**Постановление администрации муниципального образования сельское поселение «село Воямполка»**

**«23» мая 2012 г. № 24**

**Об утверждении Административного регламента**
**предоставления муниципальной услуги**
**по предоставлению гражданам субсидий**
**на оплату жилых помещений и коммунальных услуг**

Во исполнение статьи 6 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", руководствуясь Порядком разработки и утверждения административных регламентов исполнения муниципальных функций оказания (выполнения) муниципальных услуг (работ), утверждённым постановлением Администрации сельского поселения «село Воямполка» от 23.05.2012г. №13 , в целях повышения качества оказания муниципальных услуг, исполнения муниципальных функций, открытости и общедоступности информации по оказанию муниципальных услуг, исполнению муниципальных функций

ПОСТАНОВЛЯЮ

1. Утвердить Административный регламент предоставления муниципальной услуги по предоставлению гражданам субсидий на оплату жилых помещений и коммунальных услуг (далее – Административный регламент) определяет процедуру по предоставлению государственной услуги по предоставлению гражданам субсидий на оплату жилых помещений и коммунальных услуг.
.
2. Административный регламент обнародовать путём размещения на информационном стенде сельского поселения «село Воямполка»

Зам.главы администрации
муниципального образования
сельского поселения «село Воямполка» Т.И.Кечуванта

Приложение
к постановлению главы
администрации муниципального образования
сельского поселения «село Воямполка»
№ 24 от 23.05. 2012г.

**Административный регламент по предоставлению администрацией сельского поселения «село Воямполка»**
**государственной услуги по предоставлению гражданам субсидий**
**на оплату жилых помещений и коммунальных услуг**

1. Общие положения
1.1. Настоящий Административный регламент по предоставлению администрацией «село Воямполка» услуги по предоставлению гражданам субсидий на оплату жилых помещений и коммунальных услуг (далее – Административный регламент) определяет процедуру по предоставлению государственной услуги по предоставлению гражданам субсидий на оплату жилых помещений и коммунальных услуг (далее - государственная услуга).
1.2. Государственную услугу предоставляют:
- Министерство жилищно-коммунального хозяйства и энергетики Камчатского края;
- администрация сельского поселения «село Воямполка» (далее-администрация), наделенная Законом Камчатского края от 03.12.2007 № 695 «О наделении органов местного самоуправления муниципальных образований государственными полномочиями Камчатского края по предоставлению гражданам субсидий на оплату жилых помещений и коммунальных услуг и о наделении органов местного самоуправления муниципальных районов полномочиями по расчету и предоставлению субвенций поселениям для осуществления ими государственных полномочий Камчатского края по предоставлению гражданам субсидий на оплату жилых помещений и коммунальных услуг» государственными полномочиями по предоставлению гражданам государственной услуги.
1.3 Во исполнение положений Федерального Закона № 210-ФЗ от 27.07.2010 года «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», администрация осуществляет взаимодействие с:
- Управлением Федеральной службы по государственной регистрации, кадастра и картографии по Камчатскому краю
- Администрациями Тигильского района
Министерство жилищно-коммунального хозяйства и энергетики Камчатского края контролирует деятельность органов местного самоуправления муниципальных образований в Камчатском крае по предоставлению гражданам государственной услуги и использованием предоставленных на эти цели финансовых средств.
1.4. Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии с:
- Жилищным Кодексом Российской Федерации;
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»
- Постановлением Правительства Российской Федерации от 14.12.2005 № 761 «О предоставлении субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг»;
- Законом Камчатского края от 03.12.2007 № 695 «О наделении органов местного самоуправления муниципальных образований государственными полномочиями Камчатского края по предоставлению гражданам субсидий на оплату жилых помещений и коммунальных услуг и о наделении органов местного самоуправления муниципальных районов полномочиями по расчету и предоставлению субвенций поселениям для осуществления ими государственных полномочий Камчатского края по предоставлению гражданам субсидий на оплату жилых помещений и коммунальных услуг»;
- Законом Камчатского края от 04.05.2008 № 50 «Об установлении региональных стандартов нормативной площади жилого помещения, используемой для расчета субсидий, регионального стандарта максимально допустимой доли расходов граждан на оплату жилого помещения и коммунальных услуг в совокупном доходе семьи и региональных стандартов стоимости жилищно-коммунальных услуг»;
- Постановлением Правительства Камчатского края от 09.07.2009 № 275-П «Об утверждении Порядка перечисления (выплаты, вручения) гражданам субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг в Камчатском крае»;
- Постановлением Правительства Камчатского края от 05.02.2008 № 11-П «Об утверждении порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг исполнительными органами государственной власти Камчатского края»;
- Постановлением Правительства Камчатского края от 29.06.2010 №293-П «Об установлении размеров региональных стандартов стоимости жилищно-коммунальных услуг на 2010 год»;
- Постановлением главы администрации сельского поселения «село Воямполка» от 23.05.2012 г. № 24 «О принятии «Порядка перечисления гражданам субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг»».
1.5. Конечным результатом исполнения государственной услуги является перечисление денежных средств в бухгалтерию администрации для зачисления субсидий в виде денежных выплат гражданам и осуществления доставки субсидий гражданам по месту жительства.
1.6. Право на субсидии имеют:
- граждане Российской Федерации, проживающие на территории сельского поселения
«село Воямполка»

2. Требования к порядку предоставления государственной услуги
2.1. Порядок информирования о предоставлении государственной услуги
2.1.1. Сведения о месте нахождения уполномоченного органа, осуществляющего предоставлении государственной услуги: 688902 Камчатский край, Тигильский район, с.Воямполка, ул.Гагарина д. 13 тел/факс 8(425 37) 22-0-21, эл. почта voyampolka@koryak.ru
Требования к организации предоставления государственной услуги:
Часы приема граждан:
Понедельник-пятница 9.00 - 17.00
перерыв 13.00 - 14.00.
2.1.2. Порядок получения информации заявителями по вопросам предоставления государственной услуги.
1) Информация о процедуре предоставления государственной услуги сообщается:
при личном обращении непосредственно в уполномоченные органы на предоставление государственной услуги;
по письменному обращению получателей государственной услуги, включая обращение по электронной почте;
по номерам телефонов для справок.
2) Информация о процедуре предоставления государственной услуги предоставляется бесплатно.
3) При консультировании по письменным обращениям ответ на обращение направляется в адрес заинтересованного лица в срок, не превышающий 30 дней с момента поступления письменного обращения.
4) При консультировании по электронной почте заинтересованному лицу дается понятный ответ на поставленные вопросы, указывается фамилия, имя, отчество, должность и номер телефона исполнителя. Ответ направляется на адрес электронной почты заинтересованного лица в срок, не превышающий 30 календарных дней с момента поступления обращения.
5) При ответах на телефонные звонки и устные обращения работники уполномоченного органа, подробно и в вежливой форме информируют обратившихся граждан. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего телефонный звонок. Время разговора не должно превышать 10 минут.
2.1.3. Порядок, форма и место размещения информации по вопросам предоставления государственной услуги.
1) Стенды, содержащие информацию о государственной услуге, размещаются на видном месте в помещении администрации.
2) На информационном стенде содержится следующая информация:
- график работы, номера телефонов, адрес электронной почты администрации;
- процедура предоставления государственной услуги;
- порядок обжалования решения, действия или бездействия специалиста
администрации
- перечень получателей государственной услуги;
- перечень документов, необходимых для получения государственной услуги;
- извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по оказанию государственной услуги;
- основания отказа в предоставлении государственной услуги;
- основания для прекращения и приостановления предоставления государственной услуги.
2.1.4. Государственная услуга предоставляется бесплатно.

2.2. Перечень необходимых для предоставления государственной услуги документов, требуемых от заявителей.
1) заявление о предоставлении социальной поддержки;
2) справка о составе семьи заявителя;
3) справка о доходах всех трудоспособных членов семьи за шесть календарных месяцев, предшествующих месяцу подачи заявления;
4) копии документов, подтверждающие правовые основания владения и/или пользования жилым помещением (может осуществляться межуровневое и межведомственное взаимодействие в рамках действия 210-ФЗ от 27.07.2010, если данный документ не был предоставлен заявителем самостоятельно);
5) копии документов, удостоверяющих гражданство Российской Федерации заявителя и членов его семьи;
6) копии документов, подтверждающие правовые основания владения и/или пользования жилым помещением (отсутствующие в Росреестре).
7) договор социального найма (может осуществляться межуровневое и межведомственное взаимодействие в рамках действия 210-ФЗ от 27.07.2010, если данный документ не был предоставлен заявителем самостоятельно).
2.3. Сроки предоставления государственной услуги.
2.3.1. Прием документов и заявлений от граждан в целях установления права на предоставление субсидии и расчете ее размера:
- максимальный срок ожидания приема заявителя (получателя) государственной услуги не должен превышать 20 минут;
- очередность для отдельных категорий заявителей (получателей) государственной услуги не установлена.
2.3.2. Направление заявителю решения руководителя уполномоченного органа на предоставление государственной услуги о предоставлении государственной услуги или об отказе в ее предоставлении:
- в течение 10 рабочих дней с даты получения всех документов, предусмотренных пунктом 2.2. настоящего Административного регламента.
2.3.3. Предоставление государственной услуги:
- с 1-ого числа месяца, если документы были предоставлены с 1-ого по 15-е число указанного месяца;
- с 1-ого числа следующего месяца, если документы были предоставлены с 16-ого числа до конца месяца;
- субсидия предоставляется сроком на 6 месяцев.
2.3.4. Перечисление денежных средств заявителю – ежемесячно до 10 числа месяца, следующего за истекшим месяцем.
2.3.5. Приостановление или прекращение предоставления государственной услуги:
- в течение 5-ти рабочих дней со дня подписания решения о приостановлении или прекращении предоставления государственной услуги получателю государственной услуги направляется уведомление о принятом решении, с указанием причины приостановления и условий возобновления предоставления государственной услуги или причины прекращения предоставления государственной услуги.

2.4. Перечень оснований для приостановления предоставления государственной услуги, либо прекращения предоставления государственной услуги.
2.4.1. Предоставление государственной услуги может быть приостановлено при условии:
1) неуплаты получателем государственной услуги текущих платежей за жилое помещение и (или) коммунальные услуги в течение 2 месяцев;
2) невыполнения получателем государственной услуги условий соглашения по погашению задолженности;
2.4.2. Предоставление государственной услуги прекращается при условии:
1) изменения места постоянного жительства получателя государственной услуги;
2) изменения состава семьи получателя государственной услуги, основания проживания (если эти изменения повлекли утрату права на получение государственной услуги);
3) представления заявителем (получателем) государственной услуги и (или) членами его семьи заведомо недостоверной информации, имеющей существенное значение для предоставления государственной услуги или определения (изменения) ее размера, либо невыполнения требований, предусмотренных пунктом 48 Правил, в течение одного месяца с даты уведомления получателя государственной услуги и о приостановлении предоставления государственной услуги (при отсутствии уважительной причины ее образования);
4) непогашения задолженности или несогласования срока погашения задолженности в течение одного месяца с даты уведомления получателя государственной услуги о приостановлении предоставления государственной услуги (при отсутствии уважительной причины ее образования).

2.5. Требования к местам предоставления государственной услуги
2.5.1. Места ожидания предоставления государственной услуги оборудуются стульями, столом для заполнения заявления по образцу, надлежащим освещением.
2.5.2. Места ожидания оборудованы стульями, столом и канцелярскими принадлежностями.
Места информирования и ожидания должны соответствовать установленным санитарным требованиям для заявителей.
Рабочее место специалиста оборудуется компьютером и оргтехникой.

3. Административные процедуры Описание последовательности действий при предоставлении государственной услуги
3.1. Заявителем лично или через доверенное лицо в уполномоченный орган на предоставление государственной услуги представляются заявление и документы в соответствии с пунктом 2.2 настоящего Административного регламента.
3.2. Специалист администрации ответственный на предоставление государственной услуги осуществляет:
- проверку соответствия представленных документов требованиям настоящего Административного регламента, сличает представленные экземпляры оригиналов и копий, если представленные копии документов не заверены, выполняет на них надпись об их соответствии подлинным экземплярам;
- возврат документов заявителю в случае несоответствия документов требованиям настоящего Административного регламента (за исключением документов, имеющихся в распоряжении органов государственной власти и в отношении которых осуществляется межведомственное и межуровневое взаимодействие), уведомляет заявителя о перечне недостающих документов, предлагает принять меры по их устранению;
- в случае отсутствия документов, по которым может осуществляться межведомственное и межуровневое взаимодействие, ответственное лицо администрации формирует необходимый перечень запросов.
- прием заявления и документов заявителя в случае соответствия представленных документов требованиям настоящего Административного регламента;
- вручение заявителю расписки с отметкой о дате приема документов, присвоенном входящем номере, дате и времени исполнения государственной услуги;
- регистрацию заявления в журнале регистрации заявлений;
- оформление личного дела (комплектация всех документов в отдельную папку).
Результат процедуры: принятые или возвращенные документы, формирование необходимых запросов, регистрационная запись в журнале регистрации заявлений, оформленное дело, расписка.
3.3 Формирование необходимых запросов
3.3.1 В случае непредоставления заявителем документов, по которым предусмотрена возможность межведомственного и межуровневого взаимодействия, готовит запрос в соответствующую организацию.
3.3.2 К документам, по которым предусмотрена возможность межведомственного и межуровневого взаимодействия, относятся:
- договор социального найма;
- копии документов, подтверждающие правовые основания владения и/или пользования жилым помещением.
3.3.3. Специалист, ответственный за реализацию межведомственного и межуровневого взаимодействия при реализации муниципальных услуг, в течение 2-х рабочих дней направляет в организацию, в ведении которой находятся необходимые данные, письменный запрос с указанием всех необходимых данных, посредством факсимильной связи, с досылкой по почте.
3.3.4. Специалист, ответственный за ответ на поступивший запрос, в течение 2 рабочих дней со дня получения запроса, формирует необходимые данные и направляет ответ в администрацию.
3.4. Специалист администрации, ответственный за предоставление государственной услуги передает личное дело на рассмотрение.
Результат процедуры: личное дело передано на рассмотрение.
3.5. Специалист администрации, ответственный за предоставление государственной услуги определяются основания для предоставления государственной услуги и готовится проект решения о предоставлении либо об отказе в предоставлении государственной услуги (далее – решение), который с личным делом заявителя направляется на утверждение руководителю уполномоченного органа на предоставление государственной услуги.
Результат процедуры: проект решения.
3.6. Руководитель уполномоченного органа на предоставление государственной услуги подписывает решение.
Результат процедуры: решение, подписанное руководителем уполномоченного органа на предоставление государственной услуги либо уполномоченной организации.
3.7. Специалист администрации, ответственный за предоставление государственной услуги готовится и направляется в течение 10 рабочих дней со дня регистрации приема заявления уведомление о предоставлении либо об отказе в предоставлении государственной услуги с указанием причин отказа и порядка обжалования.
3.8. Специалистом администрации, ответственного за предоставление государственной услуги производит:
назначение и расчет государственной услуги;
формирует списки получателей государственной услуги;
направляет выплатные документы на перечисление денежных средств в бухгалтерию администрации.
Результат процедуры: рассчитанный размер субсидии, сформированный список получателей, выплатные документы, перечисленные денежные средства.

Описание последовательности действий при приостановлении
предоставления государственной услуги

3.9. Основания для приостановления предоставления государственной услуги:
1) неуплата получателем государственной услуги текущих платежей за жилое помещение и (или) коммунальные услуги в течение 2 месяцев;
2) невыполнение получателем государственной услуги условий соглашения по погашению задолженности;
3.10. Специалист администрации, ответственный за предоставление государственной услуги готовит проект решения о приостановлении предоставления государственной услуги для выяснения причин возникновения (непогашения) задолженности по оплате жилого помещения и (или) коммунальных услуг, неисполнения требований, предусмотренных пунктом 48 Правил, но не более чем на один месяц.
Результат процедуры: проект решения.
3.11. Специалист администрации, ответственный за предоставление государственной услуги подписывает решение.
Результат процедуры: решение, подписанное руководителем уполномоченного органа на предоставление государственной услуги.
3.12. Специалист администрации, ответственный за предоставление государственной услуги в течение 5-ти рабочих дней со дня подписания решения направляет уведомление получателю государственной услуги о принятом решении, с указанием причины приостановления и условий возобновления предоставления государственной услуги.
Результат процедуры: уведомление получателя государственной услуги.

Описание последовательности действий при возобновлении
предоставления государственной услуги
3.13. Основания для возобновления предоставления государственной услуги:
1) наличие уважительных причин возникновения условий, указанных в пункте 56 Правил (стационарное лечение, смерть близких родственников, невыплата заработной платы в срок и др.),
3.14. Специалист администрации, ответственный за предоставление государственной услуги готовит проект решения о возобновлении предоставления государственной услуги.
Результат процедуры: проект решения.
3.15. Специалист администрации, ответственный за предоставление государственной услуги подписывает решение.
Результат процедуры: решение, подписанное руководителем уполномоченного органа на предоставление государственной услуги.
3.16. Специалист администрации, оветственный за предоставление государственной услуги производит:
- расчет государственной услуги также и за тот месяц, в течение которого приостанавливалось предоставление государственной услуги;
- направляет выплатные документы на перечисление денежных средств в бухгалтерию администрации.
Результат процедуры: рассчитанный размер субсидии, выплатные документы, выплаченные денежные средства.

Описание последовательности действий при прекращении
предоставления государственной услуги
3.17. Основания для прекращения предоставления государственной услуги:
1) изменение места постоянного жительства получателя государственной услуги;
2) изменение состава семьи получателя государственной услуги, основания проживания (если эти изменения повлекли утрату права на получение субсидии);
3) представление получателем государственной услуги и (или) членами его семьи заведомо недостоверной информации, имеющей существенное значение для предоставления государственной услуги или определения (изменения) ее размера, в течение одного месяца с даты уведомления получателя государственной услуги о приостановлении предоставления государственной услуги (при отсутствии уважительной причины ее образования);
4) непогашение задолженности или несогласование срока погашения задолженности в течение одного месяца с даты уведомления получателя государственной услуги о приостановлении предоставления государственной услуги (при отсутствии уважительной причины ее образования).
3.18. Специалист администрации, ответственный за предоставление государственной услуги готовит проект решения о прекращении предоставления государственной услуги.
Результат процедуры: проект решения.
3.19. Руководитель уполномоченного органа на предоставление государственной услуги подписывает решение.
Результат процедуры: решение, подписанное руководителем уполномоченного органа на предоставление государственной услуги.
3.20. Специалист администрации, ответственный за предоставление государственной услуги течение 5-ти рабочих дней со дня подписания решения направляет уведомление получателю государственной услуги о принятом решении, с указанием причины прекращения предоставления государственной услуги.
Результат процедуры: уведомление получателя государственной услуги.

4. Порядок и формы контроля предоставления
государственной услуги.
4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению государственной услуги специалистами уполномоченного органа на предоставление государственной услуги, осуществляет руководитель уполномоченного органа на предоставление государственной услуги.
Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения специалистами администрации на предоставление государственной услуги положений настоящего Административного регламента, законодательства Российской Федерации и Камчатского края о порядке предоставления субсидий гражданам на оплату жилья и коммунальных услуг, а также требований к заполнению, ведению и хранению бланков учетной документации получателей государственной услуги.
Контроль за полнотой и качеством предоставления государственной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав получателей государственной услуги, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения получателей государственной услуги, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) специалистов администрации на предоставление государственной услуги либо уполномоченной организации.
4.2. Министерство жилищно-коммунального хозяйства и энергетики Камчатского края организует и осуществляет контроль за предоставлением уполномоченными органами местного самоуправления муниципальных образований в Камчатском крае государственных полномочий по предоставлению государственной услуги и использованием предоставленных на эти цели финансовых средств.

5. Порядок обжалования действий (бездействия) должностного лица, а также принимаемого им решения при предоставлении государственной услуги

5.1. Получатели государственной услуги имеют право на обжалование решений, принятых в ходе предоставления государственной услуги, действий или бездействия работников и должностных лиц органов, участвующих в оказании государственной услуги, в вышестоящие органы, участвующие в оказании государственной услуги, в досудебном и судебном порядке.
5.2. В случае если получатель государственной услуги выражает свое несогласие с решением, принятым:
- руководителем уполномоченной организации, гражданин обращается к руководителю уполномоченного органа на предоставление государственной услуги;
- руководителем уполномоченного органа на предоставление государственной услуги, гражданин обращается к Министру жилищно-коммунального хозяйства и энергетики Камчатского края либо Министру социального развития и труда Камчатского края.
5.3. Работник или должностное лицо, действия (бездействия) или решение которого обжалуется гражданином, передает личное дело получателя государственной услуги:
- руководителю органа местного самоуправления муниципального образования;
- Министру ЖКХ и энергетики Камчатского края, либо Министру социального развития и труда Камчатского края.
5.4. Руководитель органа местного самоуправления муниципального образования, Министр жилищно-коммунального хозяйства и энергетики Камчатского края, или Министр социального развития и труда Камчатского края рассматривает обращение гражданина, основания принятого решения, принимает решение об утверждении или отмене ранее принятого решения и уведомляет об этом гражданина.
5.5. Получатели государственной услуги имеют право обратиться с жалобой лично или направить письменное обращение, жалобу (претензию).
При обращении получателя государственной услуги в письменной форме срок рассмотрения жалобы не должен превышать 30 дней с момента получения обращения.
В случае если по обращению требуется провести расследования, проверки или обследования, срок рассмотрения жалобы может быть продлен, но не более чем на один месяц, по решению должностного лица, ответственного или уполномоченного работника органа, участвующего в оказании государственной услуги. О продлении срока рассмотрения жалобы получатель государственной услуги уведомляется письменно с указанием причин продления.
5.6. Обращение получателя государственной услуги в письменной форме должно содержать следующую информацию:
- фамилия, имя, отчество гражданина, которым подается жалоба, его место жительства или пребывания;
- наименование органа, должности, фамилии, имени и отчества работника (при наличии информации), решение, действие (бездействие) которого обжалуется;
- существо обжалуемого решения, действия (бездействия).
К жалобе могут быть приложены копии документов, подтверждающих изложенные в жалобе обстоятельства. В таком случае в жалобе приводится перечень прилагаемых к ней документов.
Жалоба подписывается подавшим ее получателем государственной услуги.
5.7. По результатам рассмотрения жалобы должностное лицо, ответственный или уполномоченный работник принимает решение об удовлетворении требований получателя государственной услуги и о признании неправомерным обжалованного решения, действия (бездействия) либо об отказе в удовлетворении жалобы.
Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется получателю государственной услуги.
5.8. Обращение получателя государственной услуги не рассматривается в случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ.
5.9. Разрешение споров получателей государственной услуги с работниками органов, участвующих в оказании государственной услуги, осуществляется в претензионном или ином досудебном порядке урегулирования.
Для рассмотрения жалоб (претензий) получателей государственной услуги и урегулирования споров органами, участвующими в оказании государственной услуги, создаются Комиссии по досудебному разрешению жалоб (далее – Комиссия) утверждаются положения и состав членов Комиссий, а также порядок досудебного разрешения споров и рассмотрения жалоб (претензий).
Информация о порядке досудебного разрешения споров и рассмотрения жалоб (претензий) размещается на информационных стендах органов, участвующих в оказании государственной услуги.
При урегулировании спора и рассмотрении претензии члены Комиссии осуществляют проверку законности и обоснованности принятия решений, действий или бездействия должностных лиц, ответственных или уполномоченных работников, работников, участвующих в оказании государственной услуги, запрашивают объяснительные (служебные) записки и иные необходимые документы.
Получатель государственной услуги, выразивший претензии, вправе лично присутствовать на заседаниях Комиссии или направить своего законного представителя.
Полномочия представителя должны быть документально подтверждены (например, доверенностью, договором гражданско-правового характера или ордером).
Члены Комиссии своевременно письменно информируют получателя государственной услуги о сроках и месте проведения заседания Комиссии по вопросу рассмотрения жалобы (претензии).
Получатель государственной услуги вправе заявить ходатайство об изменении сроков проведения заседания Комиссии, состава членов Комиссии, а также обратиться с другими просьбами, указав причины и обоснования своего заявления.
Получатель государственной услуги, выразивший претензии, вправе письменно заявить о своем отказе лично участвовать в заседании Комиссии.
В случае отказа получателя государственной услуги лично участвовать в заседаниях Комиссии необходимые материалы и проект решения Комиссии по результатам разрешения спора или рассмотрения жалобы (претензии) направляются получателю государственной услуги по почте или с использованием средств факсимильной и электронной связи.
Споры считаются разрешенными, если в результате переговоров (переписки) получателем государственной услуги и Комиссией достигнута по взаимному согласию договоренность.
Результаты договоренности фиксируются в протоколе, который подписывается получателем государственной услуги и председателем Комиссии.
По результатам разрешения спора или рассмотрения жалобы (претензии) на основании протокола оформляется решение Комиссии, в котором указываются конкретные сроки принятия мер по устранению выявленных нарушений, восстановлению нарушенных прав и законных интересов получателя государственной услуги. В решении Комиссии могут содержаться рекомендации по организации работы и контролю по предоставлению государственной услуги, наложению взысканий на лиц, допустивших нарушение прав и законных интересов получателя государственной услуги, иные положения, направленные на совершенствование административных процедур и повышение качества предоставления государственной услуги.
Продолжительность рассмотрения жалоб (претензий) получателей государственной услуги или урегулирования споров не должна превышать 30 дней с момента получения жалобы (претензии) или возникновения спора. Указанный срок может быть продлен по взаимному согласию сторон.
5.10. Получатели государственной услуги вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления государственной услуги, действия или бездействие должностных лиц, ответственных или уполномоченных работников, работников, участвующих в оказании государственной услуги, в соответствии с законодательством Российской Федерации.
5.11. Получатели государственной услуги могут сообщить о нарушении своих прав и законных интересов, противоправных решениях, действиях или бездействии работников, участвующих в предоставлении государственной услуги, и должностных лиц, нарушении положений настоящего Административного регламента, некорректном поведении или нарушении служебной этики по номерам телефонов, указанных в настоящем Административном регламенте, а также по электронной почте органов, участвующих в оказании государственной услуги.
Сообщение получателя государственной услуги должно содержать следующую информацию:
- фамилия, имя, отчество гражданина (наименование юридического лица), которым подается сообщение, его место жительства или пребывания;
- наименование органа, должность, фамилия, имя и отчество работника (при наличии информации), решение, действие (бездействие) которого нарушает права и законные интересы получателя государственной услуги;
- существо нарушенных прав и законных интересов, противоправного решения, действия (бездействия);
- сведения о способе информирования получателя государственной услуги о принятых мерах по результатам рассмотрения его сообщения.