**АДМИНИСТРАЦИЯ СТАРОХВОРОСТАНСКОГО**

**СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ**

**ЛИСКИНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА**

**ВОРОНЕЖСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ  
от «19» декабря 2012 г. № 164  
Об утверждении административного  
регламента администрации Старохворостанского  
сельского поселения Лискинского  
муниципального района Воронежской  
области по предоставлению муниципальной  
услуги «Принятие на учет граждан в качестве  
нуждающихся в жилых помещениях,  
предоставляемых по договорам  
социального найма»**  
  
  
В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» администрация Старохворостанского сельского поселения Лискинского муниципального района

**ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить административный регламент администрации Старохворостанского сельского поселения Лискинского муниципального района Воронежской области по предоставлению муниципальной услуги «Принятие на учет граждан в качестве нуждающихся в жилых помещениях, предоставляемых по договорам социального найма» согласно приложению.  
2. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.  
3. Настоящее постановление вступает в силу с момента его обнародования.  
Глава Старохворостанского  
сельского поселения Ю.И.Карайчев  
Приложение к постановлению администрации Старохворостанского сельского поселения Лискинского муниципального района  
От 19 декабря 2012 года № 164

**Административный регламент**

**администрации Старохворостанского сельского поселения**

**Лискинского муниципального района Воронежской области**

**по предоставлению муниципальной услуги «Принятие на учет**

**граждан в качестве нуждающихся в жилых помещениях, предоставляемых по договорам социального найма»**

1. Общие положения  
  
1.1. Административный регламент администрации Старохворостанского  
сельского поселения Лискинского муниципального района Воронежской области по предоставлению муниципальной услуги «Принятие на учет граждан в качестве нуждающихся в жилых помещениях, предоставляемых по договорам социального найма» (далее - административный регламент) разработан в целях повышения качества исполнения и доступности результата предоставления муниципальной услуги, создания комфортных условий для потребителей муниципальной услуги, определяет порядок, сроки и последовательность действий (административных процедур) при оказании муниципальной услуги.  
1.2. Право на получение муниципальной услуги имеют постоянно проживающие на территории Старохворостанского сельского поселения Лискинского муниципального района малоимущие граждане Российской Федерации (далее - заявитель), а также их законные представители, действующие в силу закона или на основании доверенности:  
- не являющиеся нанимателями жилых помещений по договорам социального найма, или членами семьи нанимателя жилого помещения по договору либо собственниками жилых помещений, или членами семьи собственника жилого помещения;  
- являющиеся нанимателями жилых помещений по договорам социального найма или членами семьи нанимателя либо собственниками жилых помещений или членами семьи собственника жилого помещения и обеспеченные общей площадью жилого помещения на одного члена семьи менее учетной нормы;  
- проживающие в помещениях, не отвечающих установленным для жилых помещений требованиям;  
- являющиеся нанимателями жилых помещений по договорам социального найма, членами семьи нанимателя жилого помещения по договору социального найма или собственниками жилых помещений, членами семьи собственника жилого помещения, проживающими в квартире, занятой несколькими семьями, если в составе семьи имеется больной, страдающий тяжелой формой хронического заболевания, при которой совместное проживание с ним в одной квартире невозможно, и не имеющими иного жилого помещения, занимаемого по договору социального найма или принадлежащего на праве собственности.  
Малоимущими признаются граждане при одновременном наличии следующих оснований:  
- размер дохода, приходящегося на каждого члена семьи (среднедушевой доход), размер дохода одиноко проживающего гражданина не превышает размера дохода, устанавливаемого органами местного самоуправления в целях признания граждан малоимущими и представления им по договорам социального найма жилых помещений муниципального жилищного фонда;  
- стоимость имущества, находящегося в собственности членов семьи, одиноко проживающего гражданина и подлежащего налогообложению, не превышает величины, устанавливаемой органами местного самоуправления в целях признания граждан малоимущими и предоставления им по договорам социального найма жилых помещений муниципального жилищного фонда.  
1.3. Информацию о порядке предоставления муниципальной услуги заявитель может получить в средствах массовой информации, в сети Интернет на официальном сайте органа, предоставляющего муниципальную услугу, в месте нахождения органа, предоставляющего муниципальную услугу, на информационных стендах. Подробная информация об органе, предоставляющем муниципальную услугу, содержится в п.2.2 настоящего административного регламента.  
  
2. Стандарт предоставления муниципальной услуги  
  
2.1. Наименование муниципальной услуги: «Принятие на учет граждан в качестве нуждающихся в жилых помещениях, предоставляемых по договорам социального найма».  
2.2. Орган, предоставляющий муниципальную услугу: администрация Старохворостанского сельского поселения Лискинского муниципального района Воронежской области.  
Место нахождения администрации Старохворостанского сельского поселения: село Старая Хворостань, ул. Центральная, дом 1  
График работы: понедельник - пятница с 8-00 до 17-00, перерыв с 12-00 до 14-00.  
Контактный телефон: 8( 47391) 62-2-11, 62-1-51.  
Адрес официального сайта администрации Старохворостанского  
сельского поселения в сети Интернет: http //starohvorost.ru/.  
Адрес электронной почты: starohvor.liski@govvrn.ru.  
Информация заявителям по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе о ходе предоставления муниципальной услуги, предоставляется одним из следующих способов: на личном приеме, по телефону, в письменном виде, через официальный сайт, посредством электронной почты.  
При предоставлении муниципальной услуги, в целях получения сведений, необходимых для принятия решения о принятии на учет, информации для проверки документов, предоставляемых заявителями, а также предоставления иных необходимых сведений осуществляют взаимодействие с:  
− Управлением Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Воронежской области.  
2.3. Результат предоставления муниципальной услуги.  
Результатом предоставления муниципальной услуги является постановка на учет граждан в качестве нуждающихся в жилых помещениях, предоставляемых по договорам социального найма, или мотивированный отказ.  
2.4. Срок предоставления муниципальной услуги.  
Срок предоставления муниципальной услуги не должен превышать 30 рабочих дней с момента регистрации поступившего заявления с приложением документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, предусмотренных настоящим Административным регламентом.  
2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги.  
Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:  
Жилищным кодексом Российской Федерации;  
Федеральным законом от 12.01.1995 № 5-ФЗ «О ветеранах»;  
Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;  
Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;  
Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;  
Постановлением Правительства Российской Федерации от 21.12.2004 № 817 «Об утверждении перечня заболеваний, дающих инвалидам, страдающим ими, право на дополнительную жилую площадь»;  
Постановлением Правительства Российской Федерации от 28.01.2006 № 47 «Об утверждении Положения о признании помещения жилым помещением, жилого помещения непригодным для проживания и многоквартирного дома аварийным и подлежащим сносу или реконструкции»;  
Постановлением Правительства Российской Федерации от 16.06.2006 № 378 «Об утверждении перечня тяжелых форм хронических заболеваний, при которых невозможно совместное проживание граждан в одной квартире»;  
Законом Воронежской области от 30.11.2005 № 71-ОЗ «О порядке ведения органами местного самоуправления учета граждан в качестве нуждающихся в жилых помещениях, предоставляемых по договорам социального найма в Воронежской области»;  
Законом Воронежской области от 30.11.2005 № 72-ОЗ «О порядке признания граждан малоимущими в целях предоставления им жилых помещений муниципального жилищного фонда по договорам социального найма в Воронежской области»;  
Законом Воронежской области от 07.07.2006 № 66-ОЗ «О предоставлении безвозмездной субсидии на приобретение жилого помещения ветеранам, инвалидам, семьям, имеющим детей-инвалидов, нуждающимся в улучшении жилищных условий»;  
Законом Воронежской области от 09.10.2007 № 93-ОЗ «О предоставлении жилых помещений жилищного фонда Воронежской области по договорам социального найма»;  
Уставом Старохворостанского сельского поселения Лискинского муниципального района;  
настоящим Административным регламентом;  
иными нормативными правовыми актами.  
2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги.  
Для получения муниципальной услуги заявитель предоставляет следующие документы:  
- заявление по форме, приведенной в приложении № 1 к настоящему административному регламенту;  
- приложения к заявлению по форме, приведенной в приложениях № 2, 3 к настоящему административному регламенту;  
- документы, перечисленные в приложении № 2 к настоящему административному регламенту.  
Для заявителя, отнесенного к числу ветеранов и инвалидов Великой Отечественной войны, членам семей погибших (умерших) ветеранов и инвалидов Великой Отечественной войны, представление документов, предусмотренных пунктами 13 - 45 приложения № 2 к настоящему административному регламенту и приложения к заявлению по форме, приведенной в приложении № 3 к настоящему административному регламенту, не требуется.  
2.7. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:  
- отсутствие документов, предусмотренных п. 2.6 настоящего административного регламента, или представление документов не в полном объеме;  
- представление заявителем документов, содержащих ошибки или противоречивые сведения;  
- заявление подано лицом, не уполномоченным совершать такого рода действия.  
2.8. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги:  
- представленные документы не соответствуют перечню, определенному п. 2.6 настоящего Административного регламента;  
- представленные документы не подтверждают право соответствующих граждан состоять на учете в качестве нуждающихся в жилых помещениях;  
- не истек срок, в течение которого граждане не могут быть приняты на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях, в соответствии с действующим законодательством.  
2.9. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги, и способы ее взимания в случаях, предусмотренных федеральными законами и иными нормативными правовыми актами.  
Муниципальная услуга предоставляется на бесплатной основе.  
2.10. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче документов на получение муниципальной услуги - 20 минут.  
Максимальный срок ожидания в очереди при получении результата предоставления муниципальной услуги - 15 минут.  
2.11. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги - в течение рабочего дня.  
2.12. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.  
Прием граждан осуществляется в специально выделенных для предоставления муниципальных услуг помещениях. Помещения должны содержать места для информирования, ожидания и приема граждан. Помещения должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормам. У входа в помещение размещается табличка с наименованием помещения (зал ожидания, приема/выдачи документов и т.д.).  
При возможности около здания организуются парковочные места для автотранспорта. Доступ заявителей к парковочным местам является бесплатным.  
Центральный вход в здание, где располагается администрация, должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о наименовании, месте нахождения, режиме работы, телефонных номерах.  
В помещениях для ожидания заявителям отводятся места, оборудованные стульями, кресельными секциями. В местах ожидания имеются средства для оказания первой помощи и доступные места общего пользования.  
Места информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются:  
- информационными стендами, на которых размещается визуальная и текстовая информация;  
- стульями и столами для оформления документов.  
К информационным стендам должна быть обеспечена возможность свободного доступа граждан.  
На информационных стендах, а также на официальном сайте в сети Интернет размещается следующая обязательная информация:  
- номера телефонов, факсов, адреса официального сайта, электронной почты администрации;  
- режим работы администрации;  
- графики личного приема граждан уполномоченными должностными лицами;  
- номера кабинетов, где осуществляются прием письменных обращений граждан и устное информирование граждан; фамилии, имена, отчества и должности лиц, осуществляющих прием письменных обращений граждан и устное информирование граждан;  
- перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;  
- бланки заявлений, документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;  
- порядок получения консультаций;  
- текст административного регламента.  
Помещения для приема заявителей должны быть оборудованы табличками с указанием номера кабинета и должности лица, осуществляющего прием. Место для приема заявителей должно быть оборудовано стулом, иметь место для написания и размещения документов, заявлений.  
2.13. Показатели доступности и качества муниципальных услуг.  
Сведения носят открытый общедоступный характер, предоставляются всем заинтересованным лицам.  
Информация о порядке предоставления муниципальной услуги предоставляется заявителям:  
- непосредственно в администрации;  
- с использованием средств электронного информирования;  
- с использованием средств телефонной связи;  
- посредством размещения на официальном сайте администрации в сети Интернет;  
- публикации в средствах массовой информации.  
Заявители, представившие документы, в обязательном порядке информируются специалистом о сроке завершения оформления документов и воз¬можности их получения.  
Качественной предоставляемая муниципальная услуга признается при предоставлении услуги в сроки, определенные п. 2.4 настоящего Административного регламента, и при отсутствии жалоб со стороны потребителей на нарушение требований стандарта предоставления муниципальной услуги.  
2.14. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальных услуг в многофункциональных центрах и особенности предоставления муниципальных услуг в электронной форме.  
2.14.1. Информирование заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется в виде:  
индивидуального информирования;  
публичного информирования.  
Информирование проводится в форме:  
устного информирования;  
письменного информирования.  
2.14.2. Индивидуальное устное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги обеспечивается должностными лицами, осуществляющими предоставление муниципальной услуги (далее - должностные лица), лично либо по телефону.  
2.14.3. Заявитель имеет право на получение сведений о стадии прохождения его обращения.  
2.14.4. При информировании заявителя о порядке предоставления муниципальной услуги должностное лицо сообщает информацию по следующим вопросам:  
- категории заявителей, имеющих право на получение муниципальной услуги;  
- перечень документов, требуемых от заявителя, необходимых для получения муниципальной услуги;  
- требования к заверению документов и сведений;  
- входящие номера, под которыми зарегистрированы в системе делопроизводства заявления и прилагающиеся к ним материалы;  
- необходимость представления дополнительных документов и сведений.  
Информирование по иным вопросам осуществляется только на основании письменного обращения.  
При ответе на телефонные звонки должностное лицо должно назвать фамилию, имя, отчество, занимаемую должность и наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, предложить гражданину  
представиться и изложить суть вопроса.  
Должностное лицо при общении с заявителем (по телефону или лично) должно корректно и внимательно относиться к заявителю, не унижая его чести и достоинства. Устное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги должно проводиться с использованием официально-делового стиля речи.  
Во время разговора необходимо произносить слова четко, избегать параллельных разговоров с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат.  
Должностное лицо, осуществляющее устное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги, не вправе осуществлять информирование заявителя, выходящее за рамки стандартных процедур и условий предоставления муниципальной услуги и прямо или косвенно влияющее на индивидуальное решение гражданина.  
Должностное лицо, осуществляющее индивидуальное устное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги, должно принять все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы. В случае невозможности предоставления полной информации должностное лицо должно предложить гражданину обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначить другое удобное для него время для устного информирования по интересующему его вопросу.  
2.14.5. Индивидуальное письменное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги при письменном обращении гражданина в администрацию осуществляется путем направления ответов почтовым отправлением, а также электронной почтой.  
При индивидуальном письменном информировании ответ направляется заявителю в течение 30 дней со дня регистрации обращения.  
2.14.6. Публичное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется посредством размещения соответствующей информации в средствах массовой информации, на официальном сайте администрации, а также на информационных стендах в местах предоставления услуги.  
2.14.7. Заявитель в целях получения муниципальной услуги может подать заявление и необходимые документы в электронном виде с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг» в сети Интернет по адресу www.gosuslugi.ru.  
  
3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения,  
в том числе особенности выполнения административных процедур  
в электронной форме  
3.1. Блок-схема предоставления муниципальной услуги приведена в приложении № 4 к настоящему Административному регламенту.  
3.2. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:  
- прием заявления, проверка представленного пакета документов, выдача расписки в получении документов;  
- рассмотрение и экспертиза представленных документов (проверка на нуждаемость в жилых помещениях, признание заявителя малоимущим);  
- принятие решения о постановке либо об отказе в постановке заявителя на учет в качестве нуждающегося в жилом помещении;  
- выдача заявителю постановления администрации Старохворостанского  
сельского поселения Лискинского муниципального района и уведомления о постановке на учет либо об отказе в постановке на учет в качестве нуждающегося в жилом помещении;  
- оформление учетного дела.  
3.3. Последовательность и сроки выполнения административных процедур, а также требования к порядку их выполнения.  
3.3.1. Прием заявления, проверка представленного пакета документов, выдача расписки в получении документов.  
Основанием для начала данной административной процедуры является обращение заявителя в письменной форме на имя главы администрации Старохворостанского сельского поселения.  
Заявитель собственноручно заполняет заявление о принятии его на учет в качестве нуждающегося в жилых помещениях, предоставляемых по договорам социального найма, и представляет необходимые для постановки на учет документы, определенные п. 2.6 настоящего Административного регламента, лично либо через представителя (законного или по доверенности).  
Специалист, ответственный за прием документов, устанавливает личность заявителя, в том числе проверяет документ, удостоверяющий личность, сличает представленные экземпляры оригиналов и копий документов. Проверяет полномочия заявителя, в том числе полномочия представителя действовать от его имени; наличие всех необходимых документов, согласно перечню документов, удостоверяясь, что:  
- тексты документов написаны разборчиво, наименования юридических лиц - без сокращения с указанием их мест нахождения;  
- фамилия, имя и отчество заявителя, адрес места жительства написаны полностью;  
- в документах нет подчисток, приписок, зачеркнутых слов и иных неоговоренных исправлений;  
- документы не исполнены карандашом;  
- документы не имеют серьезных повреждений, наличие которых не позволяет однозначно истолковать их содержание.  
Специалист вносит в журнал приема документов запись о приеме документов, отражая следующие сведения:  
- порядковый номер записи;  
- Ф.И.О. заявителя;  
- адрес проживания;  
- телефон;  
- льготную категорию;  
- дату.  
Заявителю выдается расписка в получении документов по установленной форме (приложение № 5 к настоящему административному регламенту), второй экземпляр расписки прилагается к представленным заявителем документам.  
3.3.2. Рассмотрение и экспертиза представленных документов (проверка на нуждаемость в жилом помещении, признание заявителя малоимущим).  
Данная административная процедура предполагает проведение экспертизы представленных документов на соответствие требованиям нуждаемости в жилом помещении.  
В случае установления факта нуждаемости заявителя в жилом помещении далее осуществляются мероприятия по признанию заявителя малоимущим.  
С этой целью проводится анализ сведений о доходе и имуществе семьи заявителя (приложение № 3 к настоящему административному регламенту) и производится расчет порогового значения размера среднемесячного совокупного дохода, приходящегося на каждого члена семьи в соответствии с приложением № 6 к настоящему административному регламенту.  
Граждане признаются малоимущими при одновременном наличии следующих оснований:  
- размер дохода, приходящегося на каждого члена семьи (среднедушевой доход), размер дохода одиноко проживающего гражданина не превышает размера дохода, устанавливаемого органами местного самоуправления в целях признания граждан малоимущими и представления им по договорам социального найма жилых помещений муниципального жилищного фонда;  
- стоимость имущества, находящегося в собственности членов семьи, одиноко проживающего гражданина и подлежащего налогообложению, не превышает величины, устанавливаемой органами местного самоуправления в целях признания граждан малоимущими и предоставления им по договорам социального найма жилых помещений муниципального жилищного фонда.  
Для заявителя, отнесенного к числу ветеранов и инвалидов Великой Отечественной войны, членов семей погибших (умерших) ветеранов и инвалидов Великой Отечественной войны, признание статуса «малоимущие» не требуется.  
3.3.3. Принятие решения о постановке либо в отказе в постановке заявителя на учет в качестве нуждающегося в жилом помещении.  
В случае установления факта соответствия либо несоответствия требованиям постановки граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях, предоставляемых по договорам социального найма, принимается решение о постановке либо отказе в постановке заявителя на учет в качестве нуждающегося в жилом помещении.  
Специалист, ответственный за рассмотрение документов, готовит проект постановления администрации и письменное уведомление о постановке заявителя на учет либо об отказе в постановке заявителя на учет в качестве нуждающегося в жилом помещении.  
Уведомление заявителей о постановке на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях, предоставляемых по договорам социального найма, оформляется по форме, приведенной в приложении № 7 к настоящему административному регламенту.  
Уведомление заявителей об отказе в постановке на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях оформляется по форме, приведенной в приложении № 8 к настоящему административному регламенту.  
3.3.4. Выдача заявителю постановления администрации и уведомления о постановке на учет либо об отказе в постановке на учет в качестве нуждающегося в жилом помещении.  
Ответственный исполнитель выдает заявителю или направляет по адресу, указанному в заявлении, постановление и уведомление в течение трех дней со дня утверждения постановления о постановке на учет либо об отказе в постановке на учет заявителя в качестве нуждающегося в жилом помещении.  
3.3.5. Оформление учетного дела.  
В случае принятия решения о постановке заявителя на учет в качестве нуждающегося в жилом помещении, ответственный специалист осуществляет оформление учетного дела.  
Результатом данной административной процедуры является формирование учетного дела, хранение его в архиве и использование его в работе.  
  
4. Формы контроля за исполнением административного регламента  
  
4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, и принятием решений осуществляется должностными лицами администрации, ответственными за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги.  
Текущий контроль осуществляется путем проведения должностным лицом, ответственным за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги, проверок соблюдения и исполнения сотрудниками положений настоящего Административного регламента.  
4.2. Проведение текущего контроля должно осуществляться не реже двух раз в год.  
Текущий контроль может быть плановым (осуществляться на основании полугодовых или годовых планов работы администрации) и внеплановым (проводиться по конкретному обращению заявителя или иных заинтересованных лиц). При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки), или вопросы, связанные с исполнением отдельных административных процедур (тематические проверки).  
4.3. Перечень должностных лиц, уполномоченных осуществлять текущий контроль, устанавливается распоряжением главы администрации.  
  
5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц, муниципальных служащих  
  
5.1. Действия (бездействие) должностных лиц, а также принятые ими решения в ходе предоставления муниципальной услуги могут быть обжалованы у главы администрации Старохворостанского сельского поселения Лискинского муниципального района по адресу: село Старая Хворостань, ул. Центральная, дом 1 тел. 8473( 91) 62-2-11.  
Основанием для начала досудебного (внесудебного) обжалования является поступление жалобы (обращения) в администрацию, поступившей лично от заявителя (уполномоченного лица) или направленной в виде почтового или электронного отправления.  
Заявитель в своем письменном обращении (жалобе) в обязательном порядке указывает либо наименование органа, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество, должность соответствующего должностного лица, а также свои фамилию, имя, отчество, почтовый или электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть обращения (жалобы), ставит личную подпись и дату.  
Жалоба, поступившая в администрацию, подлежит рассмотрению должностным лицом в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа должностного лица администрации в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.  
По результатам рассмотрения жалобы должностными лицами принимается решение об удовлетворении требований заявителя либо об отказе в удовлетворении жалобы. Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется заявителю.  
При получении письменного обращения (жалобы), в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, должностное лицо вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.  
В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.  
В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.  
В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.  
В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в соответствующий орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу.  
5.2. Гражданин вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, действия или бездействие должностных лиц администрации в судебном порядке, а также в порядке надзора в органах прокуратуры.