



**АДМИНИСТРАЦИЯ
ВЕРХНЕСАЛДИНСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА
ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от 07 ИЮН 2016 № 1804

г. Верхняя Салда

Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению»

В соответствии с Федеральным законом от 06 октября 2011 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Жилищным кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 01 декабря 2014 года № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов», постановлением администрации Верхнесалдинского городского округа от 29.05.2014 № 1820 «Об утверждении перечня муниципальных услуг, предоставление которых организуется в государственном бюджетном учреждении Свердловской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг», руководствуясь Уставом Верхнесалдинского городского округа

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» (прилагается).

2. Признать утратившим силу постановление администрации Верхнесалдинского городского округа от 17.06.2013 № 1587 «Об утверждении административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению».

3. Настоящее постановление опубликовать в официальном печатном издании «Салдинская газета» и разместить на официальном сайте Верхнесалдинского городского округа <http://www.v-salda.ru>.

4. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на

и.о. заместителя главы администрации по жилищно-коммунальному хозяйству,
энергетике и транспорту А.В. Ширяеву.

Глава администрации городского округа



К.С. Ильичев

УТВЕРЖДЕН
постановлением администрации
Верхнесалдинского городского округа
от 07 ИЮН 2016 № 1864
«Об утверждении административного
регламента предоставления
муниципальной услуги «Предоставление
информации о порядке предоставления
жилищно-коммунальных услуг
населению»

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
предоставления муниципальной услуги
«Предоставление информации о порядке предоставления
жилищно-коммунальных услуг населению»**

**РАЗДЕЛ 1
ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» (далее - Административный регламент) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности услуги, создания комфортных условий для получателей услуги.

1.2. Заявителями при предоставлении муниципальной услуги являются граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства, за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или законодательством Российской Федерации (далее - заявители).

1.3. Муниципальную услугу предоставляет администрация Верхнесалдинского городского округа (далее - Администрация), адрес: 624760, город Верхняя Салда, улица Энгельса, дом № 46, кабинет № 34, телефон: (34345) 2-34-53, <http://www.v-salda.ru>, e-mail: admin@v-salda.ru, режим работы: с понедельника по пятницу - с 08.00 до 13.00 часов и с 14.00 до 17.00 часов.

Прием обращений в письменной форме от заявителей осуществляется в рабочее время с понедельника по пятницу с 08.00 до 13.00 часов и с 14.00 до 17.00 часов.

Прием заявителей в целях предоставления разъяснений, консультаций, информирования о предоставлении муниципальной услуги осуществляется во вторник с 16.00 до 17.00 часов.

Муниципальная услуга может предоставляться через филиал государственного бюджетного учреждения Свердловской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» в городе Верхняя Салда (далее - МФЦ).

Информацию о порядке предоставления муниципальной услуги можно получить в МФЦ.

Информация о месте нахождения и графике работы МФЦ:

почтовый адрес МФЦ: 624760, Свердловская область, город Верхняя Салда, улица Карла Маркса, дом № 3; режим работы МФЦ: понедельник, вторник, среда, четверг, пятница: с 09.00 до 20.00 часов (без перерыва), суббота: с 09.00 до 15.00 часов (без перерыва), выходной день - воскресенье.

Информация о порядке предоставления муниципальной услуги сообщается по номеру телефона для справок (консультаций) 8 (34345) 4-40-16.

Телефон справочного информационного центра 8-800-700-00-04 (звонок бесплатный).

Адрес официального сайта www.mfc66.ru.

1.4. Администрация осуществляет информирование граждан по следующим вопросам предоставления муниципальной услуги:

- 1) о месте нахождения и графике работы Администрации;
- 2) о порядке и условиях предоставления муниципальной услуги.

Информация по указанным вопросам предоставляется с использованием средств телефонной связи, в устной форме (в случае личного обращения гражданина), на официальном сайте Верхнесалдинского городского округа в сети «Интернет» по адресу: <http://www.v-salda.ru>, на Едином портале государственных и муниципальных услуг: <http://www.gosuslugi.ru>.

1.5. Информация, указанная в пунктах 1.3, 1.4 настоящего Административного регламента, размещается на информационных стендах по месту нахождения Администрации и Муниципального унитарного предприятия «Городское управление жилищно-коммунального хозяйства».

РАЗДЕЛ 2

СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

2.1. Наименование услуги - Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

2.2. Услуга предоставляется Администрацией.

2.3. Результатами предоставления муниципальной услуги являются:

1) предоставление заявителю ответа в устной (на личном приеме или по телефону) или письменной форме или в форме электронного документа по существу поставленных вопросов;

2) направление обращения гражданина в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения;

3) предоставление заявителю информации в устной (на личном приеме или по телефону) или письменной форме или в форме электронного документа об оставлении обращения без ответа по существу поставленных в нем вопросов с изложением причин, указанных в пунктах 2.13 и 2.14 настоящего Административного регламента.

Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению включает в себя следующие сведения:

- 1) о нормативно-правовых актах, регулирующих порядок предоставления жилищно-коммунальных услуг населению;
- 2) об организации в границах Верхнесалдинского городского округа электро-, тепло-, газо- и водоснабжения населения, водоотведения; об организации содержания жилищного фонда;
- 3) о порядке заключения договоров управления и договоров на оказание коммунальных услуг;
- 4) о порядке расчета и внесения платы за жилое помещение и коммунальные услуги;
- 5) о правах и обязанностях исполнителей и потребителей жилищно-коммунальных услуг;
- 6) об осуществлении контроля за соблюдением порядка предоставления жилищно-коммунальных услуг;
- 7) о порядке подготовки и проведения общего собрания собственников помещений в многоквартирном доме;
- 8) о порядке подготовки и проведения общего собрания членов товарищества собственников жилья (жилищного кооператива);
- 9) о порядке создания и деятельности советов многоквартирных домов; об организации деятельности управляющих многоквартирными домами организаций, товариществ собственников жилья, жилищных кооперативов.

2.4. Услуга предоставляется в следующие сроки:

- 1) при обращении заявителя за консультацией в устной форме - в течение времени, отведенного для устного приема граждан, указанного в абзаце 3 пункта 1.3 настоящего Административного регламента;
- 2) при обращении заявителя за консультацией с использованием средств телефонной связи - в течение рабочего времени;
- 3) при обращении заявителя в письменной форме - в течение 30 календарных дней со дня регистрации обращения.

В срок предоставления муниципальной услуги, установленный в подпункте 3 настоящего пункта, входит срок доставки документов из МФЦ в Администрацию и обратно.

2.5. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги составляет 15 минут.

2.6. Предоставление услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативно-правовыми актами:

- 1) Жилищный кодекс Российской Федерации (Российская газета, 12.01.2005, № 1);
- 2) Федеральный закон от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (Российская газета, 05.05.2006, № 95, Собрание законодательства Российской Федерации, 08.05.2006, № 19, ст. 2060);
- 3) Федеральный закон от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (Российская газета, 30.07.2010, № 168, Собрание законодательства Российской Федерации,

02.08.2010, № 31);

4) Федеральный закон от 09 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» (Собрание законодательства Российской Федерации, 16.02.2009, № 7).

2.7. Основанием для предоставления муниципальной услуги является устное обращение гражданина либо обращение гражданина, которое может быть направлено в Администрацию следующими способами:

- 1) в письменном виде почтовым отправлением;
- 2) в письменном виде на личном приеме;
- 3) в виде электронного документа через электронную приемную на официальном сайте Администрации;
- 4) в виде электронного документа по электронной почте;
- 5) посредством устного и письменного обращения во время личного приема должностного лица Администрации (заместителя главы администрации по жилищно-коммунальному хозяйству, энергетике и транспорту).

Также основанием для предоставления муниципальной услуги является обращение заявителя в МФЦ.

2.8. В случае недостатка информации для рассмотрения обращения направляются запросы, формируемые в ходе межведомственного информационного взаимодействия.

2.9. Услуги, получение которых необходимо и обязательно для предоставления муниципальной услуги, отсутствуют.

2.10. В соответствии с требованиями пункта 3 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» органы, предоставляющие муниципальную услугу, работник МФЦ не вправе требовать от заявителя действий, в том числе согласования, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в государственные органы, иные органы местного самоуправления и организации, за исключением услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг, утвержденный решением Думы городского округа.

2.11. Оснований для отказа в приеме обращения заявителя законодательством Российской Федерации не предусмотрено.

2.12. Основанием для прекращения предоставления муниципальной услуги является поступление обращения гражданина с заявлением о прекращении рассмотрения обращения (отзыв ранее направленного обращения).

2.13. Основаниями для оставления обращения без ответа являются следующие факты:

- 1) в обращении не указана фамилия заявителя;
- 2) в письменном обращении не указан почтовый адрес (в обращении, поступившем в виде электронного документа - почтовый адрес или адрес электронной почты), по которым должен быть направлен ответ.

2.14. Основаниями для оставления обращения без ответа по существу

поставленных в нем вопросов являются следующие факты:

1) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи (обращение остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов, при этом гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом);

2) текст обращения не поддается прочтению (ответ на обращение не дается, оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению);

3) обращение заявителя содержит вопросы, на которые ему многократно давались ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями (гражданину направляется решение о прекращении переписки).

2.15. Предоставление услуги осуществляется бесплатно.

2.16. Вход в Администрацию оборудован входной вывеской с наименованием Администрации.

Помещения оборудованы системами вентиляции или кондиционирования (охлаждения и нагревания) воздуха, средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

Места для приема заявителей оборудованы столами, стульями.

В целях организации беспрепятственного доступа к объекту (зданию, помещению), в котором предоставляется муниципальная услуга, а также беспрепятственного пользования транспортом, средствами связи и информации, органы местного самоуправления обеспечивают возможность самостоятельного передвижения по территории, на которой расположены объекты (здания, помещения), в которых предоставляются услуги, а также входа в такие объекты и выхода из них, посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с использованием кресла-коляски.

Место ожидания и приема граждан должно соответствовать следующим требованиям:

1) удобство доступа, в том числе гражданам с ограниченными физическими возможностями;

2) визуальная, текстовая и мультимедийная информация о порядке предоставления муниципальных услуг размещается на информационном стенде в помещении для ожидания и приема граждан (устанавливаются в удобном для граждан месте), а также на сайте городского округа.

Оформление визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления муниципальных услуг должно соответствовать оптимальному зрительному и слуховому восприятию этой информации гражданами.

Вход и передвижение по помещениям, в которых проводится прием граждан, не должны создавать затруднений для лиц с ограниченными возможностями, в том числе обеспечивать доступность для инвалидов в

соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов.

2.17. Показателями доступности и качества предоставления муниципальной услуги являются:

- 1) количество обращений за получением услуги;
- 2) количество получателей услуги;
- 3) среднее количество человеко-часов, затраченных на предоставление одной услуги;
- 4) количество посещений органа власти для получения услуги;
- 5) максимальное количество документов, необходимых для предоставления услуги;
- 6) максимальное количество межведомственных запросов для обеспечения предоставления услуги, в том числе количество межведомственных запросов, осуществляемых с помощью системы межведомственного взаимодействия;
- 7) максимальное количество документов, самостоятельно представляемых заявителем для получения услуги;
- 8) максимальное время ожидания от момента обращения за услугой до фактического начала предоставления услуги;
- 9) наличие информационной системы, автоматизирующей процесс предоставления услуги;
- 10) возможность получения услуги через сеть «Интернет», в том числе: возможность записи для получения услуги, возможность подачи заявления для получения услуги, возможность мониторинга хода оказания услуги, возможность получения результата услуги (по мере реализации механизма предоставления услуги в электронном виде);
- 11) доля обращений за получением услуги через сеть «Интернет» от общего количества обращений за получением услуги (по мере реализации механизма предоставления услуги в электронном виде);
- 12) доступность бланков заявлений или иных документов, необходимых для предоставления услуги, в сети «Интернет»;
- 13) размещение информации о порядке предоставления услуги в сети «Интернет»; возможность получения консультации по вопросам предоставления услуги, в том числе: по телефону, через сеть «Интернет», по электронной почте, при личном обращении, при письменном обращении;
- 14) обеспечение возможности обслуживания людей с ограниченными возможностями (наличие пандусов, специальных ограждений, перил, обеспечивающих беспрепятственное передвижение инвалидных колясок);
- 15) наличие электронной системы управления очередью на прием для получения услуги;
- 16) количество консультаций по вопросам предоставления услуги;
- 17) максимальная удаленность места жительства потенциального заявителя от ближайшего места предоставления услуги;
- 18) максимальное время перемещения от места жительства заявителя до ближайшего места предоставления услуги на общественном транспорте;
- 19) возможность получения муниципальной услуги в МФЦ;

20) количество обоснованных жалоб на нарушение Административного регламента предоставления услуги;

21) доля обоснованных жалоб от общего количества обращений за получением услуги;

22) количество обращений в судебные органы для обжалования действий (бездействия) и (или) решений должностных лиц при предоставлении услуги.

РАЗДЕЛ 3

СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР (ДЕЙСТВИЙ), ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ

Состав административных процедур

3.1. Предоставление услуги включает в себя выполнение следующих административных процедур:

1) прием заявителя с устным или письменным обращением и регистрация обращения;

2) личный прием граждан;

3) рассмотрение обращения, подготовка и предоставление информации заявителю.

3.2. Блок-схема предоставления услуги приводится в приложении к настоящему Административному регламенту.

Прием заявителя с устным или письменным обращением и регистрация обращения

3.3. Основанием для начала административной процедуры является устное либо письменное обращение заявителя с изложенными в нем вопросами. В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к письменному обращению документы и материалы (или их копии).

При ответах на устные обращения заявителей специалисты отдела по жилищно-коммунальному хозяйству Администрации информируют заявителей по интересующим их вопросам. Если специалист не может самостоятельно ответить на поставленные вопросы в связи с тем, что подготовка ответа требует дополнительного изучения, заявителю предлагается изложить обращение в письменной форме.

3.4. Прием заявлений от граждан осуществляется специалистом организационного отдела Администрации в кабинете № 58 здания Администрации в дни и часы, указанные в пункте 1.3 настоящего Административного регламента. Специалист, осуществляющий прием обращения, устанавливает предмет обращения, регистрирует обращение.

3.5. При рассмотрении обращения специалист отдела по жилищно-коммунальному хозяйству Администрации устанавливает его соответствие требованиям действующего законодательства и требованиям, предусмотренным

настоящим Регламентом.

В случае неправильного заполнения обращения специалист устно уведомляет заявителя о наличии препятствий для рассмотрения вопроса о предоставлении муниципальной услуги, объясняет заявителю содержание выявленных недостатков и меры по их устранению.

Если недостатки, препятствующие приему обращения, допустимо устранить в ходе приема, они устраняются незамедлительно. Если устранить недостатки в ходе приема не представляется возможным, заявителю назначается другое удобное для него время.

Если предоставление муниципальной услуги не требует наличия подтверждающих документов (ответа в письменном виде, документов, находящихся в ведении Администрации), ответ на обращение с согласия заявителя может быть дан в устной форме.

Результатом выполнения административной процедуры является прием и регистрация обращения и необходимых документов для подготовки ответа по существу поставленных вопросов.

При обращении заявителя через МФЦ работник МФЦ устанавливает предмет обращения, личность заявителя, в том числе проверяет предоставленные заявителем документы. МФЦ принимает документы и выдает заявителю один экземпляр «Запроса заявителя на организацию предоставления муниципальных услуг» с указанием перечня принятых документов и даты приема в МФЦ.

Принятый запрос в МФЦ регистрируется в день поступления путем проставления штампа с регистрационным номером МФЦ. Рядом с оттиском штампа также указывается дата приема и личная подпись оператора, принявшего запрос.

МФЦ проверяет соответствие копий представляемых документов (за исключением нотариально заверенных) их оригиналам, что подтверждается проставлением на копии документа прямоугольного штампа. Если копия документа представлена без предъявления оригинала, штамп не проставляется.

Информационный обмен между МФЦ и Администрацией осуществляется на бумажных носителях курьерской доставкой работником МФЦ. Специалист Администрации обеспечивает прием курьера МФЦ «вне очереди».

Информационный обмен может быть также организован посредством почтового отправления, в электронном виде.

Запросы заявителей, принимаемые в МФЦ, передаются специалисту Администрации на следующий рабочий день после приема в МФЦ.

Передача запросов, принятых на других площадках филиалов (отделов) МФЦ, расположенных в другом населенном пункте, осуществляется в срок не более пяти рабочих дней.

В случае обращения заявителя в МФЦ получение результата муниципальной услуги осуществляется заявителем в МФЦ. В данном случае специалист Администрации обеспечивает передачу в МФЦ результата предоставления муниципальной услуги и иных документов, ранее представленных заявителем и подлежащих возврату заявителю.

3.6. Максимальный срок приема документов от заявителя не должен превышать 15 минут.

Личный прием граждан

3.7. Основанием для начала административной процедуры является устное обращение гражданина в Администрацию.

3.8. Личный прием граждан проводится заместителем главы администрации по жилищно-коммунальному хозяйству, энергетике и транспорту.

3.9. Личный прием граждан проводится в порядке очередности.

3.10. Личный прием граждан проводится в Администрации по адресу: 624760, город Верхняя Салда, улица Энгельса, дом № 46, кабинет № 45.

3.11. Личный прием граждан осуществляется по четвергам с 16.00 до 18.00 часов.

3.12. Заместитель главы администрации по жилищно-коммунальному хозяйству, энергетике и транспорту разъясняет, консультирует и информирует заявителя по существу поставленных заявителем вопросов.

В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема.

В остальных случаях заместителем главы администрации по жилищно-коммунальному хозяйству, энергетике и транспорту оформляется поручение (резолуция) для исполнителя.

Если в ходе личного приема гражданин подает обращение в письменном виде, решение заместителем главы администрации по жилищно-коммунальному хозяйству, энергетике и транспорту оформляется в виде резолюции на лицевой стороне первого листа обращения.

После регистрации специалистом организационного отдела Администрации письменное обращение, поступившее в ходе личного приема, направляется исполнителю.

3.13. Случаи оставления жалобы без ответа:

1) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

2) отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

Рассмотрение обращения, подготовка и предоставление информации заявителю

3.14. Основанием для начала административной процедуры является устное обращение заявителя или регистрация письменного обращения.

3.15. В процессе рассмотрения обращений в случае недостаточности

информации, необходимой для подготовки ответа, специалист отдела по жилищно-коммунальному хозяйству Администрации запрашивает дополнительную информацию в органах государственной власти, органах местного самоуправления, организациях, учреждениях.

В случае необходимости истребования дополнительных документов и материалов у организаций срок рассмотрения обращения заявителя в письменной форме может быть продлен, но не более чем на 30 календарных дней. Специалист Администрации готовит письменный ответ, в котором уведомляет обратившегося заявителя о необходимости продления срока.

3.16. Если вопрос, поставленный в обращении, не входит в компетенцию Администрации, то обращение в течение семи дней со дня регистрации направляется по принадлежности в орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов. Специалист отдела по жилищно-коммунальному хозяйству Администрации уведомляет заявителя, направившего обращение, о переадресации обращения в письменной форме.

3.17. При устном обращении ответ предоставляется в устной форме, при письменном обращении - в письменной форме.

Содержание ответа должно максимально полно отражать объем запрашиваемой информации, соответствовать действующим нормативным правовым актам Российской Федерации.

Максимальный срок подготовки ответа заявителю в письменной форме не должен превышать 30 дней.

3.18. Письменные ответы на обращения заявителей подписывает глава администрации Верхнесалдинского городского округа либо заместитель главы администрации по жилищно-коммунальному хозяйству, энергетике и транспорту.

Подписанный ответ на обращение регистрируется специалистом организационного отдела Администрации в качестве исходящего документа.

Письменный ответ на обращение, поступившее в электронном виде или по почте, направляется по адресу электронной почты или в письменной форме по почтовому адресу. По желанию заявителя ответ в письменной форме вручается лично.

3.19. Результатом административной процедуры является устная консультация заявителя и (или) направление (вручение) письменного ответа заявителю.

РАЗДЕЛ 4

ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА

4.1. Контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги и принятием решений специалистами отдела по жилищно-коммунальному хозяйству Администрации осуществляется:

- 1) главой администрации Верхнесалдинского городского округа;
- 2) заместителем главы администрации по жилищно-коммунальному хозяйству, энергетике и транспорту.

Текущий контроль осуществляется путем проведения заместителем главы администрации городского округа по жилищно-коммунальному хозяйству, энергетике и транспорту проверок соблюдения и исполнения специалистами отдела по жилищно-коммунальному хозяйству Администрации положений настоящего Административного регламента.

4.2. Текущий контроль за исполнением настоящего Административного регламента в МФЦ осуществляется должностными лицами МФЦ, ответственными за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги.

Контроль порядка и условий организации предоставления муниципальной услуги Администрацией осуществляется посредством предоставления МФЦ в Администрацию сводной отчетности о деятельности МФЦ.

4.3. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок (плановых и внеплановых), выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на действия (бездействие) специалистов отдела по жилищно-коммунальному хозяйству Администрации.

4.4. По результатам проведенных проверок, в случае выявления нарушений прав заявителей, виновные лица привлекаются к дисциплинарной ответственности в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

В случае выявления нарушений МФЦ требований предоставления муниципальной услуги Администрация устанавливает сроки устранения нарушений и направляет соответствующее уведомление в МФЦ.

4.5. Специалист отдела по жилищно-коммунальному хозяйству Администрации несет ответственность за:

- 1) соблюдение сроков и порядка приема документов, правильность внесения записей в документы и журнал регистрации заявлений;
- 2) соответствие результатов рассмотрения документов требованиям законодательства Российской Федерации;
- 3) соблюдение сроков, порядка предоставления муниципальной услуги, подготовки отказа в предоставлении муниципальной услуги;
- 4) соблюдение порядка выдачи документов;
- 5) хранение документов.

Ответственность специалиста закрепляется его должностной инструкцией в соответствии с требованиями действующего законодательства.

4.6. Самостоятельной формой контроля является контроль за предоставлением муниципальной услуги со стороны граждан, их объединений и организаций, и осуществляется путем направления обращений в Администрацию, а также путем обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления муниципальной услуги.

РАЗДЕЛ 5
ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ
РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ОРГАНА,
ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО МУНИЦИПАЛЬНУЮ УСЛУГУ,
ДОЛЖНОСТНОГО ЛИЦА ОРГАНА, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО
МУНИЦИПАЛЬНУЮ УСЛУГУ ЛИБО МУНИЦИПАЛЬНОГО
СЛУЖАЩЕГО

5.1. Заявитель имеет право обратиться с жалобой на решения и действия (бездействие) Администрации, должностных лиц Администрации либо специалиста отдела по жилищно-коммунальному хозяйству Администрации, должностного лица МФЦ или работника МФЦ, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги.

5.2. Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

- 1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;
- 2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;
- 3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Свердловской области, муниципальными правовыми актами городского округа для предоставления муниципальной услуги;
- 4) отказ в приеме от заявителя документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Свердловской области, муниципальными правовыми актами городского округа для предоставления муниципальной услуги;
- 5) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Свердловской области, муниципальными правовыми актами городского округа;
- 6) требование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Свердловской области, муниципальными правовыми актами городского округа;
- 7) отказ Администрации, должностного лица Администрации, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.3. В удовлетворении жалобы отказывается в следующих случаях:

- 1) наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;
- 2) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

3) наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего Административного регламента в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

5.4. Основанием для начала досудебного (внесудебного) обжалования является поступление жалобы в Администрацию.

5.5. Жалоба подается в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронном виде.

Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте или в МФЦ.

5.6. Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) фамилию, имя, отчество (при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица либо муниципального служащего;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действиями (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица либо муниципального служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.7. В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.8. В случае, если жалоба подается через представителя заявителя, представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя:

1) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);

2) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

3) копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

5.9. В электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством официального сайта городского округа, предоставляющего муниципальную услугу, в информационно-телекоммуникационной сети

«Интернет». При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 5.7 настоящего Административного регламента, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

5.10. Жалоба на решения, действия (бездействие) Администрации, должностного лица Администрации, муниципального служащего Администрации подается в Администрацию и адресуется главе администрации Верхнесалдинского городского округа (лицу, его замещающему) по адресу: 624760, Свердловская область, город Верхняя Салда, улица Энгельса, дом № 46.

5.11. Жалоба должна быть рассмотрена в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Администрации, должностного лица, муниципального служащего 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.

Администрация уведомляет МФЦ в письменной форме о готовности результата рассмотрения жалобы (в день принятия решения) и передает в МФЦ результат рассмотрения жалобы для выдачи заявителю в срок не позднее рабочего дня, следующего за днем окончания срока для ее рассмотрения, для выдачи заявителю (в случае если заявитель обращался в МФЦ).

5.12. Жалоба, поступившая в письменной форме в орган, предоставляющий муниципальную услугу, подлежит обязательной регистрации в журнале учета жалоб не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления с присвоением ей регистрационного номера.

5.13. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

1) удовлетворение жалобы, в том числе отмены принятого решения, исправления допущенных Администрацией опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Свердловской области, муниципальными правовыми актами городского округа, а также в иных формах;

2) отказ в удовлетворении жалобы.

5.14. При удовлетворении жалобы Администрация принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата муниципальной услуги, не позднее пяти рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

5.15. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме.

5.16. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом

Администрации.

5.17. По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица Администрации, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

5.18. Особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) Администрации, предоставляющей муниципальные услуги, ее должностных лиц, муниципальных служащих, предоставляющих муниципальные услуги, определены постановлением администрации Верхнесалдинского городского округа от 19.07.2013 № 1888 «Об утверждении Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации городского округа, предоставляющей муниципальные услуги, и ее должностных лиц, муниципальных служащих администрации городского округа, предоставляющих муниципальные услуги».

5.19. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.20. Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы доводится до заявителя следующими способами:

- 1) путем использования услуг почтовой связи;
- 2) путем размещения на официальном сайте городского округа;
- 3) при личном обращении в Администрацию;
- 4) посредством телефонной связи;
- 5) путем использования электронной связи.

5.21. В случае получения неудовлетворительного решения, принятого в ходе рассмотрения обращения в Администрации или в МФЦ, заявитель имеет право обратиться в судебные органы в установленном законодательством порядке.

Приложение
к Административному регламенту
предоставления муниципальной
услуги «Предоставление
информации о порядке
предоставления жилищно-
коммунальных услуг населению»

Блок-схема предоставления муниципальной услуги

