АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДСКОГО ОКРУГА КРАСНОТУРЬИНСК
СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ
П О С Т А Н О В Л Е Н И Е

от 15.05.2019 № 487
г. Краснотурьинск

Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению на территории городского округа Краснотурьинск»

В соответствии с Жилищным кодексом Российской Федерации, статьей 16 Федерального закона от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», статьей 32 Устава городского округа Краснотурьинск, утвержденного решением Краснотурьинской городской Думы от 23.06.2005 № 76, постановлением Администрации городского округа Краснотурьинск от 29.12.2018 № 1502 «О разработке и утверждении порядков разработки и утверждения административных регламентов исполнения муниципальных функций, предоставления муниципальных услуг, проведения экспертизы административных регламентов предоставления муниципальных услуг в городском округе Краснотурьинск», Администрация (исполнительно-распорядительный орган местного самоуправления) городского округа Краснотурьинск

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению на территории городского округа Краснотурьинск» (прилагается).
2. Считать утратившим силу постановление Администрации городского округа Краснотурьинск от 04.09.2018 № 973 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-

коммунальных услуг населению на территории городского округа Краснотурьинск».

3. Опубликовать настоящее постановление в газете «Муниципальный вестник. Городской округ Краснотурьинск» и разместить на официальном сайте Администрации городского округа Краснотурьинск.

4. Контроль исполнения настоящего постановления возложить на первого заместителя Главы Администрации городского округа Краснотурьинск М.А. Корсикова.

Глава городского округа **А.Ю. Устинов**

Утвержден
постановлением Администрации
городского округа Краснотурьинск
от 15.05.2019 № 487
«Об утверждении административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению на территории городского округа Краснотурьинск»

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению на территории городского округа Краснотурьинск»

1. Общие положения

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» на территории городского округа Краснотурьинск (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. В настоящем Административном регламенте используются следующие основные понятия

1.2.1. муниципальная услуга, предоставляемая органом местного самоуправления (далее - муниципальная услуга), - деятельность по реализации функций органа местного самоуправления, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах полномочий органа, предоставляющего муниципальные услуги, по решению вопросов местного значения, установленных в соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» и уставами муниципальных образований;

1.2.2. заявитель - физическое или юридическое лицо либо их уполномоченные представители, обратившиеся в орган, предоставляющий муниципальные услуги, либо в организации, предоставляющие государственные и (или) муниципальные услуги, с запросом о предоставлении муниципальной услуги, выраженным в устной, письменной или электронной форме;

1.2.3. Административный регламент - нормативный правовой акт, устанавливающий порядок предоставления муниципальной услуги и стандарт предоставления муниципальной услуги;

1.2.4. предоставление муниципальных услуг в электронной форме - предоставление муниципальных услуг с использованием информационно-телекоммуникационных технологий, в том числе с использованием портала государственных и муниципальных услуг, универсальной электронной карты и других средств, включая осуществление в рамках такого предоставления электронного взаимодействия между государственными органами, органами местного самоуправления, организациями и заявителями;

1.2.5. портал государственных и муниципальных услуг - государственная информационная система, обеспечивающая предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме, а также доступ заявителей к сведениям о государственных и муниципальных услугах, предназначенным для распространения с использованием сети Интернет и размещенным в государственных и муниципальных информационных системах, обеспечивающих ведение реестров государственных и муниципальных услуг;

1.2.6. подразделение Администрации городского округа Краснотурьинск, предоставляющее муниципальную услугу - управление по экономике, стратегическому развитию и промышленности Администрации городского округа Краснотурьинск (далее управление по экономике);

1.2.7. Государственное бюджетное учреждение Свердловской области «Многофункциональный центр» предоставления государственных и муниципальных услуг (далее МФЦ).

1.3. Право на получение муниципальной услуги имеют физические и юридические лица (далее – заявители).

1.4. Информация о месте нахождения, графиках (режиме) работы, номерах контактных телефонов, адресах электронной почты и официальном сайте Администрации, информация о порядке предоставления муниципальной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, размещена на официальном сайте Администрации городского округа Краснотурьинск в сети Интернет (http://краснотурьинск-адм.рф/), на информационных стендах Администрации, а также предоставляется непосредственно специалистами Администрации при личном приеме, а также по телефону.

1.5. Информация о муниципальной услуге предоставляется

1.5.1. при обращении по телефону - в виде устного ответа на конкретные вопросы, содержащие запрашиваемую информацию;

1.5.2. на официальном сайте Администрации городского округа Краснотурьинск в сети Интернет (http://краснотурьинск-адм.рф/) путем размещения текста настоящего регламента;

1.5.3. с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг» (http://www.gosuslugi.ru/) (далее – Единый портал);

1.5.4. через МФЦ по месту его нахождения при наличии заключенного между Администрацией городского округа Краснотурьинск и МФЦ соглашения о взаимодействии. Информация о месте нахождения, графиках (режиме) работы, номерах контактных телефонов, адресах электронной почты и официальном сайте МФЦ размещена на официальном сайте Администрации городского округа Краснотурьинск в сети Интернет (http://краснотурьинск-адм.рф/), на информационных стендах Администрации, а также предоставляется непосредственно специалистами Администрации при личном приеме, а также по телефону;

1.5.5. с использованием универсальной электронной карты и других средств информационно - телекоммуникационных технологий в случаях и порядке, установленных действующим законодательством, в форме электронных документов;

1.5.6. Прием заявителей и письменных заявлений осуществляется

1.5.6.1. в кабинете 306 Администрации городского округа Краснотурьинск;

1.5.6.2. в МФЦ по месту его нахождения;

1.5.6.3. в приемной Администрации городского округа Краснотурьинск.

1.5.7. информация предоставляется в соответствии с режимом работы Администрации городского округа Краснотурьинск следующими способами

1.5.7.1. при непосредственном обращении в кабинет № 306 управления по экономике – путем личного консультирования специалистом, ответственным за предоставление муниципальной услуги;

1.5.7.2. при обращении по телефону – в виде устного ответа в исчерпывающем объеме запрашиваемой информации;

1.5.7.3. при обращении по электронной почте – в виде ответа в исчерпывающем объеме запрашиваемой информации (компьютерный набор) на адрес электронной почты заявителя;

1.5.7.4. при письменном запросе (обращении) – в виде отсылки текстовой информации на бумажном носителе (информационного письма) по почте или передачи информационного письма непосредственно заявителю;

1.5.8. публичное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется посредством размещения соответствующей информации на официальном сайте органа, предоставляющего муниципальную услугу, на портале государственных и муниципальных услуг, а также на информационных стендах в местах предоставления услуги.

1.6. Звонки от заявителей по вопросу информирования о порядке предоставления муниципальной услуги принимаются в будничные дни в рабочее время.

1.7. Индивидуальное письменное информирование при обращении заявителей на имя Главы городского округа Краснотурьинск осуществляется путем почтовых отправлений или посредством официального сайта Администрации городского округа Краснотурьинск, электронной почтой.

1.8. Глава городского округа Краснотурьинск направляет обращения заявителей в управление по экономике.

1.9. Специалист управления по экономике, ответственный за предоставление муниципальной услуги, рассматривает обращение и готовит ответ.

1.10. Письменные обращения, рассматриваются с учетом времени подготовки ответа в срок, не превышающий 30 дней с момента регистрации обращения.

1.11. При консультировании по электронной почте ответ на обращение направляется на электронный адрес заявителя в срок, не превышающий 10 дней с момента поступления обращения.

1.12. В случае, если заявитель полагает, что решение, действие (бездействие), принимаемые и (или) осуществляемые при предоставлении муниципальной услуги, не соответствуют закону или иному нормативному правовому акту и нарушают его права и законные интересы в сфере предпринимательской и иной экономической деятельности, незаконно возлагают на него какие-либо обязанности, создают иные препятствия для осуществления предпринимательской и иной экономической деятельности, то он вправе обратиться в судебные органы для защиты своих нарушенных прав.

1.13. Заявители, обратившиеся в Администрацию городского округа Краснотурьинск с целью получения муниципальной услуги, в обязательном порядке информируются специалистом: об условиях отказа в предоставлении муниципальной услуги, о сроке выдачи результатов муниципальной услуги.

1.14. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальных услуг в электронной форме

1.14.1. информирование заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется в виде

1.14.1.1. индивидуального информирования;

1.14.1.2. публичного информирования;

1.14.1.3. посредством электронной почты;

1.14.2. информирование проводится в форме

1.14.2.1. устного информирования;

1.14.2.2. письменного информирования.

1.15. Индивидуальное устное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги обеспечивается специалистом управления по экономике, осуществляющим предоставление муниципальной услуги (далее – специалист управления по экономике), лично либо по телефону.

Индивидуальное письменное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги обеспечивается специалистом управления по экономике, осуществляющим предоставление муниципальной услуги, посредством направления заявителю почтового отправления по федеральной почтовой связи или по электронной почте (по e-mail).

1.16. Заявитель имеет право на получение сведений о стадии прохождения его обращения.

1.17. При информировании заявителя о порядке предоставления муниципальной услуги, специалист управления по экономике, осуществляющий предоставление муниципальной услуги, сообщает информацию по следующим вопросам

1.17.1. категории заявителей, имеющих право на получение муниципальной услуги;

1.17.2. сроки предоставления муниципальной услуги;

1.17.3. результаты предоставления муниципальной услуги;

1.17.4. перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги;

1.17.5. порядок обжалования решений, действий (бездействия), принимаемых
и осуществляемых специалистами или должностными лицами Администрации городского округа Краснотурьинск предоставления муниципальной услуги.

1.18. При ответе на телефонные звонки специалист управления по экономике должен назвать фамилию, имя, отчество, занимаемую должность и наименование структурного подразделения, предложить заявителю представиться и изложить суть вопроса.

1.19. Специалист управления по экономике 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.

1.20. Во время разговора необходимо произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат.

1.21. Если на момент поступления звонка от заявителей специалист управления по экономике проводит личный прием граждан, то он вправе предложить заявителям обратиться по телефону позже либо, в случае срочности получения информации, предупредить заявителей о возможности прерывания разговора по телефону для личного приема граждан.

1.22. Специалист управления по экономике, осуществляющий 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.

1.23. Специалист управления по экономике, осуществляющий индивидуальное устное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги, должен принять все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы.

В случае невозможности предоставления полной информации специалист управления по экономике, осуществляющий индивидуальное устное информирование, должен предложить гражданину обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначить другое удобное для него время для устного информирования по интересующему его вопросу.

1.24. Индивидуальное письменное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги при письменном обращении заявителя в орган, предоставляющий муниципальную услугу, осуществляется путем направления ответов почтовым отправлением, а также электронной почтой.

1.25. С момента приема документов заявитель имеет право на получение сведений о ходе предоставления муниципальной услуги при помощи электронной связи, телефона или посредством личного посещения.

1.26. Заявителю сообщаются сведения, на каком этапе предоставления муниципальной услуги находится представленный им пакет документов.

1.27. При личном обращении в МФЦ, а также по письменному обращению и по справочному телефону заявителям предоставляется следующая информация

1.27.1. о нормативных правовых актах, регулирующих предоставление муниципальной услуги;

1.27.2. о перечне и видах документов, необходимых для получения муниципальной услуги;

1.27.3. о местах нахождения и графиках работы уполномоченных органов, предоставляющих муниципальную услугу, и организаций, обращение в которые необходимо и обязательно для предоставления муниципальной услуги;

1.27.4. о сроках предоставления муниципальной услуги;

1.27.5. о порядке обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе оказания муниципальной услуги;

1.27.6. о ходе предоставления муниципальной услуги (для заявителей, подавших заявление и документы в МФЦ).

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги – «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению на территории городского округа Краснотурьинск».

2.2. Административные процедуры и административные действия выполняются специалистами управления по экономике

2.2.1. место нахождения управления по экономике, обеспечивающего организацию предоставления муниципальной услуги: 624440, Свердловская область, город Краснотурьинск, улица Молодежная дом 1, 3 этаж, кабинет 306.

2.2.2. прием заявителей для консультаций по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляется по вторникам с 9.00 до 17.00. Обеденный перерыв с 12.00 до 12.48;

2.2.3. для получения муниципальной услуги заявитель может самостоятельно предоставлять в приемную Администрации - кабинет 317, управление по экономике Администрации - кабинет 306 или МФЦ письменное заявление по установленной форме (приложение № 1 к настоящему административному регламенту);

2.2.4. учитывая, что здание Администрации городского округа Краснотурьинск не приспособлено к приему граждан-инвалидов, до реконструкции или капитального ремонта здания приняты согласованные

с общественным объединением инвалидов, осуществляющего свою деятельность на территории городского округа Краснотурьинск, следующие меры для обеспечения доступа инвалидов к месту предоставления услуги: «информирование, консультирование инвалидов, имеющих стойкие расстройства функций зрения и самостоятельного передвижения, по вопросам предоставления муниципальной услуги, а также прием документов может производится сотрудниками управления по экономике, стратегическому развитию и промышленности по желанию заявителя в вестибюле здания Администрации городского округа, при этом вызов специалиста управления по экономике, стратегическому развитию и промышленности осуществляется дежурным по зданию; по месту жительства инвалида. Услуга по месту жительства инвалида может быть оказана в случае нарушения функции самостоятельного передвижения. Заявка на оказание услуги может быть направлена по телефону (34384) 98902 (добавочный 2109) или по электронной почте KazakbaevaAN@krasnoturinsk-adm.ru.

При личном обращении инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, возможно их сопровождение, а также возможен допуск собаки - проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение и выдаваемого по форме и в порядке, которым определяются федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социальной защиты населения;

2.2.5. предоставление услуги посредством комплексного запроса не осуществляется.

2.3. Результатом оказания муниципальной услуги является предоставление, в том числе в электронной форме, заявителю информации

2.3.1. о нормативных правовых актах, регулирующих порядок предоставления жилищно-коммунальных услуг населению;

2.3.2. о требованиях к предоставлению коммунальных услуг;

2.3.3. об определении состава общего имущества в многоквартирном доме и требованиях к его содержанию;

2.3.4. о порядке и условиях заключения договоров на оказание коммунальных услуг;

2.3.5. о порядке расчета и внесения платы за коммунальные услуги;

2.3.6. о порядке несения собственниками помещений в многоквартирном доме общих расходов на содержание и ремонт общего имущества;

2.3.7. о правах и обязанностях исполнителей (юридических лиц независимо от организационно-правовой формы, а также индивидуальных предпринимателей, предоставляющих коммунальные услуги, производящих или приобретающих коммунальные ресурсы и отвечающих за обслуживание внутридомовых инженерных систем, с использованием которых предоставляются коммунальные услуги);

2.3.8. о правах и обязанностях потребителей (граждан, использующих коммунальные услуги для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности);

2.3.9. о порядке перерасчета платы за отдельные виды коммунальных услуг за период временного отсутствия потребителей в занимаемом жилом помещении;

2.3.10. о порядке изменения размера платы за коммунальные услуги при предоставлении коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность;

2.3.11. о порядке изменения размера платы за содержание и ремонт жилого помещения в случае оказания услуг и выполнения работ по управлению, содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность;

2.3.12. о порядке установления факта не предоставления коммунальных услуг или предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества;

2.3.13. об ответственности исполнителя и потребителя;

2.3.14. о порядке приостановления или ограничения предоставления коммунальных услуг.

2.4. Сроки предоставления муниципальной услуги

2.4.1. сроки предоставления муниципальной услуги определяются в зависимости от используемого вида информирования

2.4.1.1. по телефону;

2.4.1.2. на информационных стендах;

2.4.1.3.. по электронной почте;

2.4.1.4. посредством личного обращения;

2.4.1.5. по письменным запросам (обращениям);

2.4.2. при использовании средств телефонной связи информация предоставляется получателю муниципальной услуги в момент обращения. Время разговора не должно превышать 20 минут.

В случае, если специалист управления по экономике, ответственный за предоставление муниципальной услуги, принявший звонок, не может самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другого специалиста, который может ответить на вопрос заявителя, или же обратившемуся заявителю должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

В случае, если специалист управления по экономике не может ответить на вопрос заявителя немедленно, результат рассмотрения вопроса сообщают заинтересованному лицу в течение двух часов.

В случае, если для подготовки ответа требуется продолжительное время, специалист управления по экономике, осуществляющий индивидуальное устное информирование, может предложить заявителям обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо согласовать с ними другое время для устного информирования.

В конце информирования специалист управления по экономике, осуществляющий прием и консультирование, должен кратко подвести итог разговора и перечислить действия, которые необходимо предпринять.

Специалист управления по экономике не вправе осуществлять информирование заявителей, выходящее за рамки информирования, влияющее прямо или косвенно на результат предоставления муниципальной услуги;

2.4.3. письменные обращения, рассматриваются с учетом времени подготовки ответа в срок, не превышающий 30 дней с момента регистрации обращения

2.4.3.1. при консультировании по электронной почте ответ на обращение направляется на электронный адрес заявителя в срок, не превышающий 10 дней с момента поступления обращения;

2.4.3.2. в случае подачи заявления в МФЦ срок исчисляется со дня регистрации в МФЦ;

2.4.4. консультирование получателя муниципальной услуги по интересующим вопросам во время личного приема специалистом не может превышать 30 минут.

2.5. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги, с указанием их реквизитов и источников официального опубликования размещен на официальном сайте Администрации в сети Интернет по адресу (http://краснотурьинск-адм.рф/) и в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг» (http://www.gosuslugi.ru/). Жилищный отдел Администрации обеспечивает размещение и актуализацию перечня указанных нормативных правовых актов на сайте Администрации в сети Интернет.

2.6. Для получения информации о перечне жилищно-коммунальных услуг и порядке их предоставления от заявителя требуется предоставление письменного заявления (обращения), которое оформляется по образцу (приложение № 1 к Административному регламенту).

Запрещается требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы и организации, за исключением получения услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных услуг, утвержденный Постановлением Правительства Свердловской области от 14.09.2011 № 1211-ПП «Об утверждении Перечня услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления исполнительными органами государственной власти Свердловской области государственных услуг и предоставляются организациями, участвующими в предоставлении государственных услуг, и Порядка определения платы за оказание услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления исполнительными органами государственной власти Свердловской области государственных услуг».

2.7. Основаниями для отказа в приеме документов являются

2.7.1. заявление (обращение) содержит нецензурные или оскорбительные выражения либо текст не поддается прочтению;

2.7.2. в заявлении (обращении) отсутствуют данные о заявителе;

2.7.3. представление заявления (обращения) в ненадлежащий орган.

2.8. Заявителю может быть отказано в предоставлении муниципальной услуги, если

2.8.1. обращение не отвечает требованиям к запросам заявителей о предоставлении муниципальной услуги, требованиям действующего законодательства Российской федерации по рассмотрению обращений, или из его содержания невозможно установить, какая именно информация запрашивается;

2.8.2. информация, за предоставлением которой обратился заявитель, не относится к определенной настоящим Административным регламентом (не относится к информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению).

Обо всех случаях отказа в предоставлении муниципальной услуги заявителю сообщается информационным письмом, в том числе в электронной форме.

2.9. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

2.10. Максимальный срок ожидания в очереди для получения информации о перечне жилищно-коммунальных услуг и порядке их предоставления не должен превышать 30 минут.

Максимальный срок ожидания в очереди при получении результата предоставления муниципальной услуги - 15 мин.

2.11. Запрос заявителя регистрируется в журнале учета предоставления муниципальной услуги.

Максимальный срок регистрации запроса при личном обращении составляет 30 минут, при письменном обращении – в течение рабочего дня.

2.12. Требования к местам предоставления муниципальной услуги

2.12.1. прием граждан осуществляется непосредственно в кабинете № 306 управления по экономике.

У входа в помещение размещается табличка с наименованием помещения.

2.12.2. при возможности около здания Администрации городского округа Краснотурьинск организуются парковочные места для автотранспорта. Доступ заявителей к парковочным местам является бесплатным;

2.12.3. центральный вход в здание, где располагается орган местного самоуправления, должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской);

2.12.4. в помещениях для ожидания заявителям отводятся места, оборудованные стульями;

2.12.5. места информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются

2.12.5.1. информационными стендами, на которых размещается визуальная и текстовая информация;

2.12.5.2. стульями и столами для оформления документов;

2.12.6. к информационным стендам должна быть обеспечена возможность свободного доступа заявителей.

На информационных стендах, а также на официальных сайтах в сети Интернет размещается следующая обязательная информация

2.12.6.1. номера телефонов, факсов, адреса официальных сайтов, электронной почты органов, предоставляющих муниципальную услугу;

2.12.6.2. режим работы органов, предоставляющих муниципальную услугу;

2.12.6.3. графики личного приема граждан уполномоченными должностными лицами;

2.12.6.4. 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;

2.12.6.5. настоящий Административный регламент.

2.13. Качественной предоставляемая муниципальная услуга признается при предоставлении услуги в сроки, определенные пунктом 2.4. настоящего Административного регламента, и при отсутствии жалоб со стороны потребителей на нарушение требований стандарта предоставления муниципальной услуги.

2.14. Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги

2.14.1. соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги;

2.14.2. соблюдение порядка информирования заявителей по вопросам предоставления муниципальной услуги;

2.14.3. соблюдение условий ожидания приема;

2.14.4. отсутствие избыточных административных действий;

2.14.5. обоснованность отказов в приеме документов и предоставления муниципальной услуги.

2.14.6. получение услуги заявителем посредством МФЦ.

2.15. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг и особенности предоставления государственной услуги в электронной форме.

При организации муниципальной услуги в МФЦ, МФЦ осуществляет следующие административные процедуры (действия)

2.15.1. информирование заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги;

2.15.2. прием и регистрация заявления и документов;

2.15.3. выдачу результата предоставления услуги.

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. Последовательность административных процедур (действий) предоставления муниципальной услуги приводится в блок-схеме (приложение № 2 к настоящему Административному регламенту)

3.1.1. состав и последовательность выполнения административных процедур

3.1.1.1. прием и регистрация обращения заявителя о предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению;

3.1.1.2. предоставление заявителю информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

3.1.1.3. исправление допущенных опечаток и (или) орфографических ошибок редакционно-технического характера в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах.

3.2. Прием и регистрация обращения заявителя о предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

Основанием для начала предоставления услуги является прием и регистрация обращения заявителя о предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению в Администрации городского округа Краснотурьинск или в МФЦ.

Прием обращения от заявителя о предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению производится на личном приеме, по телефону, почтовым отправлением и посредством электронной почты.

Информирование и консультирование по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляется специалистами управления по экономике, а также специалистами МФЦ.

Регистрация обращения производится в журнале регистрации предоставления муниципальной услуги по информированию о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению в объеме: фамилия, имя, отчество, адрес места жительства заявителя, наименование интересующей жилищно-коммунальной услуги, либо в соответствии с правилами регистрации, установленными в МФЦ.

Специалист, осуществляющий регистрацию обращения сообщает заявителю номер и дату регистрации запроса.

Регистрация заявления и прилагаемых к нему документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, производится в день их поступления в приемную Администрации, в управление по экономике, либо в МФЦ (в случае, если заявление на предоставление муниципальной услуги подается посредством МФЦ).

При рассмотрении обращения специалист управления по экономике, ответственный за предоставление муниципальной услуги, устанавливает его соответствие требованиям действующего законодательства Российской Федерации и требованиям, предусмотренным настоящим Административным регламентом.

Результатом административной процедуры является решение о предоставлении заявителю информации.

Срок исполнения административной процедуры «регистрация заявления» составляет 1 день.

3.3. Основанием для начала административной процедуры является решение о предоставлении заявителю информации.

Предоставление заявителю информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению производится путем личного общения, по телефону, почтовым отправлением, по электронной почте, либо посредством предоставления возможности заявителю самостоятельно ознакомиться с необходимой информацией в сети «Интернет», на информационном стенде в администрации городского округа Краснотурьинск. Прием заявителей производится в порядке живой очереди или по предварительной записи.

Ответ заявителю должен быть исчерпывающим, в рамках Административного регламента. В случае желания заявителя получить необходимую информацию о муниципальной услуге самостоятельно, специалист управления по экономике, ответственный за предоставление муниципальной услуги, предлагает ему ознакомиться с информационными стендами в администрации муниципального образования, информацией на соответствующем сайте в сети Интернет.

Информирование по телефону производится подробно, с использованием официально-делового стиля речи. Время разговора по телефону, как правило, не должно превышать 20 минут.

Ответы на телефонные звонки должны начинаться с информации о наименовании ответственного подразделения, фамилии, имени, отчестве, должности специалиста. При разговоре по телефону слова произносятся четко, не допускаются одновременные разговоры с окружающими, прерывание разговора по причине поступления звонка на другой телефон.

При невозможности специалиста управления по экономике, принявшего телефонный звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, звонок переадресуется (переводится) на другое должностное лицо или заявителю сообщается номер телефона, по которому можно получить необходимую информацию.

Разговор по телефону производится доброжелательно, ответы на возможную критику должны даваться в корректной форме со ссылкой на нормы действующего законодательства Российской Федерации.

В случае если заявитель не удовлетворен предоставленной информацией, специалист комитета предлагает ему подготовить письменное обращение по интересующим его вопросам.

Ответ на письменный запрос подготавливается в 30-дневный срок по правилам работы с обращениями заявителей, при обработке заявления и документов, поступивших из МФЦ – не более 29 рабочих дней.

В случае, когда запрос содержит вопросы, которые не входят в компетенцию управления по экономике, специалист информирует заявителя

(устно или письменно) о невозможности предоставления сведений и разъясняет ему право обратиться в орган, в компетенцию которого входят ответы на поставленные вопросы.

Время ожидания личного приема в очереди должно составлять не более 30 минут. При этом должен быть обеспечен прием всех лиц, обратившихся не позднее, чем за 40 минут до времени окончания приема.

Консультирование получателя муниципальной услуги по интересующим вопросам во время личного приема специалистом не может превышать 30 минут.

Результатом выполнения муниципальной услуги является предоставление, в том числе в электронной форме, заявителю информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению, либо мотивированный отказ в приеме документов в устной форме.

3.4. Документы, принятые в МФЦ не позднее следующего рабочего дня после приема и регистрации передаются в приемную Администрации городского округа Краснотурьинск.

Специалист управления по экономике, ответственный за предоставление муниципальной услуги, осуществляет следующие административные действия: подготовленная и завизированная руководителем управления по экономике информация направляется Главе городского округа Краснотурьинск для подписания.

Письменный ответ на обращение подписывается Главой городского округа Краснотурьинск (уполномоченным им лицом) либо уполномоченным лицом МФЦ (в случае, если обращение направлено в МФЦ), и должен содержать фамилию и номер телефона исполнителя.

Подписанная информация регистрируется специалистом, ответственным за прием и регистрацию документов с присвоением номера в журнале исходящей корреспонденции.

После регистрации информация (ответ) направляется заявителю в соответствии со способом, указанном в заявлении (обращении). Если в заявлении не указан ни один способ, информация направляется по почте.

3.5. При получении муниципальной услуги через МФЦ выдачу заявителям (их представителям) результатов предоставления муниципальной услуги осуществляет специалист МФЦ. Основанием для начала административной процедуры «Выдача заявителю результата предоставления муниципальной услуги» в МФЦ является получение для последующей выдачи заявителю из приемной Администрации городского округа Краснотурьинск зарегистрированного в порядке делопроизводства ответа, либо письменный мотивированный отказ в выдаче ответа.

Секретарь из приемной Администрации городского округа Краснотурьинск передает в МФЦ результат предоставления услуги, не позднее рабочего дня, следующего за оформлением результата предоставления муниципальной услуги.

В МФЦ производится только выдача результата, а направление по почтовому адресу не осуществляется.

3.6. Основанием для начала административной процедуры «Исправление допущенных опечаток и (или) орфографических ошибок редакционно-технического характера в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах» является поступление секретарю Комиссии заявления об исправлении таких опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах.

3.7. Специалист управления по экономике в срок, не превышающий 3-х рабочих дней с момента поступления соответствующего заявления, проводит проверку указанных в заявлении сведений.

3.8. В случае выявления допущенных опечаток и (или) орфографических ошибок редакционно-технического характера в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах специалист управления по экономике осуществляет их замену в срок, не превышающий 10 рабочих дней с момента поступления соответствующего заявления.».

4. Формы контроля исполнения Административного регламента

4.1. Специалист управления по экономике, ответственный за исполнение муниципальной услуги, несет персональную ответственность за сроки и порядок исполнения каждой административной процедуры, указанной в Административном регламенте, за ненадлежащее исполнение служебных обязанностей.

Персональная ответственность специалиста управления по экономике закрепляется в его должностной инструкции.

4.2. Текущий контроль соблюдения последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, и принятием решений осуществляется начальником управления по экономике, ответственными за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги.

Текущий контроль осуществляется путем проведения начальником управления по экономике, ответственным за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги, проверок соблюдения и исполнения специалистами управления по экономике положений настоящего Административного регламента.

4.3. Проведение текущего контроля должно осуществляться не реже двух раз в год.

Текущий контроль может быть плановым (осуществляться на основании полугодовых или годовых планов работы органа местного самоуправления) и внеплановым (проводиться по конкретному обращению заявителя или иных заинтересованных лиц). При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги, или вопросы, связанные с исполнением отдельных административных процедур.

4.4. Начальник управления по экономике осуществляет контроль исполнения специалистом управления по экономике, ответственым за предоставление муниципальной услуги, служебных обязанностей, в том

числе ведет учет случаев ненадлежащего исполнения должностными лицами служебных обязанностей, проводит соответствующие служебные расследования и принимает в соответствии с законодательством Российской Федерации меры в отношении виновных должностных лиц.

О мерах, принятых в отношении виновных в нарушении законодательства Российской Федерации должностных лиц, в течение 10 дней со дня принятия таких мер, сообщают в письменной форме заявителю, права и (или) законные интересы которого нарушены.

4.5. Текущий контроль соблюдения работником МФЦ последовательности действий, определенных административными процедурами, осуществляемых специалистами МФЦ в рамках административного регламента, осуществляется руководителем соответствующего структурного подразделения МФЦ, в подчинении которого работает специалист МФЦ.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностных лиц и муниципальных служащих

5.1. Если заявитель считает, что решение и (или) действия (бездействие) должностных лиц Администрации принятые (осуществляемые) при предоставлении муниципальной услуги, нарушают его права и свободы, либо не соответствуют закону или иному нормативному правовому акту, незаконно возлагают на него какие-либо обязанности, создают иные препятствия, то он вправе обжаловать указанные решения, действия (бездействие) во внесудебном порядке.

Заявитель, подавший жалобу, несет ответственность в соответствии с законодательством за достоверность сведений, содержащихся в предоставленной жалобе и прилагаемых к ней документах.

5.2. Жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц, муниципальных служащих, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, направляются в орган, предоставляющий соответствующую муниципальную услугу, и рассматриваются его руководителем в порядке, предусмотренном главой 2.1. Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

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

5.3.1. Нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги.

5.3.2. Нарушение срока предоставления муниципальной услуги.

5.3.3. Требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления государственной или муниципальной услуги.

5.3.4. Отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя.

5.3.5. Отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами.

5.3.6. Затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами.

5.3.7. Отказ должностного лица Администрации в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.3.8. Нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления муниципальной услуги.

5.3.9. Приостановление предоставления муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами.

5.3.10. Требование у заявителя при предоставлении муниципальной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением случаев:

5.3.10.1. Изменение требований нормативных правовых актов, касающихся предоставления муниципальной услуги, после первоначальной подачи заявления о предоставлении муниципальной услуги.

5.3.10.2. Наличие ошибок в заявлении о предоставлении муниципальной услуги и документах, поданных заявителем после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги и не включенных в представленный ранее комплект документов.

5.3.10.3. Истечение срока действия документов или изменение информации после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги.

5.3.10.4. Выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего

при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, о чем в письменном виде за подписью руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.

5.4. В письменной форме жалоба может быть подана в месте предоставления муниципальной услуги (в месте, где заявитель подавал запрос на получение муниципальной услуги, нарушение порядка предоставления которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной муниципальной услуги); при личном приеме заявителя либо его уполномоченного представителя должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб; путем направления по почте.

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

5.4.2. В случае если жалоба подается через представителя заявителя, представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена:

5.4.2.1. Оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц).

5.4.2.2. Иные документы в соответствии с которыми такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

Жалоба, адресованная Главе городского округа Краснотурьинск, может быть направлена почтой по адресу: 624440, Свердловская область, город Краснотурьинск, улица Молодежная, дом 1, Администрация городского округа Краснотурьинск.

Жалоба может быть направлена через официальный сайт Администрации в сети Интернет (адрес: http://krasnoturinsk-adm.ru).

Запись на личный прием к Главе городского округа Краснотурьинск осуществляется по телефону: 98902 добавочный 2103.

5.4.3. В электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством информационно-телекоммуникационной сети Интернет, официального сайта муниципального образования городской округ Краснотурьинск в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (в разделе соответствующего органа), федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», региональной информационной системы «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Свердловской области».

При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в подпункте 5.4.2. пункта 5.4. настоящего Регламента, представляются в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой

предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

5.4.4. Жалоба должна содержать

5.4.4.1. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются.

5.4.4.2. Фамилию, имя, отчество (последнее - 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.

5.4.4.3. Сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего.

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

5.5. Заявитель имеет следующие права на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы:

5.5.1. Представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании.

5.5.2. Знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения жалобы, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую действующим законодательством тайну.

5.6. Жалоба подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, 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.

5.7. Должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, при получении жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить жалобу без ответа по существу поставленных в ней вопросов и сообщить заявителю, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом.

В случае если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, и она не подлежит направлению на рассмотрение в уполномоченный на

ее рассмотрение орган, о чем в течение семи дней со дня регистрации жалобы сообщается заявителю, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

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

5.8.1. Жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной или муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами.

5.8.2. В удовлетворении жалобы отказывается.

5.9. В удовлетворении жалобы отказывается в следующих случаях:

5.9.1. Наличие вступившего в законную силу решения суда по жалобе на орган, предоставляющий муниципальную услугу, о том же предмете и по тем же основаниям.

5.9.2. Подача жалобы на орган, предоставляющий муниципальную услугу, лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

5.9.3. Наличие решения по жалобе на орган, предоставляющий муниципальную услугу, принятого ранее, в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

5.9.4. Признание правомерными решений и действий (бездействия), органа предоставляющего муниципальную услугу, его должностных лиц и муниципальных служащих, принятых (осуществленных) в ходе предоставления муниципальной услуги, по результатам рассмотрения жалобы.

5.10. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, дается информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим муниципальную услугу, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании государственной или муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения государственной или муниципальной услуги.

5.10.1. В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

5.11. По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью должностного лица, рассмотревшего жалобу, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

5.12. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или признаков состава преступления должностное лицо, рассмотревшее жалобу, незамедлительно направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.

5.13. Решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего могут быть обжалованы Заявителем

5.13.1. в Краснотурьинский городской суд Свердловской области в порядке и в сроки, которые установлены гражданским процессуальным законодательством Российской Федерации. Порядок рассмотрения и разрешения судом такой жалобы установлен гражданским процессуальным законодательством Российской Федерации;

5.13.2. в Арбитражный суд Свердловской области в порядке и в сроки, которые установлены арбитражным процессуальным законодательством Российской Федерации (в случае, если дело по жалобе подведомственно Арбитражному суду). Порядок рассмотрения и разрешения судом такой жалобы установлен арбитражным процессуальным законодательством Российской Федерации.

Приложение № 1
к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Предоставление информации о порядке
предоставления жилищно-коммунальных
услуг населению городского округа
Краснотурьинск»

Главе городского округа Краснотурьинск А.Ю. Устинову
624440 Свердловская область
г. Краснотурьинск, ул. Молодежная, д.1

_____
(Ф.И.О. заявителя)
_____
_____

проживающего (ей) по адресу: _____
_____
_____
Телефон (дом/сот): _____
_____

Заявление

Прошу предоставить информацию о предоставлении жилищно-коммунальных услуг_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

«___» _____20__г. _____/_____
подпись расшифровка подписи