

РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ
БЕЛГОРОДСКАЯ ОБЛАСТЬ
СТАРООСКОЛЬСКИЙ ГОРОДСКОЙ ОКРУГ



ГЛАВА АДМИНИСТРАЦИИ СТАРООСКОЛЬСКОГО
ГОРОДСКОГО ОКРУГА БЕЛГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ

П О С Т А Н О В Л Е Н И Е

«04» июня 2013 г.

№ 2085

г. Старый Оскол

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

Руководствуясь Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением Правительства Российской Федерации от 16 мая 2011 года № 373 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг», Федеральным законом от 06 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», на основании Устава Старооскольского городского округа Белгородской области

п о с т а н о в л я ю:

1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению».

2. Отменить постановление главы администрации Старооскольского городского округа от 30 мая 2011 года № 2194 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» на территории Старооскольского городского округа».

3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации городского округа по жилищно-коммунальному хозяйству Писаренко А.В.

4. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

И.о. главы администрации
Старооскольского городского округа

А.В. Гнедых

УТВЕРЖДЕН:

постановлением главы администрации
Старооскольского городского округа
от « 04 » июня 2013г. № 2085

**Административный регламент
предоставления муниципальной услуги
«Предоставление информации о порядке предоставления
жилищно-коммунальных услуг населению»**

1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования административного регламента.

Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» (далее – административный регламент) устанавливает сроки и последовательность административных процедур при предоставлении муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» (далее – муниципальная услуга), разработан в целях повышения качества, доступности и прозрачности предоставления муниципальной услуги, создания необходимых условий для участников отношений, возникающих при предоставлении муниципальной услуги, определения сроков и последовательности административных процедур при осуществлении полномочий по предоставлению муниципальной услуги.

1.2. Круг заявителей.

Заявителями, в отношении которых предоставляется муниципальная услуга, являются физические лица, использующие или имеющие намерения воспользоваться жилищно-коммунальными услугами для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности (далее – заявитель).

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги.

1.3.1. Информация о месте нахождения, графике работы, справочном телефоне, адресе официального сайта, адресе электронной почты департамента по жилищно-коммунальному хозяйству администрации Старооскольского городского округа (далее - департамент).

Место нахождения департамента, предоставляющего муниципальную услугу: 309514, Белгородская область, г. Старый Оскол, ул. Ленина, 46/17.

График работы департамента:

понедельник - четверг: с 09.00 до 18.00,

пятница: с 09.00 до 16.45,

перерыв: с 13.00 до 13.45,

суббота, воскресенье: выходные дни.

Справочные телефоны: (4725) 22-58-44, (4725) 22-14-55.

Адрес официального сайта администрации Старооскольского городского округа в сети Интернет: www.oskolregion.ru (далее - Интернет-сайт).

Адрес электронной почты администрации Старооскольского городского округа: E-mail: http://soskol@so.belregion.ru (далее – электронная почта).

Единый портал государственных и муниципальных услуг: gosuslugi31.

1.3.2. Информация о месте нахождения, графике работы, справочном телефоне, адресе официального сайта, адресе электронной почты МКУ «Управление жизнеобеспечением и развитием городского округа».

Место нахождения МКУ «Управление жизнеобеспечением и развитием городского округа», предоставляющего муниципальную услугу: 309512, Белгородская область, г. Старый Оскол, м-он Жукова, 48.

График работы МКУ «Управление жизнеобеспечением и развитием городского округа»:

Понедельник - четверг: с 08.00 до 17.00,

пятница: с 08.00 до 16.00,

перерыв: с 12.00 до 12.47,

суббота, воскресенье: выходные дни.

Справочный телефон: (4725) 32-52-46.

Адрес электронной почты МКУ «Управление жизнеобеспечением и развитием городского округа»: E-mail: styzkx@mail.ru. (далее – электронная почта).

1.3.3. Порядок получения информации заявителями по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе сведений о ходе предоставления муниципальной услуги.

Для получения муниципальной услуги заявитель может обращаться к специалистам департамента, МКУ «Управление жизнеобеспечением и развитием городского округа».

Основными требованиями при консультировании являются:

- актуальность;
- компетентность;
- своевременность;
- четкость в изложении материала;
- полнота консультирования;
- наглядность форм подачи материала;
- удобство и доступность.

Консультирование проводится в устной и письменной форме.

Индивидуальное устное консультирование осуществляется специалистами департамента, МКУ «Управление жизнеобеспечением и развитием городского округа» при обращении заявителя за консультацией лично либо по телефону.

Время получения ответа при индивидуальном устном консультировании не должно превышать 15 минут.

Индивидуальное письменное консультирование осуществляется при обращении заявителя в департамент, МКУ «Управление жизнеобеспечением и развитием городского округа», путем:

- личного вручения;
- направления почтой, в том числе электронной;
- направления по факсу.

Публичное письменное консультирование осуществляется путем публикации (размещения) информационных материалов в СМИ, на официальном сайте органов местного самоуправления Старооскольского городского округа, в Федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» www.gosuslugi.ru и (или) на портале государственных и муниципальных услуг Белгородской области.

1.3.4. При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалист подробно и в вежливой (корректной) форме информирует обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с

информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

Время для консультации по телефону – в пределах 10 минут.

Если специалист, принявший звонок, не может самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другого специалиста или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно будет получить необходимую информацию.

Во время разговора слова должны произноситься четко, не допускаются параллельные разговоры с окружающими людьми.

Не допускается прерывание разговора по причине поступления звонка на другой телефонный аппарат.

Одновременное консультирование по телефону и на личном приеме не допускается.

1.3.5. Письменные разъяснения осуществляются при наличии письменного обращения заявителя.

Письменный ответ подписывается руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу, или лицом, его замещающим, а также содержит фамилию, инициалы и телефон исполнителя.

Ответ направляется письмом, электронной почтой, факсом либо через Интернет-сайт в зависимости от способа обращения заявителя за консультацией или способа доставки, указанного в письменном обращении заявителя.

При индивидуальном письменном консультировании ответ направляется заявителю в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

1.3.6. Заявители информируются должностными лицами

- об основаниях для предоставления муниципальной услуги;
- об основаниях для прекращения, приостановления предоставления муниципальной услуги;
- об основаниях для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

1.3.7. На информационных стендах в помещениях, предназначенных для приема документов для предоставления муниципальной услуги, размещается следующая информация:

- извлечения из нормативных правовых актов, содержащие нормы, регулирующие порядок предоставления муниципальной услуги;
- текст административного регламента (стандарта муниципальной услуги) с приложениями;
- блок-схемы, являющиеся приложениями к административному регламенту, и краткое описание порядка предоставления муниципальной услуги;
- перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, и требования, предъявляемые к этим документам;
- образцы оформления документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, и требования к ним;
- месторасположение, график (режим) работы, номера телефонов, адреса интернет-сайтов и электронной почты организаций, в которых получатели муниципальной услуги могут получить документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги;
- схема размещения должностных лиц и режим приема ими получателей муниципальной услуги;
- основания для прекращения, приостановления предоставления муниципальной услуги;

- основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги;
- порядок получения консультаций;
- порядок обжалования решений, действий или бездействия должностных лиц, органов, предоставляющих муниципальную услугу;
- наименование, адрес и телефон вышестоящего органа, предоставляющего муниципальную услугу.

Информация, размещаемая на информационных стендах, должна содержать подпись руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу или лица, его замещающего, дату размещения.

Стенды (вывески), содержащие информацию о порядке предоставления муниципальной услуги, размещаются при входе в помещение органа, предоставляющего муниципальную услугу.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги – «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению».

2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу:

- администрация Старооскольского городского округа в лице департамента по жилищно-коммунальному хозяйству администрации Старооскольского городского округа;

МКУ «Управление жизнеобеспечением и развитием городского округа», подведомственное департаменту по жилищно-коммунальному хозяйству администрации Старооскольского городского округа.

Запрещается требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные органы и организации, за исключением получения услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг, утвержденный решением Совета депутатов Старооскольского городского округа.

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- предоставление заявителю информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг;
- мотивированный отказ в предоставлении муниципальной услуги.

2.4. Сроки предоставления муниципальной услуги.

2.4.1. Срок предоставления муниципальной услуги составляет 30 дней со дня регистрации заявления о предоставлении муниципальной услуги.

2.5. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги, с указанием их реквизитов и источников официального опубликования:

Конституция Российской Федерации («Российская газета», № 7, 21 января 2009 года);

Жилищный кодекс Российской Федерации («Российская газета» № 1, 12 января 2005 года);

Федеральный закон от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» («Российская газета», № 168, 30 июля 2010 года);

Федеральный закон от 06 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» («Российская газета», № 202, 08 октября 2003 года);

постановление Правительства Российской Федерации от 06 мая 2011 года № 354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов» («Российская газета», № 116, 01 июня 2011 года);

постановление Правительства Российской Федерации от 13 августа 2006 года № 491 «Об утверждении Правил содержания общего имущества в многоквартирном доме и правил 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» («Российская газета», № 184, 22 августа 2006 года);

постановление Правительства Российской Федерации от 21 января 2006 года № 25 «Об утверждении Правил пользования жилыми помещениями» («Российская газета», № 16, 27 января 2006 года);

распоряжение Правительства Российской Федерации от 17 декабря 2009 года № 1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде» («Российская газета», № 247, 23 декабря 2009 года).

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, подлежащих предоставлению заявителем, способы их получения заявителем, в том числе в электронной форме, порядок их предоставления:

- заявление согласно приложению № 1 к настоящему административному регламенту.

2.6.1. Заявление может быть представлено заявителем лично, направлено почтовым отправлением или электронной почтой, в том числе с использованием региональной информационной системы «Портал государственных и муниципальных услуг Белгородской области» и федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».

2.6.2. Требования к заявлению.

В заявлении о предоставлении муниципальной услуги указываются следующие обязательные характеристики:

- фамилия, имя, отчество заявителя;
- орган, в который адресовано заявление;
- цель обращения с заявлением;
- порядок получения результата услуги (по почте или иным способом);
- подпись лица, подавшего заявление.

Заявление о предоставлении муниципальной услуги заполняется заявителем разборчиво, оформляется в одном экземпляре.

2.7. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

- несоответствие требованиям п.2.6.2 административного регламента.

2.8. Исчерпывающий перечень для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги.

2.8.1. Основания для приостановления предоставления муниципальной услуги отсутствуют.

2.8.2. Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

- в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу работников органов и организаций, предоставляющих услугу, а также членов их семей;

- если текст письменного обращения не поддается прочтению;

- из содержания обращения невозможно установить, какая именно информация запрашивается;

- информация, за предоставлением которой обратился заявитель, не входит в компетенцию (не относится к информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению).

Обо всех случаях отказа в предоставлении муниципальной услуги заявителю сообщается информационным письмом.

2.9. Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, в том числе сведения о документе (документах), выдаваемом (выдаваемых) организациями, участвующими в предоставлении муниципальной услуги.

Других услуг, которые являются необходимыми и обязательными, законодательством Российской Федерации не предусмотрено.

2.10. Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы за предоставление муниципальной услуги.

Муниципальная услуга предоставляется без взимания госпошлины или иной платы.

2.11. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги не должен превышать 10 минут.

2.12. Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении услуги.

Срок регистрации запроса – в течение 1 дня.

Порядок регистрации запроса.

Специалист, ответственный за прием и регистрацию заявлений регистрирует заявление путем внесения в журнал регистрации входящей корреспонденции записи о приеме заявления с присвоением входящего регистрационного номера и указанием даты регистрации обращения.

2.13. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к месту ожидания и приема заявлений, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления такой услуги.

2.13.1. Требования к парковочным местам:

На территории, прилегающей к месторасположению органов, предоставляющих муниципальные услуги, оборудуются места для парковки автотранспортных средств.

Доступ автотранспорта получателей муниципальной услуги к парковочным местам и стоянка являются бесплатными.

2.13.2. Требования к оформлению входа в здание:

Помещения для предоставления муниципальной услуги размещаются на нижних этажах зданий.

Вход в здания органов, предоставляющих муниципальные услуги, оборудуется информационной табличкой (вывеской), содержащей следующую информацию об уполномоченном органе, предоставляющем муниципальную услугу:

- наименование;

- место нахождения;
- режим работы.

Вход и выход из помещений оборудуются соответствующими указателями.

2.13.3. Требования к присутственным местам:

Прием получателей муниципальной услуги осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях и залах обслуживания (присутственных местах).

Присутственные места включают места для ожидания, информирования и приема получателей муниципальной услуги.

У входа в каждое из помещений размещается табличка с наименованием: зал ожидания, приема документов и т.д.).

Помещения органов, предоставляющих муниципальные услуги, должны соответствовать государственным санитарно-эпидемиологическим нормативам.

Место предоставления муниципальной услуги оборудовано туалетом со свободным доступом к нему в рабочее время.

2.13.4. Требования к местам для информирования.

Места, предназначенные для ознакомления получателей муниципальной услуги с информационными материалами, оборудуются:

- информационными стендами;
- стульями и столами (стойками для письма) для возможности оформления документов.

Информационные стенды, столы (стойки) для письма размещаются в местах, обеспечивающих свободный доступ к ним лиц, имеющих ограничения к передвижению, в том числе инвалидов-колясочников.

2.13.5. Требования к местам для ожидания:

Места для ожидания соответствуют комфортным условиям для получателей услуг и оптимальным условиям работы должностных лиц.

Места ожидания в очереди на предоставление или получение документов оборудуются сидячими местами для посетителей. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не может составлять менее 4 мест на каждое должностное лицо, ведущее прием документов.

Места для подготовки требуемых документов оборудуются стульями, столами (стойками) и обеспечиваются образцами заполнения документов, бланками заявлений, ручками и бумагой.

Для создания комфортных условий ожидания на специальных столах могут размещаться газеты, журналы, печатная продукция (брошюры, буклеты) по вопросам предоставления муниципальной услуги.

2.13.6. Требования к местам приема получателей муниципальной услуги:

Помещения для предоставления муниципальной услуги размещаются в здании, где расположен департамент, и в здании МКУ «Управление жизнеобеспечением и развитием городского округа».

Кабинеты приема получателей муниципальной услуги оборудуются информационными табличками (вывесками) с указанием:

- номера кабинета;
- фамилии, имени, отчества и должности должностного лица, осуществляющего прием;
- времени перерыва на обед, технического перерыва.

Рабочее место должностного лица оборудуется персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим и сканирующим устройствам.

Должностные лица, осуществляющие прием, обеспечиваются личными идентификационными карточками и (или) настольными табличками.

Место для приема получателей муниципальной услуги снабжается стулом, имеет место для письма и размещения документов.

В целях обеспечения конфиденциальности сведений о получателе муниципальной услуги одним должностным лицом одновременно ведется прием только одного получателя муниципальной услуги. Одновременное консультирование и (или) прием двух и более получателей муниципальной услуги не допускается.

Продолжительность приема у должностного лица при подаче и рассмотрении документов не должна превышать 15 минут.

2.14. Показатели доступности и качества муниципальной услуги, в том числе количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении муниципальной услуги и их продолжительность, возможность получения муниципальной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг, возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий.

2.14.1. Показателями доступности предоставления муниципальной услуги являются:

время ожидания при предоставлении муниципальной услуги;

расположенность в зоне доступности к основным транспортным дорогам;

возможность досудебного (внесудебного) рассмотрения жалоб в процессе предоставления муниципальной услуги;

своевременное полное информирование о муниципальной услуге и о ходе ее предоставления посредством различных форм информирования, предусмотренных настоящим административным регламентом;

четкость, простота и ясность в изложении информации.

2.14.2. Показателями качества предоставления муниципальной услуги являются:

предоставление муниципальной услуги в установленные настоящим административным регламентом сроки;

соблюдение стандарта предоставления муниципальной услуги;

обоснованность отказов в предоставлении муниципальной услуги;

наличие полной, актуальной и достоверной информации о предоставлении муниципальной услуги;

отсутствие жалоб на действия (бездействие) должностных лиц, муниципальных служащих.

2.14.3. Количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении муниципальной услуги и их продолжительность.

При личном обращении заявитель осуществляет взаимодействие со специалистом, ответственным за предоставление муниципальной услуги, при подаче заявления и получении подготовленной в ходе предоставления муниципальной услуги информации. При предоставлении муниципальной услуги количество взаимодействий заявителей со специалистом, ответственным за предоставление муниципальной услуги, не должно превышать двух раз.

Продолжительность каждого взаимодействия не должна превышать 15 минут.

Возможность получения муниципальной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг отсутствует.

Информация о порядке предоставления муниципальной услуги размещается на официальном сайте органов местного самоуправления Старооскольского городского округа в сети Интернет и на Портале государственных и муниципальных услуг.

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. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и регистрация заявления о предоставлении муниципальной услуги;
- рассмотрение заявления специалистом, подготовка информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг либо мотивированного отказа в предоставлении муниципальной услуги;
- регистрация и выдача (направление) заявителю информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг либо мотивированного отказа в предоставлении муниципальной услуги.

Блок-схемы предоставления муниципальной услуги приводятся в приложении №2 к настоящему административному регламенту.

3.2. Прием и регистрация заявления о предоставлении муниципальной услуги.

3.3.1. Основанием для начала административной процедуры является поступление от заявителя заявления о предоставлении муниципальной услуги.

Заявление может быть представлено заявителем лично, направлено почтовым отправлением или электронной почтой, в том числе с использованием региональной информационной системы «Портал государственных и муниципальных услуг Белгородской области» и федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».

3.3.2. Специалист департамента, МКУ «Управление жизнеобеспечением и развитием городского округа», уполномоченный на предоставление муниципальной услуги, при личном обращении заявителя с заявлением либо при поступлении заявления по почте:

- регистрирует заявление путем внесения в журнал регистрации входящей корреспонденции записи о приеме заявления с присвоением входящего регистрационного номера и указанием даты регистрации обращения;

- проставляет на копии заявления отметку о получении заявления с указанием фамилии, инициалов, должности специалиста и даты приема, в случае если заявление подается заявителем лично и заявителем представлена копия заявления для отметки о вручении;

- в день регистрации обращения передает его на рассмотрение начальнику департамента, директору МКУ «Управление жизнеобеспечением и развитием городского округа» для рассмотрения и наложения резолюции.

При поступлении заявления по электронной почте специалист Управления, уполномоченный на предоставление муниципальной услуги:

- распечатывает заявление;
- регистрирует заявление путем внесения в журнал регистрации входящей корреспонденции записи о приеме заявления с присвоением входящего регистрационного номера и указанием даты регистрации обращения;
- подтверждает факт получения заявления по электронной почте ответным сообщением в электронном виде с указанием даты и регистрационного номера;
- в день регистрации обращения передает его на рассмотрение начальнику департамента, директору МКУ «Управление жизнеобеспечением и развитием городского округа» для рассмотрения и наложения резолюции.

3.3.3. Начальник департамента, директор МКУ «Управление жизнеобеспечением и развитием городского округа» в течение 1 дня рассматривает заявление, налагает резолюцию и направляет заявление на исполнение специалисту.

3.3.4. Срок выполнения административной процедуры - в течение 1 дня.

3.3.5. Критерием принятия решения является отсутствие оснований для отказа в приеме документов, предусмотренных п. 2.7. настоящего административного регламента.

3.3.6. Результат выполнения административной процедуры - регистрация поступившего заявления и направление его на исполнение специалисту.

3.3.7. Способ фиксации - на бумажном носителе.

3.3.8. Контроль за выполнением административной процедуры осуществляют начальник департамента, директор МКУ «Управление жизнеобеспечением и развитием городского округа».

3.4. Рассмотрение заявления специалистом, подготовка информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг либо мотивированного отказа в предоставлении муниципальной услуги.

3.4.1. Основанием для начала административной процедуры является поступление заявления специалисту.

3.4.2. Специалист в течение 3 дней осуществляет проверку представленного заявления на соответствие установленным требованиям и на наличие оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

3.4.3. При наличии оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, указанных в пункте 2.8.1 административного регламента, специалист в течение 21 дня осуществляет подготовку в двух экземплярах и предоставляет для подписания начальнику департамента, директору МКУ «Управление жизнеобеспечением и развитием городского округа» мотивированный отказ в предоставлении муниципальной услуги с указанием причин отказа.

3.4.4. В случае отсутствия оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, определенных пунктом 2.8.2 административного регламента, специалист в течение 21 дня осуществляет подготовку в двух экземплярах запрашиваемой информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг и направляет ее начальнику департамента, директору МКУ «Управление жизнеобеспечением и развитием городского округа» для подписания.

3.4.5. Начальник департамента, директор МКУ «Управление жизнеобеспечением и развитием городского округа» в течение 3 дней рассматривает и подписывает информацию о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг либо мотивированный отказ в предоставлении

муниципальной услуги и передает специалисту, уполномоченному на ведение делопроизводства, для регистрации и выдачи заявителю.

3.4.6. Срок выполнения административной процедуры - 27 дней.

3.4.7. Критерием принятия решения является отсутствие оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, предусмотренных пунктом 2.8.2. административного регламента.

3.4.8. Результат выполнения административной процедуры - подписание начальником департамента, директором МКУ «Управление жизнеобеспечением и развитием городского округа» информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг либо мотивированного отказа в предоставлении муниципальной услуги и направление специалисту, уполномоченному на ведение делопроизводства, для регистрации и выдачи заявителю.

3.4.9. Способ фиксации - на бумажном носителе.

3.4.10. Контроль за выполнением административной процедуры осуществляет начальник департамента, директор МКУ «Управление жизнеобеспечением и развитием городского округа».

3.5. Регистрация и выдача (направление) заявителю информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг либо мотивированного отказа в предоставлении муниципальной услуги.

3.5.1. Основанием для начала административной процедуры является поступление подписанных начальником департамента, директором МКУ «Управление жизнеобеспечением и развитием городского округа» информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг либо мотивированного отказа в предоставлении муниципальной услуги специалисту, уполномоченному на ведение делопроизводства.

3.5.2. Специалист, уполномоченный на ведение делопроизводства, не позднее чем через 2 дня со дня подписания начальником департамента, директором МКУ «Управление жизнеобеспечением и развитием городского округа» информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг либо мотивированного отказа в предоставлении муниципальной услуги регистрирует их в журнале регистрации исходящей корреспонденции с присвоением регистрационного номера и выдает заявителю лично или направляет заявителю по почте (электронной почте) в зависимости от способа получения результата предоставления муниципальной услуги, указанного заявителем в заявлении о предоставлении муниципальной услуги, в соответствии с п. 2.6.1 настоящего административного регламента.

3.5.3. При получении заявителем информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг либо мотивированного отказа в предоставлении муниципальной услуги лично на втором экземпляре заявитель делает запись о его получении с указанием своих фамилии, имени, отчества, даты, ставит подпись.

3.5.4. Второй экземпляр информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг либо мотивированного отказа с подписью заявителя или с уведомлением о вручении хранится в департаменте, МКУ «Управление жизнеобеспечением и развитием городского округа».

3.5.5. Срок выполнения административной процедуры - в течение 2 дней.

3.5.6. Результатом выполнения административной процедуры является выдача (направление) заявителю информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг либо мотивированного отказа в предоставлении муниципальной услуги.

3.5.7. Способ фиксации - на бумажном носителе.

3.5.8. Контроль за выполнением административной процедуры осуществляет начальник департамента, директор МКУ «Управление жизнеобеспечением и развитием городского округа».

4. Формы контроля за предоставлением муниципальной услуги

4.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием ими решений.

4.1.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением положений административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, осуществляется начальником департамента, директором МКУ «Управление жизнеобеспечением и развитием городского округа».

4.1.2. В ходе текущего контроля начальником департамента, директором МКУ «Управление жизнеобеспечением и развитием городского округа» проверяется:

- соблюдение сроков выполнения административных процедур;
- последовательность, полнота, результативность действий в рамках осуществления административных процедур;
- правильность принятых решений при предоставлении муниципальной услуги.

4.1.3. Текущий контроль осуществляется путем проведения плановых и внеплановых проверок соблюдения и исполнения специалистами настоящего административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги.

4.1.4. По результатам текущего контроля, в случае выявления нарушений начальник департамента, директор МКУ «Управление жизнеобеспечением и развитием городского округа» дает указания по устранению выявленных нарушений и контролирует их устранение.

4.2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги, в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги.

4.2.1. Проверки могут быть плановыми (осуществляться на основании полугодовых или годовых планов работы) и внеплановыми. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки), или отдельные вопросы (тематические проверки). Проверка также может проводиться по конкретному обращению заявителя.

4.2.2. Для проведения проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги формируется комиссия.

4.2.3. Результаты деятельности комиссии оформляются в виде акта, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

4.2.4. Акт подписывается председателем комиссии и утверждается начальником департамента, директором МКУ «Управление жизнеобеспечением и развитием городского округа».

4.2.5. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений

прав заявителей, рассмотрение, принятие в пределах компетенции решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

4.2.6. По результатам проведенных проверок, оформленных документально в установленном порядке, в случае выявления нарушений прав заявителей осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.3. Ответственность должностных лиц департамента, МКУ «Управление жизнеобеспечением и развитием городского округа» за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления муниципальной услуги.

4.3.1. Специалисты департамента, МКУ «Управление жизнеобеспечением и развитием городского округа» несут персональную ответственность за своевременное рассмотрение вопроса о предоставлении муниципальной услуги, правильность оформления результата предоставления муниципальной услуги.

4.3.2. Персональная ответственность специалистов департамента, МКУ «Управление жизнеобеспечением и развитием городского округа» закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства.

4.4. Требования к порядку и формам контроля за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций.

Контроль за предоставлением муниципальной услуги со стороны:

начальника департамента, директора МКУ «Управление жизнеобеспечением и развитием городского округа» должен быть постоянным, всесторонним и объективным;

граждан, их объединений и организаций осуществляется путем запроса информации о ходе предоставления муниципальной услуги в установленном административным регламентом порядке.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц

5.1. Заявитель вправе обжаловать действия (бездействие) и решения, принятые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги.

5.2. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования являются действия (бездействие) и решения, принятые департаментом, МКУ «Управление жизнеобеспечением и развитием городского округа», а также должностными лицами.

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

1) нарушения срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

2) нарушения срока предоставления муниципальной услуги;

3) требования у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

4) отказа 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) отказа 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 субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

6) затребования с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

7) отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушения установленного срока таких исправлений.

5.4. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в департамент, МКУ «Управление жизнеобеспечением и развитием городского округа».

5.5. Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, через официальный сайт органов местного самоуправления Старооскольского городского округа, Единый портал государственных и муниципальных услуг либо региональный портал государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.6. Жалоба должна содержать:

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

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;

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

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.

5.7. Жалоба, поступившая в департамент, МКУ «Управление жизнеобеспечением и развитием городского округа» подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа департамента, МКУ «Управление жизнеобеспечением и развитием

городского округа», 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.

5.8. Основания для приостановления рассмотрения жалобы отсутствуют.

5.9. По результатам рассмотрения жалобы департамент, МКУ «Управление жизнеобеспечением и развитием городского округа» принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим муниципальную услугу, 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 субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

5.10. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 5.9 настоящего раздела, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.11. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с пунктом 5.4 настоящего раздела, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.12. Заинтересованные лица вправе получать информацию и документы, необходимые для обоснования и рассмотрения жалобы, в соответствии с действующим законодательством.

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

Форма заявления

В _____

от _____,
(указать фамилию, имя, отчество полностью)
проживающего по адресу: _____

Контактный телефон: _____

Заявление

Прошу предоставить мне следующую информацию о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению:

(указать, какая информация требуется)

Ответ прошу направить (указать способ получения заявителем информации):

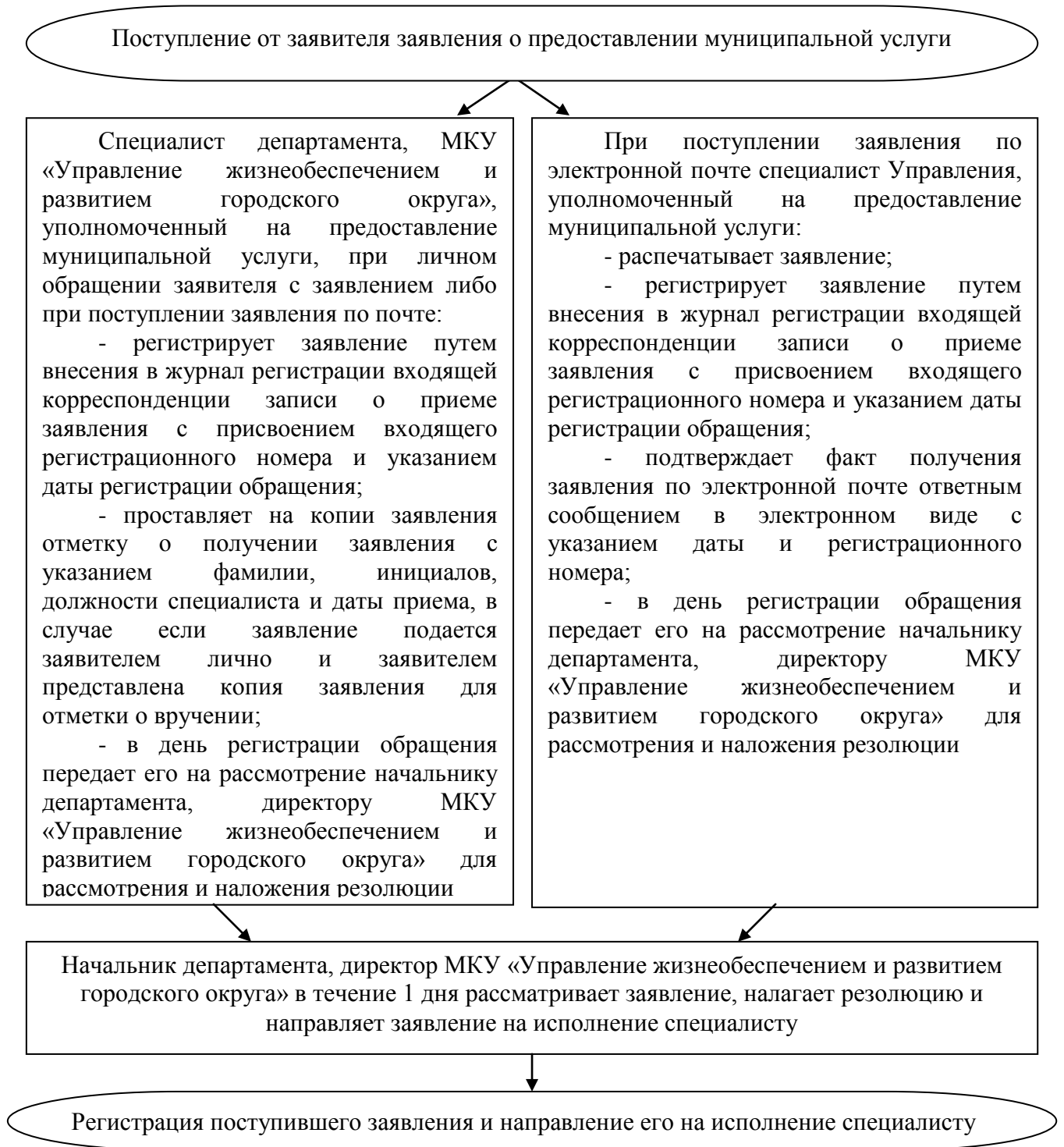
- выдать лично;
- по почте (указать почтовый адрес);
- по электронной почте (указать адрес электронной почты).

Подпись

Дата

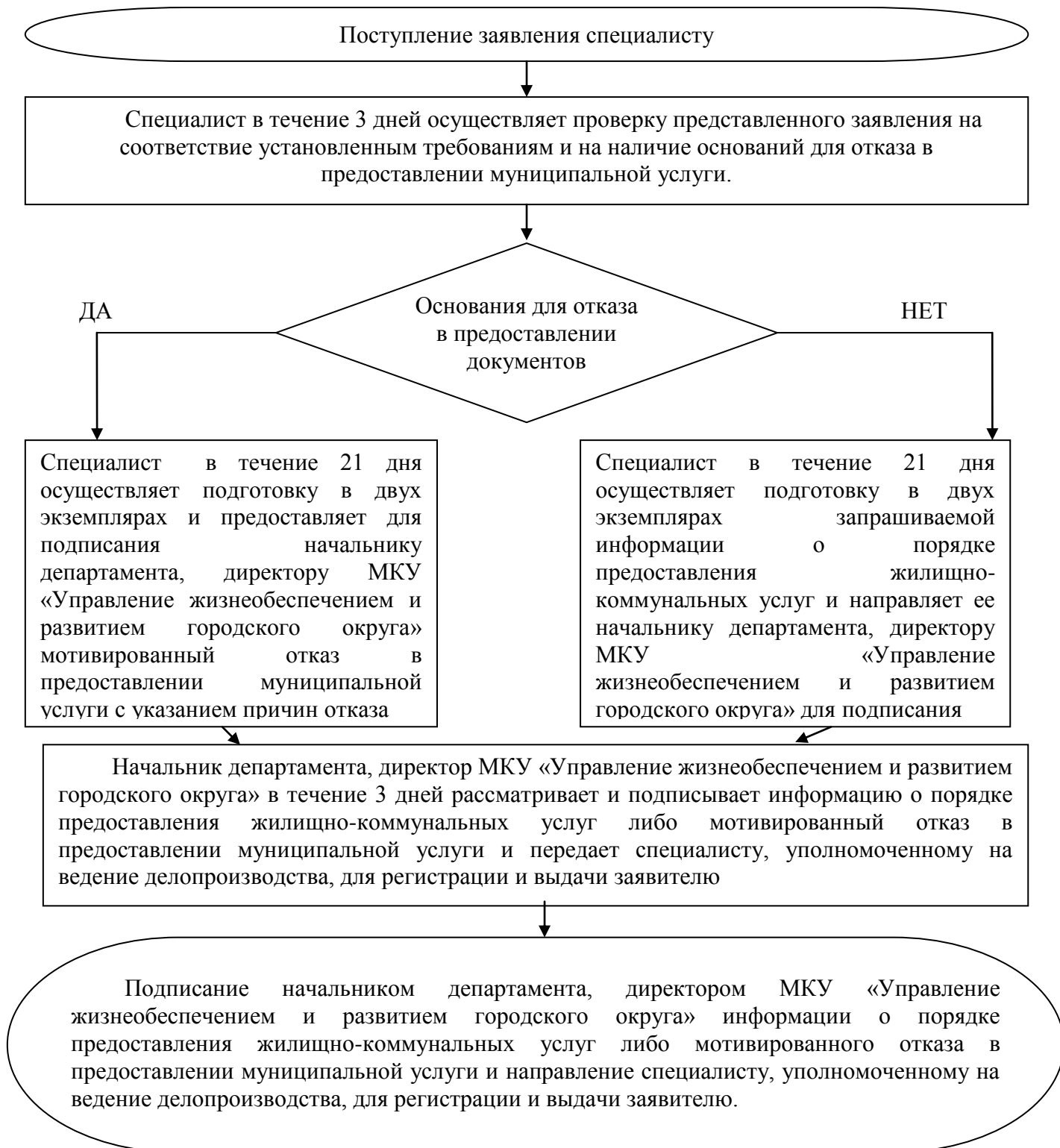
Приложение № 2
к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Предоставление информации о
порядке предоставления жилищно-
коммунальных услуг населению»

Блок-схема № 1 административной процедуры «Прием и регистрация заявления о
предоставлении муниципальной услуги»



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

Блок-схема № 2 административной процедуры «Рассмотрение заявления специалистом, подготовка информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг либо мотивированного отказа в предоставлении муниципальной услуги»



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

Блок-схема № 3 административной процедуры «Регистрация и выдача
(направление) заявителю информации либо мотивированного отказа в
предоставлении муниципальной услуги»

