Документ предоставлен КонсультантПлюс

ГЛАВА ГОРОДСКОГО ОКРУГА СУХОЙ ЛОГ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 23 марта 2012 г. N 489-ПГ

ОБ УТВЕРЖДЕНИИ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА

ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

"ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ О ПОРЯДКЕ

ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ"

Список изменяющих документов

(в ред. Постановлений Главы городского округа Сухой Лог

от 13.02.2014 N 245-ПГ, от 30.05.2014 N 1124-ПГ, от 06.03.2015 N 595-ПГ,

от 05.07.2016 N 1113-ПГ)

В соответствии с Конституцией Российской Федерации, Жилищным кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации", Федеральным законом от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", Федеральным законом от 09.02.2009 N 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления", Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Распоряжением Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 N 1993-р "Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде", Постановлением Правительства Российской Федерации от 23.05.2006 N 306 "Об утверждении Правил установления и определения нормативов потребления коммунальных услуг", Постановлением Правительства Российской Федерации от 23.05.2003 N 307 "О порядке предоставления коммунальных услуг гражданам", Постановлением Правительства Российской Федерации от 06.05.2011 N 354 "О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов", Постановлением Правительства Российской Федерации от 13.08.2006 N 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", Уставом городского округа Сухой Лог, утвержденным Решением городской Думы МО г. Сухой Лог от 10.06.2005 N 84-РГД, Постановлением главы городского округа Сухой Лог N 1087-ПГ от 29.06.2011 "О Порядке разработки и утверждения административных регламентов исполнения муниципальных функций и административных регламентов предоставления муниципальных услуг" постановляю:

1. Утвердить Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги "Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг" (прилагается).

2. Опубликовать настоящее Постановление в газете "Знамя Победы".

3. Разместить настоящее Постановление на портале государственных и муниципальных услуг http://www.gosuslugi.ru.

4. Контроль за исполнением настоящего Постановления возложить на заместителя главы Администрации городского округа Сухой Лог, начальника муниципального казенного учреждения "Управление муниципального заказчика" Д.О. Дружинина.

Глава городского округа С.К.СУХАНОВ

Утвержден

Постановлением Главы

городского округа Сухой Лог

от 23 марта 2012 г. N 489-ПГ

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

ИСПОЛНЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ПОЛНОМОЧИЯ ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ

МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ "ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ

О ПОРЯДКЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ"

Список изменяющих документов

(в ред. Постановлений Главы городского округа Сухой Лог

от 13.02.2014 N 245-ПГ, от 30.05.2014 N 1124-ПГ, от 06.03.2015 N 595-ПГ,

от 05.07.2016 N 1113-ПГ)

Глава 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Административный регламент разработан в целях повышения качества исполнения предоставления муниципальной услуги, доступности муниципальной услуги.

Административный регламент определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при исполнении муниципальной услуги по предоставлению информации о порядке предоставления жилищных и коммунальных услуг населению.

2. В настоящем Административном регламенте используются следующие термины и определения:

жилищные услуги - деятельность исполнителя жилищных услуг по содержанию и техническому обслуживанию многоквартирных домов, придомовых территорий и текущему, капитальному ремонту общего имущества многоквартирных домов;

коммунальные услуги - деятельность исполнителя коммунальных услуг по холодному водоснабжению, горячему водоснабжению, водоотведению, электроснабжению, газоснабжению и отоплению, обеспечивающая комфортные условия проживания граждан в жилых помещениях;

порядок предоставления жилищно-коммунальных услуг - информация о том, как регулируют отношения между исполнителями и потребителями жилищных и коммунальных услуг, какие установлены права и обязанности обеих из сторон, их ответственность, а также информация о порядке контроля качества предоставляемых услуг, о порядке определения размера платы за жилищно-коммунальные услуги с использованием приборов учета и при их отсутствии, информация о порядке перерасчета размеров платы в период временного отсутствия граждан в занимаемом жилом помещении и при предоставлении услуг ненадлежащего качества и иная информация, связанная с предоставлением жилищно-коммунальных услуг;

муниципальная услуга - исполнение запроса заявителя, направленное на предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению на территории городского округа Сухой Лог.

3. Наименование органа местного самоуправления, предоставляющего муниципальную услугу:

1) предоставление муниципальной услуги осуществляет Муниципальное казенное учреждение "Управление муниципального заказчика" (далее - МКУ "УМЗ").

4. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление муниципальной услуги:

1) Конституция Российской Федерации;

2) Жилищный кодекс Российской Федерации;

3) Федеральный закон от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации";

4) Федеральный закон от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";

5) Федеральный закон от 09.02.2009 N 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов местного самоуправления";

6) Федеральный закон от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";

7) Распоряжение Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 N 1993-р "Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде";

8) Постановление Правительства Российской Федерации от 23.05.2006 N 306 "Об утверждении Правил установления и определения нормативов потребления коммунальных услуг";

9) Постановление Правительства Российской Федерации от 23.05.2003 N 307 "О порядке предоставления коммунальных услуг гражданам";

10) Постановление Правительства Российской Федерации от 06.05.2011 N 354 "О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов";

11) Постановление Правительства Российской Федерации от 13.08.2006 N 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";

12) Устав городского округа Сухой Лог, утвержденный Решением Городской Думы МО "Г. Сухой Лог" от 10.06.2005 N 84-РГД;

13) Постановление главы городского округа Сухой Лог N 1087-ПГ от 29.06.2011 "О Порядке разработки и утверждения административных регламентов исполнения муниципальных функций и административных регламентов предоставления муниципальных услуг";

14) иные нормативные правовые акты.

5. При предоставлении муниципальной услуги МКУ "УМЗ" осуществляет:

информирование и консультирование получателей муниципальной услуги об условиях предоставления жилищно-коммунальных услуг;

прием заявлений и документов получателей муниципальной услуги;

ведение журнала регистрации заявлений о предоставлении муниципальной услуги;

принятие решения о предоставлении информации либо об отказе в предоставлении информации.

Глава 2. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

6. Наименование муниципальной услуги: предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг (далее - муниципальная услуга).

7. Порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги:

1) информирование о правилах предоставления муниципальной услуги осуществляется:

непосредственно в помещении МКУ "УМЗ";

с использованием средств телефонной связи;

путем электронного информирования;

на информационных стендах;

на официальном сайте ГБУ СО "Многофункциональный центр" (далее - МФЦ) www.MFC66.ru;

(абзац введен Постановлением Главы городского округа Сухой Лог от 30.05.2014 N 1124-ПГ)

2) Муниципальное казенное учреждение "Управление муниципального заказчика" находится по адресу: 624800, г. Сухой Лог, Свердловская область, ул. Кирова, д. 7а, тел./факс 8 (34373) 3-23-00, адрес электронной почты: umzgoslog@rambler.ru;

3) график работы МКУ "УМЗ":

понедельник - с 8-00 час. до 17-15 час;

вторник - с 8-00 час. до 17-15 час.;

среда - с 8-00 час. до 17-15 час.;

четверг - с 8-00 час. до 17-15 час.;

пятница - с 8-00 час. до 16-00;

перерыв на обед - с 13-00 час. до 14-00 час.

Выходные дни: суббота, воскресенье и праздничные дни;

4) адрес месторасположения, телефон для справок и консультаций, адрес электронной почты, сведения о графике (режиме) работы МКУ "УМЗ" сообщаются по телефонам, а также размещаются на стенде МКУ "УМЗ";

5) консультации (справки) по вопросам предоставления муниципальной услуги предоставляются специалистами МКУ "УМЗ";

6) основными требованиями при консультировании являются:

компетентность;

четкость в изложении материала;

полнота консультирования;

7) при ответах на телефонные звонки и устные обращения специалисты МКУ "УМЗ" подробно, в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчества специалиста, принявшего телефонный звонок.

При невозможности специалиста МКУ "УМЗ", принявшего звонок, 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 получить необходимую информацию;

8) при личном обращении в МФЦ, а также по письменному обращению и по справочному телефону заявителям предоставляется следующая информация:

о нормативных правовых актах, регулирующих предоставление муниципальной услуги;

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

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

о сроках предоставления муниципальной услуги;

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

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

(подп. 8 введен Постановлением Главы городского округа Сухой Лог от 06.03.2015 N 595-ПГ)

8. Сроки предоставления муниципальной услуги:

1) при консультировании по телефону - в момент обращения, если в обращении заинтересованного лица факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки. В остальных случаях назначается другое удобное для заявителя время для устной консультации по существу поставленного вопроса;

2) при проведении личного приема - в ходе личного приема, если изложенные в устном запросе факты и обстоятельства не требуют дополнительной проверки. В остальных случаях заявителю предлагается изложить вопрос о предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг в письменной форме для последующей подготовки письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов;

3) при получении обращения в письменной форме - в срок, не превышающий 30 дней со дня регистрации обращения в письменной форме. Если для предоставления муниципальной услуги необходимо истребование дополнительных материалов, обязательных для рассмотрения обращения, должностное или уполномоченное лицо продлевает срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив заявителя о продлении срока в письменной форме почтовым отправлением;

4) при получении обращения о предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг в электронном виде - в срок, не превышающий 30 дней со дня регистрации обращения в электронном виде. В случае направления запроса о получении документов, необходимых для рассмотрения обращения, должностное или уполномоченное лицо продлевает срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив заявителя по электронной почте о продлении срока;

5) обращение в письменной форме, по почте или в электронном виде, содержащее вопросы направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением заявителя, направившего обращение, о переадресации обращения;

6) обращение заявителя о предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и заявителю дан ответ в письменной, устной форме или в электронном виде (по желанию заявителя) в течение 30 дней со дня регистрации обращения;

7) при обращении заявителя в МФЦ - запрос рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации заявления.

(подп. 7 введен Постановлением Главы городского округа Сухой Лог от 06.03.2015 N 595-ПГ)

9. Муниципальная услуга заявителю не предоставляется, если:

в письменном обращении или в обращении, поступившем в электронном виде, не указаны фамилия, имя, отчество заявителя, почтовый адрес и адрес электронной почты;

в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи;

текст обращения в письменной форме не поддается прочтению, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

в обращении заявителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, при условии, что указанное обращение и ранее поступившее обращение направлялись в департамент, администрацию района. О непредоставлении муниципальной услуги заявитель, направивший обращение, уведомляется в течение 30 дней.

10. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

11. Регистрация обращения заявителя о предоставлении муниципальной услуги осуществляется в момент обращения (при проведении личного приема или при консультировании по телефону). Специалисты МКУ "УМЗ" регистрируют обращения заявителей в журнале регистрации устных обращений граждан.

Запросы, поступившие в письменной форме на личном приеме, по почте или в электронном виде, регистрируются в течение трех дней с момента поступления запроса.

Поступившие в письменной форме обращения регистрируются в журнале регистрации письменных заявлений граждан.

В случае подачи заявления посредством многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, прием и регистрация документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, осуществляет специалист МФЦ.

(абзац введен Постановлением Главы городского округа Сухой Лог от 06.03.2015 N 595-ПГ)

Документы, принятые в МФЦ, не позднее следующего рабочего дня после приема и регистрации передаются в МКУ "УМЗ".

(абзац введен Постановлением Главы городского округа Сухой Лог от 06.03.2015 N 595-ПГ)

12. Помещения, выделенные для предоставления муниципальной услуги, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам.

1) В помещении для ожидания приема заявителей и получения информации размещается информационный стенд. Информационный стенд располагается в доступном месте и содержит следующие информационные материалы:

текст Административного регламента с приложениями;

график работы, номера телефонов, адрес электронной почты МКУ "УМЗ";

выдержки из нормативных правовых актов по наиболее часто задаваемым вопросам;

образцы документов.

13. Показателем доступности является возможность обращения заявителя за предоставлением муниципальной услуги посредством обращения по телефону, личного обращения в МКУ "УМЗ" либо путем направления обращения по почте или в электронном виде.

Показатели качества:

исполнение обращения в установленные сроки;

соблюдение порядка выполнения административных процедур.

13.1. Здание, помещение для ожидания, кабинет, в которых предоставляется муниципальная услуга, обеспечиваются условиями доступности для инвалидов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов.

(п. 13.1 введен Постановлением Главы городского округа Сухой Лог от 05.07.2016 N 1113-ПГ)

Глава 3. АДМИНИСТРАТИВНЫЕ ПРОЦЕДУРЫ

ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

Блок-схема последовательности административных процедур приводится в Приложении N 4 настоящего Административного регламента.

14. Консультирование заявителей.

Основанием для консультирования по вопросам предоставления муниципальной услуги является письменное или устное обращение заявителя.

Информирование проводится уполномоченными специалистами в двух формах: устно (лично или по телефону) и письменно.

Информирование в письменной форме осуществляется при получении обращения заявителя о предоставлении письменной консультации по процедуре предоставления муниципальной услуги. Ответ на обращение готовится в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения. Сотрудник, ответственный за рассмотрение обращения, обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, готовит ответ в письменной форме по существу поставленных вопросов.

Ответ в письменной форме подписывается начальником (заместителем начальника) МКУ "УМЗ", содержит фамилию и номер телефона исполнителя и направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

Результатом является разъяснение заявителю порядка получения муниципальной услуги.

Индивидуальное устное консультирование каждого заинтересованного лица должностным лицом управления не может превышать 20 минут.

15. Прием обращений по вопросу предоставления муниципальной услуги.

Основанием для начала административной процедуры по приему обращения является личное обращение заявителя с изложенными вопросами в письменной форме и документами.

Специалист МКУ "УМЗ", осуществляющий прием документов, устанавливает предмет обращения, личность заявителя, проверяет наличие всех необходимых документов.

При отсутствии необходимых документов, неправильном заполнении заявления устно уведомляет заявителя о наличии препятствий для рассмотрения вопроса о предоставлении муниципальной услуги, объясняет заявителю содержание выявленных недостатков в представленных документах и меры по их устранению.

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

Специалист, принявший документы, по просьбе обратившегося заявителя выдает расписку о получении обращения с указанием даты приема и количества принятых листов.

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

Максимальный срок приема документов от заявителя специалистом МКУ "УМЗ" не может превышать 30 минут.

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

(абзац введен Постановлением Главы городского округа Сухой Лог от 06.03.2015 N 595-ПГ)

информирование заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги;

(абзац введен Постановлением Главы городского округа Сухой Лог от 06.03.2015 N 595-ПГ)

прием и регистрация заявления и документов;

(абзац введен Постановлением Главы городского округа Сухой Лог от 06.03.2015 N 595-ПГ)

выдачу результата предоставления услуги.

(абзац введен Постановлением Главы городского округа Сухой Лог от 06.03.2015 N 595-ПГ)

16. Рассмотрение обращений на предоставление муниципальной услуги заявителей.

1) В процессе рассмотрения обращений МКУ "УМЗ":

запрашивает дополнительную информацию в исполнительных органах государственной власти, организациях, учреждениях;

приглашает заявителя на беседу по телефону, факсу, посредством использования электронных средств связи, почтой. В случае отказа от приглашения на беседу, ответ на обращение подготавливается по существу рассмотренных вопросов с указанием на то, что недостаточность информации, обусловленной неявкой заявителя на личную беседу, может повлечь недостаточно детальное рассмотрение обращения. При этом в ответе на обращение перечисляются вопросы, факты и обстоятельства, по которым необходимо пояснение заявителя для всестороннего и полного разрешения вопросов, поставленных в обращении;

2) при истребовании дополнительных документов и материалов у организаций срок рассмотрения обращений заявителей в письменной форме может быть продлен не более чем на 30 дней с уведомлением обратившегося заявителя и обоснованием необходимости продления сроков;

3) результатом рассмотрения обращения является разрешение поставленных в обращении вопросов и подготовка ответа заявителю.

17. Подготовка ответа на обращение по предоставлению муниципальной услуги.

1) Основанием для подготовки ответа на обращение заявителя является рассмотрение вопросов, указанных в Обращении.

Ответы на обращения заявителей подписывает начальник (заместитель начальника) МКУ "УМЗ".

Максимальный срок нахождения документов на подписи у руководителя не должен превышать трех дней;

2) ответ на обращение, поступившие в электронном виде или по почте, направляется по адресу электронной почты или в письменной форме по почтовому адресу. По желанию заявителя ответ вручается лично;

3) подготовленные по результатам рассмотрения обращений ответы соответствуют следующим требованиям:

в ответе содержится конкретная и четкая информация по всем вопросам, поставленным в обращении;

если просьба, изложенная в обращении, не может быть решена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена;

в ответе указывается, кому он направлен, дата отправки, регистрационный номер обращения, фамилия, имя, отчество и номер телефона исполнителя;

4) результатом административной процедуры по подготовке ответа на обращение, выполнения действия по оформлению ответа на обращение в письменной форме, по почте или в электронном виде является направление (вручение) ответа заявителю или направляется в МФЦ, если заявитель обращался в МФЦ;

(в ред. Постановления Главы городского округа Сухой Лог от 30.05.2014 N 1124-ПГ)

5) при получении муниципальной услуги через МФЦ выдачу заявителям (их представителям) результатов предоставления муниципальной услуги осуществляет специалист МФЦ.

МКУ "УМЗ" 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.

(подп. 5 введен Постановлением Главы городского округа Сухой Лог от 06.03.2015 N 595-ПГ)

Глава 4. ПОРЯДОК И ФОРМЫ КОНТРОЛЯ

ЗА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕМ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

18. Контроль за предоставлением муниципальной услуги осуществляется в форме текущего контроля за соблюдением и исполнением положений административного регламента, полноты и качества предоставления муниципальной услуги.

19. Текущий контроль за соблюдением последовательности административных действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, и принятием в ходе ее предоставления решений осуществляется должностными лицами МКУ "УМЗ", ответственными за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги.

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.

(абзац введен Постановлением Главы городского округа Сухой Лог от 06.03.2015 N 595-ПГ)

20. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и установление нарушений прав заявителей, принятие решений об устранении соответствующих нарушений.

21. Периодичность проведения проверок носит плановый характер (осуществляется на основании годовых планов работы), тематический характер и внеплановый характер (по конкретному обращению).

22. Ответственность специалистов МКУ "УМЗ" закрепляется в их должностных инструкциях.

23. Результаты проверки оформляются в виде акта, в котором отмечаются выявленные недостатки и указываются предложения об их устранении. Акт подписывается всеми членами комиссии.

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

Глава 5. ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ)

ДОЛЖНОСТНОГО ЛИЦА И ПРИНИМАЕМОЕ ИМ РЕШЕНИЕ

ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

25. Заявитель вправе обжаловать действия (бездействие) специалистов МКУ "УМЗ" при исполнении муниципальной услуги, а также принятые ими решения, в досудебном (внесудебном) порядке, в случае если, по мнению заявителя, указанными действиями (бездействием) нарушены его права.

26. Жалоба на действия (бездействие) специалистов при исполнении муниципальной услуги, а также принятые ими решения, в порядке досудебного (внесудебного) обжалования подается начальнику МКУ "УМЗ".

27. Жалоба должна содержать:

наименование, место нахождения, почтовый адрес, номер контактного телефона МКУ "УМЗ", фамилии, имена, отчества специалистов, действия (бездействие) которых обжалуются;

наименование, сведения о месте нахождения (для юридического лица), фамилию, имя, отчество, сведения о месте жительства (для физического лица) получателя услуг, подавшего жалобу, почтовый адрес, адрес электронной почты, номера контактного телефона, факса;

указание на обжалуемые действия (бездействие), доводы жалобы.

28. Заявитель, подавший жалобу, обязан приложить к жалобе документы, подтверждающие обоснованность доводов жалобы. В этом случае жалоба должна содержать полный перечень прилагаемых к ней документов.

29. Жалоба подписывается заявителем, подающим такую жалобу, или его представителем. К жалобе, поданной представителем заявителя, должны быть приложены доверенность или иной подтверждающий его полномочия на подписание жалобы документ.

30. Заявитель, подавший жалобу, вправе отозвать ее до принятия решения по существу жалобы. Заявитель, отозвавший поданную им жалобу, не вправе повторно подать жалобу на те же действия (бездействие).

31. Заявитель вправе подать жалобу в письменной форме, в форме электронного документа или посредством использования факсимильной связи.

32. Письменная жалоба должна быть написана разборчивым почерком, не содержать нецензурных выражений.

33. При получении жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, жалоба может быть оставлена без ответа по существу поставленных в ней вопросов.

34. Если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, о чем сообщается заявителю, направившему жалобу, в письменном виде, если его почтовый адрес поддается прочтению.

35. В части досудебного обжалования.

Поступившая жалоба подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа должностного лица МКУ "УМЗ" 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.

(в ред. Постановления Главы городского округа Сухой Лог от 13.02.2014 N 245-ПГ)

При обращении заявителя в письменной форме срок рассмотрения жалобы не должен превышать 30 дней с момента учета такого обращения. В случае если по обращению требуется провести проверку, срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на тридцать дней по решению должностного лица, участвующего в предоставлении муниципальной услуги. О продлении срока рассмотрения обращения заявителя уведомляют письменно с указанием причин продления.

Заявители могут сообщить о нарушении своих прав и законных интересов, противоправных решениях, действиях или бездействии должностных лиц по телефонам: 8 (34373) 4-34-43; 3-23-00.

36. В части судебного обжалования.

Получатель услуги вправе обратиться в суд, если считает, что неправомерными действиями (решениями) должностных лиц, нарушены его права и свободы в соответствии с Гражданским процессуальным кодексом и Федеральным законом "О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации" N 59-ФЗ от 2 мая 2006 г.

Пропуск трехмесячного срока обращения в суд с заявлением не является для суда основанием для отказа в принятии заявления. Причины пропуска срока выясняются в предварительном судебном заседании и могут являться основанием для отказа в удовлетворении заявления.

В случае если заявитель указал в обращении заведомо ложные сведения, расходы, понесенные в связи с рассмотрением обращения МКУ "УМЗ", могут быть взысканы с данного заявителя по решению суда.

Приложение N 1

к Административному регламенту

предоставления муниципальной услуги

по предоставлению информации о порядке

предоставления жилищно-коммунальных услуг

 Зам. главы Администрации

 городского округа

 начальнику МКУ "УМЗ"

 Д.О. Дружинину

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (Ф.И.О. полностью)

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (почтовый адрес, номер телефона)

 ЗАЯВЛЕНИЕ

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

"\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (дата) (подпись)

Приложение N 2

к Административному регламенту

предоставления муниципальной услуги

по предоставлению информации о порядке

предоставления жилищно-коммунальных услуг

ЖУРНАЛ

РЕГИСТРАЦИИ УСТНЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N п/п | Дата | Ф.И.О., адрес | Краткое содержание заявления | Принятое решение | Примечание |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 2 |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |

Приложение N 3

к Административному регламенту

предоставления муниципальной услуги

по предоставлению информации о порядке

предоставления жилищно-коммунальных услуг

ЖУРНАЛ

РЕГИСТРАЦИИ ПИСЬМЕННЫХ ЗАЯВЛЕНИЙ ГРАЖДАН

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N п/п | Дата | Ф.И.О., адрес | Краткое содержание заявления | Принятое решение | Примечание |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 2 |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |

Приложение N 4

к Административному регламенту

предоставления муниципальной услуги

по предоставлению информации

о порядке предоставления

жилищно-коммунальных услуг

БЛОК-СХЕМА

ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТИ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР

ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

┌─────────────────────────────────────────────────────────────────────────┐

│ Консультирование заявителей по вопросам │

│ предоставления муниципальной услуги │

└──────────────────────────────────┬──────────────────────────────────────┘

┌──────────────────────────────────┴──────────────────────────────────────┐

│ Прием обращения и документов на получение муниципальной услуги │

└───────────┬──────────────────────┬────────────────────────┬─────────────┘

┌───────────┴──────────┬───────────┴──────────┬─────────────┴─────────────┐

│ Да │ Наличие надлежаще │ Нет │

│ │оформленного обращения│ │

├──────────────────────┼──────────────────────┼───────────────────────────┤

│ Принятие решения │ │Принятие решения об отказе │

│ о предоставлении │ │ в предоставлении │

│ муниципальной услуги │ │ муниципальной услуги │

├──────────────────────┤ ├───────────────────────────┤

│ Подготовка ответа │ │Подготовка ответа об отказе│

│ на обращение │ │ с указанием причин │

└──────────────────────┘ └───────────────────────────┘