



АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДСКОГО ОКРУГА «ГОРОД ЛЕСНОЙ»

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

12.07.2016

№ 978

г. Лесной

***Об утверждении административного регламента
предоставления администрацией городского округа «Город Лесной»
муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке
предоставления жилищно-коммунальных услуг населению городского округа
«Город Лесной»***

В соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением главы администрации городского округа «Город Лесной» от 28.06.2011 № 538 «Об исполнении положений Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»,

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить административный регламент предоставления администрацией городского округа «Город Лесной» муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению городского округа «Город Лесной» (прилагается).

2. Опубликовать настоящее постановление в печатном средстве массовой информации «Вестник – официальный» и разместить на официальном сайте администрации городского округа «Город Лесной» в сети «Интернет».

3. Признать утратившим силу постановление главы администрации городского округа «Город Лесной» от 11.08.2014 № 1500 «Об утверждении административного регламента предоставления администрацией городского округа «Город Лесной» муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению городского округа «Город Лесной».

4. Признать утратившим силу постановление главы администрации городского округа «Город Лесной» от 18.05.2016 № 697 «Об утверждении проекта административного регламента предоставления администрацией городского округа «Город Лесной» муниципальной услуги «Предоставление

информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению городского округа «Город Лесной».

5. Контроль исполнения настоящего постановления оставляю за собой.

**Заместитель главы администрации
городского округа «Город Лесной»
по режиму и безопасности**

Е.С. Кынкурогов

**Административный регламент
предоставления администрацией городского округа «Город Лесной»
муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления
жилищно-коммунальных услуг населению городского округа «Город Лесной»**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий административный регламент предоставления администрацией городского округа «Город Лесной» муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению городского округа «Город Лесной» (далее – административный регламент) регулирует отношения между заявителем и администрацией городского округа «Город Лесной» (далее - администрация) по предоставлению информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению на территории городского округа «Город Лесной».

1.2. Административный регламент определяет сроки, порядок и последовательность действий (административных процедур) при осуществлении полномочий администрации при предоставлении муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению городского округа «Город Лесной» (далее по тексту – муниципальная услуга).

1.3. Административный регламент разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги, в том числе повышения информированности граждан по предоставлению муниципальной услуги.

1.4. Заявителями на получение муниципальной услуги являются физические и юридические лица, заинтересованные в предоставлении данной услуги (далее – получатели или заявители).

1.5. Способы и порядок информирования получателей о предоставлении муниципальной услуги.

1.5.1. Способы получения информации о муниципальной услуге:

- по телефонам 8 (34342) 6-87-85, 8 (34342) 6-87-86, 8 - 800 - 200 - 84 - 40;
- лично у специалиста администрации, ул. Карла Маркса, д. 8, кабинет № 22, время приема посетителей: понедельник – четверг: 9.00 – 13.00, 14.00 – 18.00; пятница: 9.00 – 13.00, 14.00 – 16.30; суббота, воскресенье – выходные дни и у специалиста Отдела государственного бюджетного учреждения Свердловской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» в г. Лесном (далее – специалист Отдела МФЦ), ул. Ленина, 3 г, график работы Отдела МФЦ и телефоны справочно-информационного центра указаны на официальном сайте государственного бюджетного учреждения Свердловской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» - www.mfc66.ru;
- письменно на почтовые адреса 624200, г. Лесной, ул. Карла Маркса, д. 8 или на 624200, г. Лесной, ул. Ленина, 3 г;
- на официальном сайте администрации - www.gorodlesnoy.ru и на официальном сайте государственного бюджетного учреждения Свердловской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» - www.mfc66.ru;
- на Портале государственных и муниципальных услуг (функций) Свердловской области: www.66.gosuslugi.ru и на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций): www.gosuslugi.ru;

– текст настоящего административного регламента размещен на информационном стенде в отделе энергетики и жилищной политики администрации по адресу: г. Лесной, ул. Карла Маркса, д. 8, кабинет № 22;

– публичное информирование осуществляется с целью информирования физических и юридических лиц о процедуре предоставления муниципальной услуги: публичное устное информирование осуществляется путем публичных выступлений уполномоченных работников администрации по телевидению и радио, на семинарах и иных мероприятиях, носящих массовый, публичный характер; публичное письменное информирование осуществляется путем публикации информационных материалов в средствах массовой информации; подготовка материалов, содержащих информацию о процедуре предоставления муниципальной услуги, для публикации в средствах массовой информации (далее по тексту – СМИ) осуществляется специалистами администрации.

1.5.2. Порядок информирования заявителей о муниципальной услуге:

1.5.2.1. При личном обращении консультирование заинтересованных в предоставлении муниципальной услуги лиц производится в кабинете 22 администрации ведущим специалистом по ценовой и тарифной политике (далее – специалист Отдела ЭиЖП) или по телефону: (34342) 6-87-85 и специалистом Отдела МФЦ, по ул. Ленина, 3 г или по телефону: 8 - 800 - 200 - 84 - 40.

1.5.2.2. При обращении заявителя в устной форме лично или по телефону специалист, осуществляющий устное информирование, должен дать исчерпывающий ответ заявителю в пределах своей компетенции на поставленные вопросы. Время ожидания ответа при индивидуальном устном информировании заявителя не может превышать 15 минут.

Во время разговора специалист должен корректно и внимательно относиться к заявителю, не унижая его чести и достоинства. Максимальная продолжительность ответа специалиста на вопросы заявителя не должна превышать 10 минут.

В случае если заданные заявителем вопросы не входят в компетенцию специалиста, специалист информирует заявителя о его праве получения информации из иных источников или от органов, уполномоченных на ее предоставление.

1.5.2.3. Письменные разъяснения (консультации) по вопросу предоставления муниципальной услуги оказываются при наличии письменного обращения заявителя. Письменное обращение подается на имя главы администрации или на имя руководителя отдела государственного бюджетного учреждения Свердловской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» в г. Лесном (далее – Отдел МФЦ) и может быть отправлено на почту по адресам:

- 624200, Свердловская область, г. Лесной, ул. Карла Маркса, д. 8;

- 624200, Свердловская область, г. Лесной, ул. Ленина, 3 г;

либо предоставлено заявителем (представителем заявителя) непосредственно по одному из указанных адресов.

Письменное обращение должно содержать фамилию, имя и отчество (последнее – при наличии) заявителя, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ. Содержание заявления излагается в свободной форме. В конце обращения указывается дата обращения и личная подпись. В случае необходимости, в подтверждении своих доводов заявитель прилагает к письменному обращению копии документов и соответствующих материалов.

Письменное обращение гражданина подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с даты его поступления и рассматривается в течение 30 календарных дней. Ответ на письменные обращения граждан должен быть мотивированным. Ответ подписывается главой администрации или лицом, его замещающим, а также содержит фамилию, инициалы и телефон исполнителя.

Письменный ответ, содержащий результат рассмотрения обращения, направляется заявителю по почте либо вручается лично под роспись.

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

- 1) о нормативных правовых актах, регулирующих предоставление муниципальной услуги;
- 2) о перечне и видах документов, необходимых для получения муниципальной услуги;

- 3) о местах нахождения и графиках работы уполномоченных органов, предоставляющих муниципальную услугу, и организаций, обращение в которые необходимо и обязательно для предоставления муниципальной услуги;
- 4) о сроках предоставления муниципальной услуги;
- 5) о порядке обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе оказания муниципальной услуги;
- 6) о ходе предоставления муниципальной услуги (для заявителей, подавших заявление и документы в Отдел МФЦ).

2. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

2.1. Наименование муниципальной услуги: «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению городского округа «Город Лесной».

2.2. Муниципальную услугу предоставляет отдел энергетики и жилищной политики администрации (далее – отдел ЭиЖП) и Отделом МФЦ (в случае подачи заявления через Отдел МФЦ).

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является представление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению либо мотивированный отказ.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги:

Срок подготовки ответа на письменное обращение не должен превышать 30 календарных дней с момента регистрации обращения.

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги:

- 1) Конституция Российской Федерации от 12.12.1993;
- 2) Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- 3) Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- 4) Федеральный закон от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;
- 5) Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- 6) Федеральный закон от 01.12.2014 № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов»;
- 7) постановление Правительства Российской Федерации от 23.05.2006 № 307 «О порядке предоставления коммунальных услуг гражданам»;
- 8) Устав городского округа «Город Лесной», утвержденный решением Думы городского округа «Город Лесной» от 24.08.2011 № 490.

2.6. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

2.6.1. Документы (в том числе документы личного хранения), которые представляются заявителем самостоятельно:

- заявление (письменное обращение) о предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг (приложение № 1 к настоящему административному регламенту). В заявлении излагается существо обращения, с возможной полнотой указываются сведения, необходимые для его исполнения. Заявление может быть изложено в устной форме на личном приеме у специалиста Отдела ЭиЖП.

При обращении представителя заявителя, прилагается документ, подтверждающий полномочия представителя – доверенность, оформленная в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации.

2.6.2. Документы и информация, выдаваемые по результатам оказания услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг и предоставляются организациями, участвующими в предоставлении услуг, которые заявитель должен предоставить самостоятельно, не требуются.

2.6.3. Документы и информация, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления, и подведомственных им организациях, которые заявитель вправе представить по собственной инициативе, так как они подлежат представлению в рамках межведомственного информационного взаимодействия, не требуются.

2.6.4. Запрещается требовать от заявителя предоставления документов и информации или осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативно правовыми актами и настоящим административным регламентом, регулируемыми отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги.

2.7. Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги отсутствуют.

2.8. Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

- в письменном обращении или в обращении, поступившем в электронном виде, не указаны фамилия, имя, отчество заявителя, почтовый адрес или 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 администрацию. О не предоставлении муниципальной услуги заявитель, направивший заявление, уведомляется в течение 30 календарных дней.

2.9. Предоставление муниципальной услуги является бесплатным для заявителя.

2.10. Максимальный срок ожидания в очереди при обращении за предоставлением муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги составляет не более 15 минут.

2.11. Регистрация заявления о предоставлении муниципальной услуги производится не позднее 3 дней с даты поступления обращения. В случае подачи заявления через Отдел МФЦ, регистрацию заявления осуществляет специалист Отдела МФЦ в день его поступления.

2.12. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга.

2.12.1. Помещение для предоставления муниципальной услуги должно отвечать следующим требованиям:

- помещение должно соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам, требованиям пожарной безопасности;
- на территории, прилегающей к зданию, в котором предоставляется муниципальная услуга, должны быть оборудованы места для парковки автотранспортных средств;
- здание должно быть оборудовано осветительными приборами, которые позволят ознакомиться с информационной табличкой (вывеской) с указанием наименования учреждения;
- обеспечены условия для беспрепятственного доступа к зданию для предоставления муниципальной услуги для инвалидов (включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников) (далее - инвалидов);
- в помещении должно быть организовано сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи;

в помещении должно быть обеспечено надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к муниципальной услуге, с учетом ограничений их жизнедеятельности;

в помещении должно быть организован допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика, допуск собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение и выдаваемого по форме и в порядке, которые определяются федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социальной защиты населения;

в помещении должно быть организовано оказание специалистами помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими муниципальной услуги наравне с другими лицами.

2.12.2. Места для ожидания должны быть оборудованы стульями. Количество мест для ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании. Места для заполнения необходимых документов должны быть оборудованы стульями и столами, обеспечены бланками заявлений и письменными принадлежностями.

2.12.3. Кабинет приема получателей муниципальной услуги должен быть оборудован информационной табличкой с указанием:

- графика приема граждан;
- времени перерыва на обед.

2.12.4. Рабочее место специалиста, осуществляющего прием заявителей, должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, позволяющим получать справочную информацию по правовым вопросам общего характера.

2.12.5. Специалист, занятый приемом заявителей, обеспечивается информационной табличкой с указанием должности, фамилии, имени, отчества.

2.12.6. В целях обеспечения конфиденциальности, получаемой информации, прием заявителей ведется в порядке очередности.

2.12.7. При организации предоставления муниципальной услуги должна быть предусмотрена возможность беспрепятственной эвакуации из помещения всех заявителей и должностных лиц в случае возникновения чрезвычайной ситуации.

2.13. Показатели доступности и качества муниципальной услуги.

2.13.1. Показателями доступности и качества муниципальной услуги являются:

- обоснованность предоставления (отказа в предоставлении) муниципальной услуги;
- соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги;
- соблюдение порядка информирования о муниципальной услуге;
- соблюдение условий ожидания приема для предоставления муниципальной услуги;
- отсутствие избыточных административных процедур при предоставлении муниципальной услуги;
- правильность оформления разрешений;
- удовлетворенность получателей услуги качеством ее предоставления (отсутствие обоснованных жалоб).

2.13.2. Заявителям обеспечивается возможность получения информации о порядке предоставления муниципальной услуги, а также копирования форм заявлений и иных документов, необходимых для получения муниципальной услуги, на официальном сайте администрации (www.gorodlesnoy.ru), на Едином портале государственных и муниципальных услуг (www.gosuslugi.ru) и на Портале государственных и муниципальных услуг (функций) Свердловской области (www.66.gosuslugi.ru).

2.13.3. Муниципальная услуга, предусмотренная настоящим административным регламентом, может быть получена заявителем в Отделе МФЦ. Предоставление муниципальной услуги в Отделе МФЦ осуществляется при наличии соглашения о взаимодействии, заключенного между Отделом МФЦ и администрацией (далее – соглашение).

При наличии соглашения, получение заявителями муниципальной услуги в Отделе МФЦ осуществляется в соответствии с настоящим административным регламентом и соглашением, с момента его вступления в силу.

Срок предоставления муниципальной услуги заявителю, обратившемуся за её получением в Отдел МФЦ, не может быть больше, чем установленный в пункте 2.4. настоящего административного регламента.

При организации муниципальной услуги в Отделе МФЦ специалист Отдела МФЦ осуществляет следующие административные процедуры (действия):

- 1) информирование заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги;
- 2) прием и регистрация заявления и документов;
- 3) выдача результата предоставления муниципальной услуги.

2.13.4. Предоставление муниципальной услуги в электронной форме осуществляется через Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) и/или Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Свердловской области в порядке, установленном федеральными, региональными законами, местными нормативными правовыми актами и настоящим административным регламентом.

3. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР, ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ

3.1. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и регистрация обращения (заявления) получателя муниципальной услуги;
- рассмотрение обращения (заявления);
- представление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

Блок-схема предоставления муниципальной услуги приведена в приложении № 2 к настоящему административному регламенту.

Прием и регистрация обращения (заявления) получателя муниципальной услуги.

Основанием для начала данной административной процедуры является прием и регистрация обращения (заявления) получателя муниципальной услуги.

Письменные обращения (заявления) получателей муниципальной услуги регистрируются специалистом контрольно-организационного отдела в журнале регистрации, и передаются исполнителю (специалисту Отдела ЭЖП), в порядке, установленном инструкцией по делопроизводству.

В электронной форме получатель муниципальной услуги может направить обращение (заявление) о предоставлении муниципальной услуги с использованием возможностей интернет - приемной официального сайта администрации в сети Интернет (www.gorodlesnoy.ru) либо направив обращение на электронный адрес admles@gorodlesnoy.ru.

В случае подачи обращения (заявления) о предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг через Отдел МФЦ регистрация осуществляется специалистом Отдела МФЦ в день поступления заявления.

Обращение (заявление) регистрируется и рассматривается в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Рассмотрение обращения (заявления).

Специалист Отдела ЭЖП, рассматривающий обращение (заявление) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение; запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц.

В случае подачи заявления через Отдел МФЦ специалист Отдела МФЦ осуществляет передачу в администрацию полученного пакета документов в срок не позднее следующего рабочего дня с даты регистрации заявления и приложенных документов.

Представление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

При информировании заявителей в устной форме специалист Отдела ЭиЖП представляет информацию по существу вопроса в пределах своей компетенции в порядке, установленном в п. 1.5.2.2. настоящего административного регламента.

Мотивированный ответ на письменное обращение (заявление) регистрируется в журнале регистрации исходящих документов и выдается получателю лично либо направляется по почтовому адресу, указанному в обращении (заявлении) в порядке, установленном в п. 1.5.2.3. настоящего административного регламента.

В случае подачи заявления о предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг через Отдел МФЦ специалист Отдела ЭиЖП в течение двух рабочих дней направляет подготовленный пакет документов (письменный ответ на заявление о предоставлении муниципальной услуги, при необходимости с копиями документов либо мотивированный отказ в предоставлении муниципальной услуги) в Отдел МФЦ для последующей выдачи документов заявителю специалистом Отдела МФЦ.

Специалист Отдела МФЦ выдаёт заявителям подготовленный пакет документов поступивший от администрации (в 1-ом экземпляре) на следующий рабочий день после поступления такого решения в Отдел МФЦ от администрации.

Исполнение обращения (заявления) считается законченным, если получатель проинформирован.

Максимальный срок выполнения всех административных процедур – 30 календарных дней.

4. ФОРМЫ И ПОРЯДОК КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности административных действий, определенных настоящим административным регламентом осуществляет начальник отдела энергетики и жилищной политики администрации и непосредственно при предоставлении муниципальной услуги, а также путем организации проведения проверок в ходе предоставления муниципальной услуги.

Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения специалистами положений настоящего административного регламента. Результаты проверок оформляются в виде справок, в которых отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению. По результатам проверок начальник отдела энергетики и жилищной политики администрации дает указания по устранению выявленных нарушений и контролирует их исполнение.

Текущий контроль за соблюдением специалистом Отдела МФЦ последовательности действий, определенных административными процедурами (в случае подачи заявления через Отдел МФЦ), осуществляется руководителем Отдела МФЦ.

4.2. Контроль полноты и качества предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав получателя, рассмотрение ответов на запросы получателей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

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

4.3. Ответственность должностных лиц, предоставляющих муниципальную услугу, закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации. По результатам проверок, лица, допустившие нарушение регламента, привлекаются к дисциплинарной ответственности в соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации.

За неправомерные решения (действия, бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги, являющиеся административными правонарушениями или преступлениями, виновные лица привлекаются к административной или уголовной ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.4. Контроль за предоставлением муниципальной услуги со стороны граждан осуществляется путем получения информации о наличии в действиях (бездействии) ответственных должностных лиц администрации, а также принимаемых ими решениях, нарушениях положений регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги.

5. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ОРГАНОВ, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩИХ МУНИЦИПАЛЬНЫЕ УСЛУГИ, ИХ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ, МУНИЦИПАЛЬНЫХ СЛУЖАЩИХ

5.1. Заявитель муниципальной услуги имеет право на обжалование решений, действий (бездействия) администрации, специалиста, принятых в ходе предоставления муниципальной услуги в досудебном порядке.

Заявитель может обратиться с жалобой в следующих случаях:

- нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;
- нарушение срока предоставления муниципальной услуги;
- требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги и настоящим регламентом;
- отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами и настоящим регламентом для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;
- отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами и настоящим регламентом;
- затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами и настоящим регламентом;
- отказ администрации, специалиста, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.2. Заявитель, подавший жалобу, несет ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации за достоверность сведений, содержащихся в представленной жалобе.

5.3. Жалоба может быть направлена главе администрации на почтовый адрес администрации; на адрес электронный почты администрации admles@gorodlesnoy.ru; через официальный сайт администрации www.gorodlesnoy.ru; через Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Свердловской области www.66.gosuslugi.ru и/или Единый портал государственных и

муниципальных услуг (функций) www.gosuslugi.ru, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

Жалоба может быть подана заявителем через Отдел МФЦ при наличии соглашения.

При поступлении жалобы, Отдел МФЦ обеспечивает ее передачу в администрацию в порядке и сроки, которые установлены соглашением. Сроки рассмотрения жалобы, поступившей в Отдел МФЦ, не могут быть больше, чем установленные в п. 5.7. настоящего раздела.

5.4. Время прием жалоб должно совпадать со временем предоставления муниципальных услуг.

5.5. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме, должна быть подписана лицом, обратившимся с жалобой (его уполномоченным представителем) и содержать:

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

- 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;

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

- 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.

5.6. Ответ на жалобу не дается в случае, если:

- в письменном обращении не указаны фамилия, имя и отчество заявителя и его почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- текст обращения не поддается прочтению, о чем сообщается заявителю, направившему жалобу, в письменном виде, если его почтовый адрес поддается прочтению.

Если в жалобе заявителя содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, глава администрации вправе принять решение о безосновательности очередной жалобы и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший жалобу.

Жалобы, в которых содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

5.7. Жалоба, поступившая в администрацию, подлежит рассмотрению главой администрации, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа администрации, специалиста, 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. По результатам рассмотрения жалобы главой администрации принимается одно из следующих решений:

- удовлетворение жалобы, в том числе в форме отмены ранее принятого решения, исправления допущенных администрацией, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах;

- отказ в удовлетворении жалобы.

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

В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

- наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) должностного лица, принявшего решение по жалобе;
- номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действия (бездействие) которого обжалуется;
- фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя;
- основания для принятия решения по жалобе;
- принятое по жалобе решение;
- в случае, если жалоба признана обоснованной, - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной услуги;
- сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления, глава администрации незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.9. Действия (бездействия) должностных лиц могут быть обжалованы в судебном порядке, установленном действующим законодательством.

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

Главе администрации городского округа
«Город Лесной»

от _____
Ф.И.О.

адрес проживания

контактный телефон

З А Я В Л Е Н И Е
о предоставлении информации о порядке предоставления
жилищно-коммунальных услуг

_____/_____/_____
Дата

Подпись

Ф.И.О.

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

**БЛОК-СХЕМА
ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТИ ДЕЙСТВИЙ
ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ «ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ
ИНФОРМАЦИИ О ПОРЯДКЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНЫХ
УСЛУГ НАСЕЛЕНИЮ ГОРОДСКОГО ОКРУГА «ГОРОД ЛЕСНОЙ»**

