АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

ОКАЗАНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ ИНФОРМАЦИИ

О ПОРЯДКЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ

НАСЕЛЕНИЮ АДМИНИСТРАЦИЕЙ ГОРОДСКОГО ОКРУГА ПЕРВОУРАЛЬСК

Список изменяющих документов

(в ред. [Постановления](consultantplus://offline/ref=F11DDE5D4F27C8F512D9E692E3C02BBCFA9DE61E1F292FBC8335D9466DB2D0141D6A68DE6CF15379EAB365A0x0a3F) Администрации

городского округа Первоуральск от 10.07.2014 N 1824)

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Административный регламент (далее по тексту - регламент) регулирует оказание Администрацией городского округа Первоуральск услуги "Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению" (далее по тексту - услуга), определяет порядок, сроки и последовательность действий Администрации по предоставлению сведений гражданам о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

Предоставление услуги от имени Администрации городского округа Первоуральск осуществляется Управлением жилищно-коммунального хозяйства и строительства городского округа Первоуральск (далее по тексту - Управление).

Предоставление услуги регулируется следующими нормативными актами:

1) [Конституция](consultantplus://offline/ref=F11DDE5D4F27C8F512D9F89FF5AC75B6F99EBF16157C7AED8B34D1x1a4F) Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993) (с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 N 6-ФКЗ, от 30.12.2008 N 7-ФКЗ);

2) Гражданский [кодекс](consultantplus://offline/ref=F11DDE5D4F27C8F512D9F89FF5AC75B6F994B81A172F2DEFDA61DF1132xEa2F) Российской Федерации;

3) Жилищный [кодекс](consultantplus://offline/ref=F11DDE5D4F27C8F512D9F89FF5AC75B6F994B915192E2DEFDA61DF1132xEa2F) Российской Федерации от 29.12.2004 N 188-ФЗ;

4) Федеральный [закон](consultantplus://offline/ref=F11DDE5D4F27C8F512D9F89FF5AC75B6F994B91519222DEFDA61DF1132xEa2F) от 06.10.2003 N 131-ФЗ (ред. от 05.04.2010) "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации";

5) Федеральный [закон](consultantplus://offline/ref=F11DDE5D4F27C8F512D9F89FF5AC75B6FA9EB0101B222DEFDA61DF1132xEa2F) от 02 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";

6) [Постановление](consultantplus://offline/ref=F11DDE5D4F27C8F512D9F89FF5AC75B6FA95BC1618292DEFDA61DF1132xEa2F) Правительства РФ от 23.05.2006 N 307 (ред. от 21.07.2008) "О порядке предоставления коммунальных услуг гражданам";

7) [Устав](consultantplus://offline/ref=F11DDE5D4F27C8F512D9E692E3C02BBCFA9DE61E1C2A22B1843CD9466DB2D0141D6A68DE6CF15379EAB365A0x0aFF) городского округа Первоуральск.

2. Заявителями, имеющими право на получение муниципальной услуги (далее - заявители), являются юридические и физические лица, а также их представители, полномочия которых подтверждаются в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

3. Результатом оказания муниципальной услуги является информирование граждан о порядке предоставления коммунальных услуг.

4. Получателями муниципальной услуги являются граждане Российской Федерации, использующие коммунальные услуги для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

5. Муниципальная услуга предоставляется на безвозмездной основе.

СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

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

1. Информацию о предоставлении муниципальной услуги, в том числе о ходе ее предоставления, заявитель может получить:

1) в Управлении жилищно-коммунального хозяйства и строительства городского округа Первоуральск (далее - УЖКХиС) при личном или письменном обращении по адресу: 623100, Свердловская область, город Первоуральск, ул. Ватутина, 36; адрес электронной почты: prugkh@yandex.ru. Рабочие дни: понедельник - пятница с 8.30 до 17.00 (обеденный перерыв с 12.00 до 13.00). Телефоны для справок: 8 (3439) 64-97-07; 64-78-26;

2) в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (далее - сеть Интернет): на официальном сайте городского округа Первоуральск (http://www.prvadm.ru/), на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) (http://www.gosuslugi.ru/) (далее - Единый портал), на Региональном портале государственных и муниципальных услуг (http://66.gosuslugi.ru/pgu/) (далее - Региональный портал);

3) в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - МФЦ).

Информацию о месте нахождения, телефоне, адресе электронной почты, графике и режиме работы МФЦ (отделов МФЦ) можно получить на официальном сайте МФЦ (http://www.mfc66.ru/).

2. Консультирование граждан по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляется в устной и письменной форме.

Специалисты УЖКХиС предоставляют заявителям следующую информацию:

1) полное наименование, режим работы всех подразделений, служб и отделов управляющей организации, их адреса и телефоны;

2) перечень обязательных жилищных и коммунальных услуг, предоставляемых в счет установленной ежемесячной оплаты;

3) порядок и условия выполнения дополнительных работ и услуг по заказам и за счет финансирования потребителями;

4) установленные в городском округе Первоуральск стандарты и нормативы предоставления жилищных и коммунальных услуг, имеющие в своем составе предельные сроки устранения аварий и неисправностей, периодичность выполнения различных видов работ и услуг;

5) планируемые на календарный год объемы работ по текущему ремонту и техническому обслуживанию данного жилого дома;

6) сроки и качественные изменения условий предоставления отдельных видов жилищных и коммунальных услуг и их продолжительность как в плановом порядке, так и непредвиденные: отключения систем центрального отопления, холодного и горячего водоснабжения, отклонения в периодичности уборки и вывоза твердых бытовых отходов;

7) размеры тарифов, установленных для населения по каждому виду жилищных и коммунальных услуг, порядок и форма оплаты, условия корректировки размера платежей при нарушении исполнителем договорных обязательств или нормативов предоставления жилищно-коммунальной услуги;

8) порядок, условия и форма обжалования нарушения (неисполнения) исполнителем коммунальных услуг своих обязательств.

Для получения информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг гражданин представляет письменное [заявление](#P315) (Приложение N 1) либо обращается в многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - МФЦ).

3. Письменные обращения граждан о предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения в Управлении. В случае подачи заявления в МФЦ срок исчисляется со дня регистрации в МФЦ.

4. Отказ в предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению не допускается.

При личном обращении гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность.

Все обращения регистрируются в журнале регистрации обращений граждан.

Все консультации, а также представленные в ходе консультаций документы и материалы, являются бесплатными.

5. На официальном сайте городского округа Первоуральск размещается следующая информация:

1) сведения о местонахождении, график работы, контактные телефоны, адреса электронной почты УЖКХиС;

2) текст настоящего административного регламента с [приложениями](#P315).

6. При личном обращении в 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 МФЦ).

7. Заинтересованные лица имеют право на судебное обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги, в соответствии с [главой 25](consultantplus://offline/ref=F11DDE5D4F27C8F512D9F89FF5AC75B6F994B9151F2A2DEFDA61DF1132E2D6415D2A6E8B2FB45F7FxEa8F) Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации от 14 ноября 2002 г. N 138-ФЗ.

8. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

Для получения муниципальной услуги заявитель самостоятельно предоставляет в УЖКХиС или МФЦ письменное [заявление](#P315) по установленной форме (приложение N 1) с приложением следующих документов:

1) документ, удостоверяющий личность заявителя (паспорт гражданина Российской Федерации, универсальная электронная карта);

2) документ, подтверждающий полномочия представителя заявителя (если от имени заявителя обращается его представитель);

3) документ, удостоверяющий личность представителя заявителя (паспорт гражданина Российской Федерации, универсальная электронная карта).

9. Специалист не вправе требовать от заявителя документы, не предусмотренные настоящим пунктом.

10. Представленные документы должны соответствовать следующим требованиям:

1) текст документа написан разборчиво от руки или при помощи средств электронно-вычислительной техники;

2) фамилия, имя и отчество (наименование) заявителя, его место жительства (место нахождения), телефон написаны полностью;

3) отсутствуют подчистки, приписки, зачеркнутые слова и иные исправления;

4) документы, исполненные карандашом, не принимаются;

5) в документах не должно быть серьезных повреждений, наличие которых не позволяло бы однозначно истолковать их содержание.

11. Все документы предоставляются в копиях с одновременным предоставлением оригиналов. Оригиналы документов предоставляются для сверки на соответствие представленных экземпляров оригиналов их копиям и подлежат возврату заявителю.

12. Заявление о предоставлении муниципальной услуги с приложением документов, указанных в [пункте 8](#P98), может быть направлено:

1) непосредственно в УЖКХиС;

2) посредством многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг;

3) в электронной форме в отсканированном виде через Единый портал либо через Региональный портал государственных и муниципальных услуг (функций).

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

1) предоставление документов, не соответствующих перечню настоящего административного регламента;

2) нарушение требований к оформлению документов;

3) наличие в запросах ненормативной лексики и оскорбительных высказываний;

4) предоставление документов лицом, не уполномоченным в установленном порядке на подачу документов (при подаче документов для получения услуги на другое лицо);

5) отсутствие в УЖКХиС соответствующих сведений, документов.

14. Максимальный срок ожидания в очереди:

1) при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги максимальный срок ожидания в очереди составляет 15 минут;

2) при получении результата предоставления муниципальной услуги максимальный срок ожидания в очереди составляет 15 минут;

3) в случае объективной задержки продвижения очереди уполномоченное должностное лицо организационного отдела, осуществляющее прием и регистрацию документов, обязано уведомить ожидающих о причинах задержки и предполагаемом времени ожидания.

15. Регистрация заявления и прилагаемых к нему документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, производится в день их поступления в организационный отдел либо в МФЦ (в случае если заявление на предоставление муниципальной услуги подается посредством МФЦ).

16. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга:

1) места для ожидания в очереди находятся в холле или ином специально приспособленном помещении, оборудуются стульями и (или) кресельными секциями. В здании, где организуется прием заявителей, предусматриваются места общественного пользования (туалеты), места для хранения верхней одежды;

2) для обеспечения возможности оформления документов места для приема заявителей оборудуются стульями и столами, оснащаются канцелярскими принадлежностями;

3) места для информирования заявителей оборудуются визуальной, текстовой информацией, размещаемой на информационном стенде, который располагается в местах, обеспечивающих свободный доступ к ним;

4) служебные кабинеты специалистов, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, в которых осуществляется прием заявителей, должны быть оборудованы вывесками с указанием номера кабинета и фамилии, имени, отчества и должности специалиста, ведущего прием.

17. Показатели доступности и качества муниципальной услуги.

Показателями доступности муниципальной услуги являются:

1) транспортная доступность к местам предоставления муниципальной услуги;

2) обеспечение беспрепятственного доступа лиц с ограниченными возможностями передвижения к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга;

3) обеспечение возможности направления запроса в электронной форме;

4) размещение информации о порядке предоставления муниципальной услуги на официальном сайте администрации городского округа Первоуральск;

5) получение услуги заявителем посредством МФЦ.

18. Показателями качества предоставления муниципальной услуги являются:

1) соблюдение срока предоставления муниципальной услуги;

2) соблюдение порядка выполнения административных процедур;

3) отсутствие обоснованных жалоб на действия (бездействие) должностных лиц, осуществленные в ходе предоставления муниципальной услуги.

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

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

1) информирование заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги;

2) прием и регистрация заявления и документов;

3) выдача результата предоставления услуги.

СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ

АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР, ТРЕБОВАНИЯ

К ПОРЯДКУ ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ

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

1) информирование и консультирование заявителей по вопросам предоставления муниципальной услуги;

2) прием и регистрация заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

3) рассмотрение заявления;

4) выдача (направление) заявителю результата предоставления муниципальной услуги.

2. Основанием для начала административной процедуры "Информирование и консультирование заявителей по вопросам предоставления муниципальной услуги" является письменное или устное обращение заинтересованного в получении муниципальной услуги лица в УЖКХиС или в МФЦ.

3. Информирование и консультирование по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляется специалистами УЖКХиС, а также специалистами МФЦ.

4. При ответах на телефонные звонки и обращения заявителей лично специалисты, ответственные за консультирование заявителей по вопросам предоставления муниципальной услуги, подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который поступил звонок, и фамилии специалиста, принявшего телефонный звонок.

При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, обратившемуся лицу сообщается телефонный номер, по которому можно получить интересующую его информацию.

Устное информирование обратившегося лица осуществляется не более 15 минут.

В случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, специалист, осуществляющий устное информирование, предлагает направить обращение о предоставлении письменной информации по вопросам предоставления муниципальной услуги либо назначает другое удобное для заинтересованного лица время для устного информирования.

5. Письменное информирование по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляется при получении обращения заинтересованного лица о предоставлении письменной информации по вопросам предоставления муниципальной услуги.

Ответ на обращение готовится в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

Специалисты, ответственные за рассмотрение обращения, обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, готовят письменный ответ по существу поставленных вопросов.

Письменный ответ на обращение подписывается начальником Управления жилищно-коммунального хозяйства и строительства городского округа Первоуральск (уполномоченным им лицом) либо уполномоченным лицом МФЦ (в случае если обращение направлено в МФЦ), и должен содержать фамилию и номер телефона исполнителя, и направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

В случае если в обращении о предоставлении письменной информации не указаны фамилия заинтересованного лица, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

6. Результатом административной процедуры "Информирование и консультирование заявителей по вопросам предоставления муниципальной услуги" является разъяснение заявителю порядка получения муниципальной услуги.

7. Основанием для начала административной процедуры "Прием и регистрация заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги" является обращение заявителя в устной, письменной и (или) электронной форме в УЖКХиС или в МФЦ.

8. Прием и регистрация заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, осуществляется специалистом УЖКХиС.

В случае подачи заявления посредством многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, прием и регистрацию документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, указанных в [пункте 8 раздела](#P98) "Стандарт предоставления муниципальной услуги" настоящего административного регламента, осуществляет специалист МФЦ.

9. Специалист, в обязанности которого входит прием документов:

1) проверяет наличие всех необходимых документов в соответствии с перечнем настоящего административного регламента;

2) проверяет соответствие представленных документов требованиям, установленным настоящим административным регламентом;

3) регистрирует поступление запроса в журнале регистрации либо в соответствии с правилами регистрации, установленными в МФЦ;

4) сообщает заявителю номер и дату регистрации запроса.

10. Если прием осуществляется специалистом МФЦ, то он дополнительно осуществляет проверку копий предоставляемых документов (за исключением нотариально заверенных) их оригиналам, заверяет сверенные с оригиналами копии документов и возвращает оригинал заявителю.

11. Регистрация заявления и прилагаемых к нему документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, производится в день их поступления в организационный отдел либо в МФЦ (в случае если заявление на предоставление муниципальной услуги подается посредством МФЦ).

12. Результатом административной процедуры "Прием и регистрация заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги" является регистрация заявления и прилагаемых к нему документов либо мотивированный отказ в приеме документов в устной форме.

13. Документы, принятые в МФЦ, не позднее следующего рабочего дня после приема и регистрации передаются в УЖКХиС.

14. Основанием для начала административной процедуры "Рассмотрение заявления" является регистрация заявления и прилагаемых к нему документов и поступление их специалисту, ответственному за хранение, комплектование, учет документов.

15. Специалист УЖКХиС рассматривает заявление и проводит анализ тематики запроса, в результате чего определяется:

1) правомочность получения заявителем запрашиваемой информации;

2) степень полноты информации, содержащейся в запросе, необходимой для его исполнения. При необходимости у заявителя запрашивается дополнительная информация по существу запрашиваемых сведений;

3) при необходимости должностные лица, предоставляющие муниципальную услугу, направляют запросы в соответствующие организации при наличии у них документов, необходимых для исполнения запросов. Одновременно с направлением запросов на исполнение в соответствующие организации об этом письменно уведомляется заявитель;

4) местонахождение, адрес конкретной организации, куда следует направить запрос по принадлежности на исполнение. Если запрос требует исполнения несколькими организациями, должностное лицо, предоставляющее муниципальную услугу, направляет в соответствующие организации копии запроса с указанием о направлении ответа в адрес заявителя.

При обработке заявления и документов, поступивших из МФЦ, - не более 14 рабочих дней.

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

17. Основанием для начала административной процедуры "Выдача заявителю результата предоставления муниципальной услуги" в МФЦ является получение для последующей выдачи заявителю из УЖКХиС зарегистрированных в порядке делопроизводства документов.

УЖКХиС передает в МФЦ результат предоставления услуги не позднее рабочего дня, следующего за оформлением результата предоставления муниципальной услуги.

18. При получении муниципальной услуги через Единый портал либо через Региональный портал государственных и муниципальных услуг (функций) выдача заявителям (их представителям) результатов предоставления муниципальной услуги осуществляется через Единый портал (Региональный портал).

19. Срок административной процедуры - не более 3 рабочих дней со дня оформления ответа на запрос или письменного мотивированного отказа в выдаче документов.

20. Результатом административной процедуры является выдача (направление) заявителю документов. В МФЦ производится только выдача результата, а направление по почтовому адресу не осуществляется.

ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА

1. В целях эффективности, полноты и качества оказания муниципальной услуги осуществляется контроль за исполнением муниципальной услуги (далее - контроль).

Задачами осуществления контроля являются:

1) соблюдение специалистами настоящего административного регламента, порядка и сроков осуществления административных действий и процедур;

2) предупреждение и пресечение возможных нарушений прав и законных интересов заявителей;

3) выявление имеющихся нарушений прав и законных интересов заявителей и устранение таких нарушений;

4) совершенствование процесса оказания муниципальной услуги.

2. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений порядка и сроков предоставления муниципальной услуги, рассмотрение обращений заявителей в ходе предоставления муниципальной услуги, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) специалистов.

3. Формами осуществления контроля являются проверки (плановые и внеплановые) и текущий контроль:

1) плановые проверки проводятся в соответствии с графиком, утвержденным распоряжением Администрации городского округа Первоуральск. Состав лиц, осуществляющих плановую проверку, и лиц, в отношении действий которых будет проведена плановая проверка, устанавливается распоряжением Администрации городского округа Первоуральск. Распоряжение доводится до сведения начальника Управления УЖКХиС городского округа Первоуральск (в случае если плановая проверка проводится в отношении действий специалиста УЖКХиС) не менее чем за три рабочих дня до проведения плановой проверки. По результатам проведения плановой проверки составляется акт, который подписывается лицами, осуществляющими проверку, и лицом, в отношении действий которого проводится проверка, начальником УЖКХиС городского округа Первоуральск (в случае если проверка проводится в отношении действий специалиста УЖКХиС);

2) внеплановые проверки проводятся по конкретному обращению граждан.

Заявители вправе направить письменное обращение в адрес Главы администрации городского округа Первоуральск с просьбой о проведении проверки соблюдения и исполнения положений настоящего административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, полноты и качества предоставления муниципальной услуги, в случае нарушений прав и законных интересов заявителей при предоставлении муниципальной услуги.

При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки), или вопросы, связанные с исполнением отдельной административной процедуры.

4. Текущий контроль за надлежащим выполнением специалистом административных процедур в рамках предоставления муниципальной услуги осуществляется начальником УЖКХиС городского округа Первоуральск.

Специалист, ответственный за предоставление муниципальной услуги, несет персональную ответственность за:

1) соблюдение сроков, порядка приема заявления о предоставлении муниципальной услуги и прилагаемых к нему документов, в том числе направление заявителю результата предоставления (отказа в предоставлении) муниципальной услуги;

2) полноту и правильность оформления результата предоставления (отказа в предоставлении) муниципальной услуги;

3) соблюдение и исполнение положений настоящего административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги.

5. Текущий контроль за соблюдением 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.

6. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений порядка и сроков предоставления муниципальной услуги осуществляется привлечение виновных лиц к дисциплинарной ответственности в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ

И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ОРГАНА, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО

МУНИЦИПАЛЬНУЮ УСЛУГУ

1. Заявители имеют право на обжалование в досудебном порядке действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги.

2. Заявитель, подавший жалобу, несет ответственность в соответствии с законодательством за достоверность сведений, содержащихся в представленной жалобе.

3. Предметом жалобы являются решения и действия (бездействие) должностных лиц, участвующих в предоставлении муниципальной услуги.

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

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

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Свердловской области, муниципальными правовыми актами, для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Свердловской области, муниципальными правовыми актами, для предоставления муниципальной услуги;

5) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Свердловской области, муниципальными правовыми актами;

6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Свердловской области, муниципальными правовыми актами;

7) отказ 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 нарушение установленного срока таких исправлений.

5. Жалоба на действия (бездействие) должностных лиц и принятые ими решения при предоставлении муниципальной услуги (далее по тексту - жалоба) может быть подана начальнику УЖКХиС городского округа Первоуральск. Жалоба на действия (бездействие) начальника УЖКХиС городского округа Первоуральск может быть подана Главе администрации городского округа Первоуральск.

6. Жалоба подается начальнику УЖКХиС городского округа Первоуральск либо Главе администрации городского округа Первоуральск заявителем либо его уполномоченным представителем в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя либо его уполномоченного представителя, или в электронном виде.

7. Жалоба может быть направлена по почте, через МФЦ, с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, официального сайта администрации городского округа Первоуральск, через Единый портал либо через Региональный портал государственных и муниципальных услуг (функций), а также может быть принята при личном приеме заявителя.

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

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

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

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

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

9. Жалобу в письменной форме можно направить:

1) почтовым отправлением на адрес Администрации городского округа Первоуральск: 623100, Свердловская область, город Первоуральск, ул. Ватутина, д. 41;

2) с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет на электронный адрес Управления ЖКХ и строительства городского округа Первоуральск: www.prugkh@yandex.ru;

3) с использованием официального сайта Администрации городского округа Первоуральск: www.prvadm.ru, раздел "Обращения граждан";

4) с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций): http://www.gosuslugi.ru/, и Регионального портала государственных и муниципальных услуг: http://66.gosuslugi.ru/pgu/;

5) посредством многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг;

6) передать лично в Администрацию городского округа Первоуральск по адресу: 623100, Свердловская область, город Первоуральск, ул. Ватутина, д. 41, кабинет N 111 (прием документов осуществляется в понедельник - пятницу с 8.30 до 17.00 часов, суббота, воскресенье - выходные дни).

При себе необходимо иметь документ, удостоверяющий личность.

10. Жалоба, поступившая в письменной форме начальнику УЖКХиС городского округа Первоуральск либо Главе администрации городского округа Первоуральск, подлежит обязательной регистрации в журнале учета жалоб не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления с присвоением ей регистрационного номера.

11. Жалоба должна содержать:

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

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

12. Записаться на личный прием к Главе администрации городского округа Первоуральск можно по телефону 8 (3439) 64-93-75.

13. Жалоба, поступившая начальнику УЖКХиС городского округа Первоуральск либо Главе администрации городского округа Первоуральск, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации.

14. Начальник УЖКХиС городского округа Первоуральск, Глава администрации городского округа Первоуральск вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

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

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

15. Начальник УЖКХиС городского округа Первоуральск, Глава администрации городского округа Первоуральск отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

1) наличие вступившего в законную силу решения суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

2) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

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

16. В указанных случаях заявитель должен быть письменно проинформирован об отказе в предоставлении ответа по существу жалобы.

17. По результатам рассмотрения жалобы принимается 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.

Указанное решение принимается в форме акта уполномоченного на ее рассмотрение органа.

18. При удовлетворении жалобы уполномоченный на ее рассмотрение орган принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата муниципальной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

19. Ответ о результатах рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, или, по желанию заявителя, в электронной форме.

20. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должность, фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

2) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действия (бездействие) которого обжалуются;

3) фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) или наименование заявителя;

4) основания для принятия решения по жалобе;

5) принятое по жалобе решение;

6) в случае если жалоба признана обоснованной, - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной услуги;

7) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

21. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом органа местного самоуправления.

22. Если в результате рассмотрения жалобы доводы заявителя признаются обоснованными, то принимаются решения о применении мер ответственности к должностным лицам, допустившим нарушение в ходе предоставления муниципальной услуги на основании настоящего административного регламента.

23. Заявитель вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, действия (бездействие) должностных лиц органа, предоставляющего муниципальную услугу, в судебном порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

Согласно [пункту 1 статьи 256](consultantplus://offline/ref=F11DDE5D4F27C8F512D9F89FF5AC75B6F994B9151F2A2DEFDA61DF1132E2D6415D2A6E8B2FB45F70xEaFF) Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации гражданин вправе обратиться в суд с заявлением об оспаривании решений, действий (бездействия) органов местного самоуправления в течение трех месяцев со дня, когда ему стало известно о нарушении его прав и свобод.

Порядок подачи, рассмотрения и разрешения жалоб, направляемых в суды, определяется законодательством Российской Федерации о гражданском судопроизводстве и судопроизводстве в арбитражных судах.

24. Заявитель имеет право на основании письменного запроса получать информацию и копии документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

25. Информирование заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы обеспечивается посредством размещения информации в местах предоставления муниципальной услуги, на официальном сайте Администрации городского округа Первоуральск.

Должностные лица УЖКХиС городского округа Первоуральск обеспечивают консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органа местного самоуправления и его должностных лиц, муниципальных служащих органа местного самоуправления, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме.

Приложение N 1

к Административному регламенту

оказания муниципальной услуги

по предоставлению информации

о порядке предоставления

жилищно-коммунальных услуг

населению Администрацией

городского округа Первоуральск

Начальнику

Управления ЖКХ и строительства

городского округа Первоуральск

623100, Свердловская область

г. Первоуральск, ул. Ватутина, д. 36

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Ф.И.О. заявителя)

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

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

проживающего(ей) по адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_

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

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

Телефон (дом./сот.): \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу предоставить информацию о предоставлении жилищно-коммунальных

услуг \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

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

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

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

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

подпись расшифровка подписи