

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ «ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ О ПОРЯДКЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ НАСЕЛЕНИЮ»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» (далее - Административный регламент, муниципальная услуга) разработан в целях повышения качества и доступности предоставления муниципальной услуги администрацией городского округа Богданович.

1.2. Заявителями предоставления муниципальной услуги являются физические и юридические лица, или их представители, обратившийся в орган, предоставляющий муниципальную услугу, с заявлением о предоставлении муниципальной услуги в устном или письменном (либо электронном) виде (далее - заявители).

1.3. Муниципальную услугу по предоставлению информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению предоставляет специалист отдела жилищно-коммунального хозяйства и энергетики (далее – отдел ЖКХ и энергетики) администрации городского округа Богданович (далее – администрация ГО Богданович).

Место нахождения отдела ЖКХ и энергетики администрации ГО Богданович, обеспечивающего организацию предоставления муниципальной услуги: 623530, Свердловская область, г. Богданович, ул. Советская, д.3.

График работы: понедельник - пятница: с 8:00 часов до 17:00 часов; перерыв на обед с 12:00 до 13:00 часов, каб.2, тел. (34376) 5-07-20.

Официальный сайт городского округа Богданович:
gobogd@gobogdanovich.ru

1.4. В целях оптимизации и повышения качества предоставления муниципальной услуги, снижения административных барьеров, муниципальная услуга, в том числе может предоставляться через Государственное бюджетное учреждение Свердловской области «Многофункциональный центр предоставления государственных (муниципальных) услуг (далее – МФЦ):

Место нахождения МФЦ: 623530, Свердловская область, г. Богданович, ул. Партизанская, д.9.

С графиком работы МФЦ можно ознакомиться на его официальном сайте:
<http://mfc66.ru> .

1.5. Порядок, форма и место размещения информации.

Информация о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг, размещается:

- 1) в печатной форме в газете «Народное слово»;
- 2) в электронном виде на сайте городского округа Богданович, в сети Интернет gobogd@gobogdanovich.ru.

В случае если в указанную информацию были внесены изменения, то она в течение 5 рабочих дней подлежит обновлению в печатном издании газеты «Народное слово» и на сайте городского округа Богданович.

- 3) на Едином портале предоставления государственных и муниципальных услуг (функций) (www.gosuslugi.ru).

2. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

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

2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу.

Муниципальную услугу населению предоставляет специалист отдела ЖКХ и энергетики администрации ГО Богданович. Муниципальная услуга также предоставляется через МФЦ в части приема заявлений.

В соответствии с требованиями пункта 4 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» органы, предоставляющие муниципальные услуги, не вправе требовать от заявителя действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в государственные органы, органы местного самоуправления и организации, за исключением услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг.

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- предоставление заявителю ответа в письменной форме (или в форме электронного документа) по существу поставленных вопросов, направленный в адрес заявителя;
- устная консультация по вопросам заявителя (на личном приеме или по телефону);
- отказ в предоставлении муниципальной услуги.

2.4. Сроки предоставления муниципальной услуги.

2.4.1. Срок предоставления муниципальной услуги составляет 30 календарных дней со дня регистрации письменного обращения, в том числе поступившего через Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) или Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Свердловской области, а также через МФЦ. В исключительных случаях данный срок предоставления услуги может быть продлен, но не более чем на 30 дней с обязательным уведомлением заявителя о продлении срока рассмотрения обращения.

В случае устного обращения заявителя лично либо по телефону информация предоставляется в момент обращения.

2.4.2. В случае отказа в предоставлении муниципальной услуги ответ

предоставляется в течение 30 календарных дней со дня регистрации обращения.

Заявление, поступившее в администрацию ГО Богданович, регистрируется в установленном законом порядке и направляется специалисту отдела ЖКХ и энергетики для исполнения административных процедур по предоставлению муниципальной услуги.

Работа с обращением заявителя считается начатой с даты направления письменного обращения уполномоченному (компетентному) специалисту отдела ЖКХ и энергетики.

Подготовка ответа на обращение может быть завершена раньше установленного срока.

2.5. Перечень нормативно-правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги.

Муниципальная услуга, предусмотренная настоящим Регламентом, предоставляется в соответствии со следующими нормативно-правовыми актами:

- Конституция Российской Федерации от 12.12.1993;
- Жилищный кодекс Российской Федерации;
- Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 13.08.2006 № 491 «Об утверждении Правил содержания общего имущества в многоквартирном доме и Правил изменения размера платы за содержание 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»;
- Постановление Государственного комитета Российской Федерации по строительству и жилищно-коммунальному комплексу от 27.09.2003 № 170 «Об утверждении Правил и норм технической эксплуатации жилищного фонда»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 23.05.2006 № 306 «Об утверждении правил установления и определения нормативов потребления коммунальных услуг и нормативов потребления коммунальных ресурсов в целях содержания общего имущества в многоквартирном доме»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 21.07.2008 № 549 «О порядке поставки газа для обеспечения коммунально-бытовых нужд граждан»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 16.05.2011 № 373 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг»;
- Устав городского округа Богданович, принят Решением Думы МО

«Богдановичский район» от 26.05.2005 № 39;

- Постановление главы городского округа Богданович от 08.02.2017 № 194 «Об утверждении Положения о работе с обращениями граждан в городском округе Богданович».

2.6. Перечень документов необходимых в соответствии с нормативно-правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, подлежащих представлению заявителем:

2.6.1. Для предоставления муниципальной услуги заявитель предоставляет в администрацию ГО Богданович или МФЦ заявление. Заявление о предоставлении муниципальной услуги составляется в произвольной форме в виде письма (далее - запрос), оформленного на бумажном носителе в печатном или рукописном виде, с указанием данных, предусмотренных пунктом 2.6.3 настоящего Административного регламента.

2.6.2. Запрос (письменный) направляется заявителем в администрацию ГО Богданович по почте, по электронной почте либо лично.

2.6.3. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование государственного органа или органа местного самоуправления, в которые направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

2.7. Перечень документов необходимых в соответствии с нормативно-правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении органов, участвующих в предоставлении муниципальной услуги:

Предоставление документов, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных органов, участвующих в предоставлении государственных или муниципальных услуг, и которые заявитель вправе предоставить для предоставления муниципальной услуги. Предусмотренной настоящим регламентом, не требуется.

2.8. Указание на запрет требовать от заявителя предоставления документов и информации или осуществления действий:

При предоставлении муниципальной услуги, предусмотренной настоящим Регламентом, запрещается требовать от заявителя:

1) представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги;

2) представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными

правовыми актами Свердловской области и муниципальными правовыми актами городского округа Богданович находятся в распоряжении органов, предоставляющих муниципальную услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления, либо подведомственных органам государственной власти или органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственной услуги, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

2.9. Исчерпывающий Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

Основание для отказа в приеме документов не имеется.

2.10. Перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги.

Оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги, предусмотренной настоящим Регламентом, не имеется.

Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги, предусмотренной настоящим Регламентом, является:

1) если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

2) в заявлении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу муниципального служащего, а также членов его семьи;

3) текст заявления не поддается прочтению;

4) если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы;

5) если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;

6) запрашиваемая информация относится к информации ограниченного доступа.

Решение об отказе в предоставлении муниципальной услуги оформляется в письменной форме с указанием причин, послуживших основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

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

Для предоставления муниципальной услуги, предусмотренной настоящим Регламентом, заявителю не требуется получение необходимых и обязательных услуг, в том числе сведения о документе (документах), выдаваемом (выдаваемых) организациями, участвующими в предоставлении муниципальной услуги.

2.12. Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление услуги

За предоставление муниципальной услуги государственная пошлина или иная плата не взимается.

2.13. Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, включая информацию о методике расчета размера такой платы.

Плата за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги не взимается.

2.14. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления такой услуги

Срок ожидания в очереди при подаче заявления (обращения) о предоставлении муниципальной услуги, предусмотренной настоящим Регламентом, и при получении результата предоставления услуги не должен превышать 15 минут.

2.15. Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги и услуги, предоставляемой организацией, участвующей в предоставлении муниципальной услуги, в том числе в электронной форме

Регистрация заявления для предоставления муниципальной услуги - в течение трех дней с момента поступления в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу.

2.16. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, услуга, предоставляемая организацией, участвующей в предоставлении муниципальной услуги, к месту ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления таких услуг, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов:

2.16.1. Помещения для предоставления муниципальной услуги размещаются в здании администрации ГО Богданович.

2.16.2. Рабочие места специалистов, предоставляющих муниципальную услугу, оборудуются компьютерами и оргтехникой, позволяющими своевременно и в полном объеме получать справочную информацию по правовым вопросам и организовывать предоставление муниципальной услуги в полном объеме.

2.16.3. Места для ожидания в очереди находятся в холле или ином специально приспособленном помещении, оборудуются стульями и (или) кресельными секциями, столами с бланками заявлений и канцелярскими принадлежностями, а также образцами заполнения заявлений. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможности размещения в здании администрации ГО Богданович.

Места для информирования заявителей оборудуются текстовой информацией, размещаемой на информационных стендах. Информационные

стенды размещаются с учетом высоты стен помещения на одном уровне в удобном для ознакомления месте и обеспечивают свободное прочтение содержащейся в них информации.

На информационном стенде размещается следующая информация:

- административный регламент;
- наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу;
- место нахождения и юридический адрес;
- телефонные номера, адрес электронной почты;
- график и режим работы;
- адрес и номера телефонов в МФЦ.

Помещения для исполнения муниципальной услуги оснащены системой противопожарной и охранной сигнализации.

Помещения оборудованы вывесками с указанием фамилии, имени, отчества и должности специалиста отдела ЖКХ и энергетики, осуществляющего прием документов, а также режима работы, приема заявителей и образцами необходимых документов.

В помещениях предусматривается оборудование доступных мест общего пользования и размещения, в случае необходимости, верхней одежды посетителей, ожидание предполагается в помещении отдела ЖКХ и энергетики, оборудованном местами для сидения.

Обеспечена возможность беспрепятственного входа в здание администрации ГО Богданович и выхода из него.

На территории прилегающей к зданию администрации ГО Богданович, в котором расположен отдел ЖКХ и энергетики имеются места для парковки автотранспортных средств. Доступ к парковочным местам является бесплатным.

Вход и передвижение по помещениям, в которых проводится прием граждан, не должны создавать затруднений для лиц с ограниченными возможностями.

2.17. Показатели доступности и качества муниципальной услуги, в том числе количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении муниципальной услуги и их продолжительность. Права заявителя при получении муниципальной услуги:

Показатели доступности муниципальной услуги являются:

- комфортность ожидания муниципальной услуги (оснащенные места ожидания, санитарно-гигиенические условия помещения (освещенность, просторность, отопление), эстетическое оформление);

- комфортность получения муниципальной услуги (техническая оснащенность) санитарно-гигиенические условия помещения (освещенность, просторность, отопление), эстетическое оформление, комфортность организации процесса (отношение специалистов отдела к заявителю: вежливость, тактичность);

- возможность получать полную, актуальную и достоверную информацию о порядке и ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием информационно-телекоммуникационных технологий;

- возможность обращаться за предоставлением муниципальной услуги через МФЦ;

- возможность обращаться за предоставлением муниципальной услуги в электронном виде, в том числе через Единый портал государственных и муниципальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

- бесплатность получения муниципальной услуги;

- транспортная и пешеходная доступность;

- предоставление муниципальной услуги в электронном виде;

- возможность обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принятых в ходе предоставления муниципальной услуги в досудебном и в судебном порядке.

Показателями качества муниципальной услуги являются:

- оперативность предоставления муниципальной услуги (соответствие стандарту времени, затраченного на подготовку необходимых документов, ожидание предоставления муниципальной услуги, непосредственное получение муниципальной услуги);

- соблюдение сроков выполнения административных процедур;

- точность обработки данных, правильность оформления документов;

- компетентность специалистов, осуществляющих предоставление муниципальной услуги (профессиональная грамотность);

- отсутствие поданных в установленном порядке жалоб на действия (бездействие) при предоставлении муниципальной услуги.

Помимо письменного обращения непосредственно в орган, предоставляющий муниципальную услугу, доступность муниципальной услуги обеспечивается использованием средств телефонной связи; посредством сети Интернет; в Федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»; в МФЦ.

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

Муниципальная услуга предоставляется через МФЦ в части приема заявления и выдачи результата предоставления муниципальной услуги.

Для получения муниципальной услуги в электронной форме через Единый портал заявителю следует зарегистрироваться на данном портале (уровень учетной записи – «Подтвержденная»), непосредственно перед подачей заявления зайти на портал и ввести логин, а также пароль. Усиленная квалифицированная электронная подпись при подаче заявления не применяется.

3. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР, ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ, В ТОМ ЧИСЛЕ ОСОБЕННОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ

3.1. Описание административной процедуры.

Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и регистрация заявления о предоставлении муниципальной услуги;
- рассмотрение заявления и оформление результата предоставления муниципальной услуги;
- выдача результата предоставления муниципальной услуги, либо принятие решения об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

3.2. Прием и регистрация заявления, о предоставлении муниципальной услуги.

Основанием для начала административной процедуры приема и регистрации (заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги) является обращение заявителя в устной, письменной и (или) электронной форме в администрацию ГО Богданович или в МФЦ.

3.2.1. Индивидуальное информирование о порядке оказания муниципальной услуги обеспечивается специалистом отдела ЖКХ и энергетики лично, по телефону.

Специалист отдела ЖКХ и энергетики, уполномоченный на оказание муниципальной услуги при обращении граждан (по телефону или лично) должен корректно и внимательно относиться к ним, не унижая их чести и достоинства.

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

При устном обращении гражданина, специалист отдела ЖКХ и энергетики производит запись в журнале устных обращений граждан.

Форма журнала устных обращений представлена в приложении № 1 к настоящему регламенту.

3.2.2. При поступлении письменного заявления специалист администрации ГО Богданович, ответственный за прием и регистрацию документов:

- 1) устанавливает предмет обращения заявителя;
- 2) проверяет соответствие представленного заявления требованиям, установленным пунктом 2.6.3 настоящего Регламента;
- 3) при отсутствии у заявителя при личном обращении заполненного заявления или неправильном его заполнении, помогает заявителю заполнить заявление;
- 4) регистрирует поступление заявления в соответствии с установленными правилами делопроизводства;
- 5) сообщает заявителю номер и дату регистрации заявления.

Предельный срок выполнения административной процедуры составляет

3 дня.

3.2.3. После регистрации письменного заявления специалистом МФЦ, заявление передается в администрацию ГО Богданович не позднее следующего рабочего дня после приема и регистрации.

3.3. Рассмотрение заявления и оформление результата предоставления муниципальной услуги.

Основанием для начала административной процедуры является поступление специалисту отдела ЖКХ и энергетики зарегистрированного заявления и документов.

Специалист отдела ЖКХ и энергетики проводит экспертизу заявления на предоставление муниципальной услуги и приложенных к нему документов.

При наличии оснований, указанных в пункте 2.10 настоящего Регламента, специалист отдела ЖКХ и энергетики отказывает в предоставлении муниципальной услуги.

При соответствии представленных документов требованиям настоящего Регламента, специалист отдела ЖКХ и энергетики выполняет дальнейшие административные процедуры (действия) по муниципальной услуге (в срок не превышающий 30 календарных дней).

Подготовка информационного письма заявителю.

Если для предоставления муниципальной услуги требуется промежуточный запрос, то срок рассмотрения обращения продляется не более, чем на 30 календарных дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения заявителя.

Специалист, уполномоченный предоставлять муниципальную услугу, осуществляет подготовку информационного письма заявителю.

Информация должна соответствовать следующим требованиям:

- излагаться в простой, доступной для восприятия форме;
- содержание ответа должно максимально полно отражать объем запрашиваемой информации;
- соответствовать действующим нормативным правовым актам;
- указываться фамилия и инициалы специалиста, а также номер телефона для справок в ответе на письменное обращение заявителя.

Подписанное главой городского округа Богданович, либо заместителем главы администрации ГО Богданович по жилищно-коммунальному хозяйству и энергетике, либо начальником отдела по жилищно-коммунальному хозяйству и энергетике администрации ГО Богданович письмо регистрируется должностным лицом администрации ГО Богданович, ответственным за делопроизводство. Далее один экземпляр письма направляется в установленном порядке почтовым (или иным способом) отправлением заявителю, второй экземпляр письма вместе с оригиналами документов, представленных заявителем, остается на хранении в администрации ГО Богданович.

3.4. Результатом административной процедуры является направление заявителю ответа на заявление, содержащего запрашиваемую им информацию, или письма об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

Выдача заявителю ответа на заявление, поступившее через МФЦ

производится только в МФЦ и по почтовому адресу не осуществляется.

Блок – схема предоставления муниципальной услуги представлена в Приложении 2 к настоящему Регламенту

4. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ИСПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА

4.1. В целях эффективности, полноты и качества оказания муниципальной услуги специалистом, уполномоченным на предоставление муниципальной услуги, в процессе исполнения услуги осуществляется текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами при исполнении муниципальной услуги.

4.2. Периодический контроль осуществляется начальником отдела жилищно-коммунального хозяйства и энергетики администрации городского округа Богданович в форме проверок соблюдения и исполнения специалистом положений настоящего Административного регламента и иных нормативных правовых актов Российской Федерации.

4.3. Задачами контроля являются:

- соблюдение специалистом отдела жилищно-коммунального хозяйства и энергетики администрации ГО Богданович требований настоящего Административного регламента, порядка и сроков осуществления административных действий и процедур;
- предупреждение и пресечение возможных нарушений прав и законных интересов заявителей;
- выявление имеющихся нарушений прав и законных интересов заявителей и устранение таких нарушений;
- совершенствование процесса оказания муниципальной услуги.

Проверки могут быть плановыми (осуществляться на основании готовых планов работы администрации ГО Богданович) и внеплановыми, в том числе, по конкретному обращению пользователя.

Для проверки полноты и качества исполнения муниципальной услуги формируется рабочая группа, в состав которой включаются муниципальные служащие администрации ГО Богданович.

Результаты деятельности рабочей группы оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

Текущий контроль за соблюдением работниками МФЦ последовательности действий, определенных административными процедурами, осуществляется руководителем соответствующего подразделения МФЦ.

4.4. Должностные лица администрации ГО Богданович за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления муниципальной услуги, несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

5. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ОРГАНА, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО МУНИЦИПАЛЬНУЮ УСЛУГУ, А ТАКЖЕ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ.

5.1. Информация для заявителя о его праве подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) администрации ГО Богданович и (или) его должностных лиц, муниципальных служащих администрации ГО Богданович при предоставлении муниципальной услуги и МФЦ.

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

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

5.2. Предмет жалобы.

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

5.2.1. 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 для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Свердловской области, муниципального образования 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, муниципального образования;

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

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.

5.3. Органы местного управления и уполномоченные на рассмотрение жалобы должностные лица, которым может быть направлена жалоба.

5.3.1. Жалобы на действия (бездействие) и решения специалиста, уполномоченного на предоставление муниципальной услуги, могут быть направлена начальнику отдела ЖКХ и энергетики администрации ГО Богданович, главе городского округа Богданович и в МФЦ.

5.4. Порядок подачи и рассмотрения жалобы.

5.4.1. Жалоба подается в администрацию ГО Богданович заявителем либо его уполномоченным представителем в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя либо его уполномоченного представителя, или в электронном виде.

5.4.2. Жалоба может быть направлена по почте, в многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта городского округа Богданович, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.4.3. 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 оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц).

5.4.4. Жалобу в письменной форме можно направить:

- на почтовый адрес администрации ГО Богданович: 623530, Свердловская область, г. Богданович, ул. Советская, д. 3.

- на электронный адрес городского округа Богданович: gobogd@gobogdanovich.ru раздел «Электронная приемная». В этом случае документы, указанные в п. 5.1.5. настоящего Административного регламента могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется;

- на электронный адрес МФЦ <http://mfc66.ru>.

Жалобу в письменной форме можно передать лично:

- в орган местного самоуправления в кабинет № 13 (прием документов осуществляется в понедельник - пятница с 9.00 до 12.00 и с 13.00 до 17.00 часов). При себе необходимо иметь документ, удостоверяющий личность;

- в МФЦ.

5.4.5. Жалоба, поступившая в письменной форме в администрацию ГО Богданович, подлежит обязательной регистрации в программе «Контроль обращения граждан», не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления с присвоением ей регистрационного номера.

5.4.6. 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.

5.4.7. Записаться на личный прием к главе городского округа Богданович муниципального образования можно по телефону: 8 (34376) 5-17-87.

5.5. Сроки рассмотрения жалобы.

5.5.1. Жалоба, поступившая в орган местного самоуправления подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации.

5.5.2. В случае обжалования отказа органа местного самоуправления, должностного лица органа местного самоуправления 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.

5.6. Перечень оснований для приостановления рассмотрения жалобы в случае, если возможность предусмотрена законодательством Российской Федерации.

5.6.1. Администрация ГО Богданович 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 (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

5.6.2. Администрация ГО Богданович отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

1) наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного 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.

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

5.7. Результат рассмотрения жалобы.

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

1) удовлетворение жалобы, в том числе в форме отмены принятого решения;

2) отказ в удовлетворении жалобы.

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

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

5.8. Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы.

5.8.1. Ответ о результатах рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме.

5.8.2. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

1) наименование органа местного самоуправления, должность, фамилия, имя, отчество (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 обжалуется;

3) фамилия, имя, отчество (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.

5.8.3. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом администрации ГО Богданович. По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа.

5.8.4. 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.

5.9. Порядок обжалования решения по жалобе.

5.9.1. Жалобы на решения, принятые главой городского округа Богданович, направляются в суд.

5.9.2. Заявитель вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, действия (бездействия) должностных лиц администрации ГО Богданович в судебном порядке (в районный суд общей юрисдикции согласно статье 24 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации от 14.11.2002 № 138-ФЗ).

Согласно пункту 1 статьи 256 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, определяются законодательством Российской Федерации о гражданском судопроизводстве и судопроизводстве в арбитражных судах.

5.10. Право заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

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

5.11. Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы.

5.11.1. Информирование заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы обеспечивается посредством размещения информации в печатном издании газеты «Народное слово» и на официальном сайте городского округа Богданович.

5.11.2. Юридический отдел администрации ГО Богданович обеспечивает консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органа местного самоуправления и их должностных лиц, муниципальных служащих органа местного самоуправления, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме.

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

Журнал устных обращений граждан

№ п/п	Дата регистрации	Ф.И.О. заявителя Адрес Социальное положение	Краткое содержание обращения	Краткое содержание резолюции Исполнитель, срок исполнения, дата контроля	Результат (принятые меры). Дата исполнения. Примечания
1	2	3	4	5	6

БЛОК – СХЕМА
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ
«ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О ПОРЯДКЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ НАСЕЛЕНИЮ»

