



АДМИНИСТРАЦИЯ КАЧКАНАРСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

г. Качканар

08.10.2014 г. № 1184

***Об утверждении Административного регламента
«Представление информации о порядке предоставления
жилищно-коммунальных услуг населению»***

В целях приведения в соответствие Административного регламента «Представление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» с постановлением Администрации Качканарского городского округа от 31.03.2014 № 358 «Об утверждении перечня муниципальных услуг, предоставляемых в Качканарском городском округе», Администрация Качканарского городского округа **ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить Административный регламент «Представление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» (прилагается).

2. Признать постановление Администрации Качканарского городского округа от 08.04.2014 № 434 «Об утверждении Административного регламента предоставления муниципальной услуги по предоставлению информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг на территории Качканарского городского округа» утратившим силу.

3. Настоящее постановление опубликовать в газете «Качканарское время» и обнародовать на официальном сайте Качканарского городского округа.

Глава городского округа

С.М. Набоких

УТВЕРЖДЁН
постановлением Администрации
Качканарского городского округа
от 08.10.2014 г. № 1184
«Об утверждении
Административного регламента
«Представление информации о
порядке предоставления жилищно-
коммунальных услуг населению»

**Административный регламент
«Представление информации о порядке предоставления жилищно-
коммунальных услуг населению»**

Раздел 1. Общие положения

Подраздел 1. Предмет регулирования регламента

1. Административный регламент «Представление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» (далее - Регламент) разработан в целях повышения качества исполнения и доступности результата предоставления муниципальной услуги, создания комфортных условий для потребителей муниципальной услуги, определяет порядок, сроки и последовательность действий (административных процедур) при оказании муниципальной услуги.

Подраздел 2. Круг заявителей

2. Получателями муниципальной услуги, предусмотренной настоящим Регламентом, являются физические лица или юридические лица, либо их уполномоченные представители (далее - заявители), обратившиеся в орган, предоставляющий муниципальную услугу с заявлением о предоставлении муниципальной услуги, выраженным в устной, письменной или электронной форме.

Подраздел 3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги

3. Органом местного самоуправления Качканарского городского округа, уполномоченным на предоставление муниципальной услуги, предусмотренной настоящим Регламентом, является Администрация Качканарского городского округа. Муниципальную услугу, предусмотренную настоящим Регламентом, от имени Администрации Качканарского городского округа предоставляет отдел городского хозяйства, транспорта и связи Администрации Качканарского городского округа (далее – ОГХ,ТиС).

А также предоставление муниципальной услуги, предусмотренной настоящим административным регламентом, может осуществляется в государственном бюджетном учреждении Свердловской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» на территории Качканарского городского округа.

4. Муниципальная услуга предоставляется:

1) ОГХ,ТиС по адресу:

Свердловская область, город Качканар, ул. Свердлова, дом 8.

Режим работы ОГХ,ТиС:

понедельник - четверг: с 08.00 часов до 17.15 часов;

пятница: с 8.00 часов до 16.00;

перерыв на обед: с 12.30 часов до 13.30 часов;

суббота, воскресенье: выходные дни.

Прием заявителей осуществляется по адресу: Свердловская область, город Качканар, ул. Свердлова, дом 8, кабинет N 313, 312.

Время приема заявителей: понедельник - четверг: с 08.00 часов до 17.15 часов;

Пятница: с 08.00 часов до 16.00 часов;

перерыв на обед: с 12.30 часов до 13.30 часов;

суббота, воскресенье: выходные дни.

Телефон для справок: (34341) 6-97-30.

Адрес электронной почты ОГХ,ТиС: prom2@kgob66.ru.

Адрес официального сайта Администрации Качканарского городского округа в сети "Интернет": www.admkgo.ru.

2) МФЦ по адресу:

Свердловская область, г. Качканар, 8 микрорайон, д. 18.

Режим работы МФЦ: пн. - вс. 8:00 до 20:00 без перерыва и выходных.

Справочный телефон МФЦ: 8(34341) 3-13-11;

Единый контакт - центр: 8-800-200-84-40 (звонок бесплатный).

Информацию по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе о ходе предоставления муниципальной услуги, Заявитель может получить в Администрации и в МФЦ.

Настоящий Регламент предоставления муниципальной услуги размещается на официальном сайте Администрации Качканарского городского округа и сайтах в региональных государственных информационных системах: <http://egov66.ru>, <http://www.gosuslugi.ru>.

5. Информирование и консультирование Заявителей о процедуре предоставления муниципальной услуги может осуществляться:

1) специалистами Администрации при личном обращении, обращении по телефону, письменном обращении по почте, письменном обращении по электронной почте.

а) при индивидуальном устном информировании, должностное лицо Администрации дает обратившемуся полный, точный и оперативный ответ по вопросам процедуры предоставления муниципальной услуги;

б) при информировании по телефону должностное лицо Администрации должно назвать свою фамилию, имя, отчество, должность, а затем - в вежливой форме, четко и подробно проинформировать обратившегося по вопросам процедуры предоставления муниципальной услуги;

в) при информировании по письменным обращениям, обратившемуся должностным лицом Администрации дается четкий и понятный ответ по вопросам процедуры предоставления муниципальной услуги, указывается фамилия, имя, отчество, должность и номер телефона исполнителя. Ответ на обращение направляется по почте на адрес заинтересованного лица в срок, не превышающий 30 дней со дня поступления письменного обращения за информацией.

г) при информировании по электронной почте заявителю должностным лицом Администрации дается четкий и понятный ответ по вопросам процедуры предоставления муниципальной услуги, указывается фамилия, имя, отчество, должность, адрес электронной почты и номер телефона исполнителя. Ответ на обращение направляется на адрес электронной почты заявителя в срок, не превышающий 30 дней со дня поступления обращения.

2) специалистами МФЦ при личном обращении, по письменному обращению и по справочному телефону заявителям предоставляется следующая информация:

а) о нормативных правовых актах, регулирующих предоставление муниципальной услуги;

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

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

г) о сроках предоставления муниципальной услуги;

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

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

Письменный ответ на обращение подписывается главой Качканарского городского округа (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.

Раздел 2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

Подраздел 1. Наименование муниципальной услуги

6. Наименование муниципальной услуги, предусмотренной настоящим Регламентом: «Представление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению».

Подраздел 2. Результат предоставления муниципальной услуги

7. Результатом предоставления муниципальной услуги является предоставление, в том числе в электронной форме, заявителю информации:

- 1) о нормативных правовых актах, регулирующих порядок предоставления жилищно-коммунальных услуг населению;
- 2) о требованиях к предоставлению коммунальных услуг;
- 3) об определении состава общего имущества в многоквартирном доме и требованиях к его содержанию;
- 4) о порядке и условиях заключения договоров на оказание коммунальных услуг;
- 5) о порядке расчета и внесения платы за коммунальные услуги;
- 6) о порядке несения собственниками помещений в многоквартирном доме общих расходов на содержание и ремонт общего имущества;
- 7) о правах и обязанностях исполнителей (юридических лиц независимо от организационно-правовой формы, а также индивидуальных предпринимателей, предоставляющих коммунальные услуги, производящих или приобретающих коммунальные ресурсы и отвечающих за обслуживание внутридомовых инженерных систем, с использованием которых предоставляются коммунальные услуги);
- 8) о правах и обязанностях потребителей (граждан, использующих коммунальные услуги для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности);
- 9) о порядке перерасчета платы за отдельные виды коммунальных услуг за период временного отсутствия потребителей в занимаемом жилом помещении;
- 10) о порядке изменения размера платы за коммунальные услуги при предоставлении коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность;
- 11) о порядке изменения размера платы за содержание и ремонт жилого помещения в случае оказания услуг и выполнения работ по управлению, содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность;
- 12) о порядке установления факта не предоставления коммунальных услуг или предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества;
- 13) об ответственности исполнителя и потребителя;
- 14) о порядке приостановления или ограничения предоставления коммунальных услуг.

Подраздел 3. Срок предоставления муниципальной услуги

8. Сроки предоставления муниципальной услуги определяются в зависимости от используемого вида информирования:

1) При использовании средств телефонной связи информация предоставляется получателю муниципальной услуги в момент обращения. Время разговора не должно превышать 20 минут.

В случае если специалист, принявший звонок, не может самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо, которое может ответить на вопрос гражданина, или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

В случае если специалист не может ответить на вопрос гражданина, результат рассмотрения вопроса сообщают заинтересованному лицу в течение двух часов.

2) Консультирование получателя муниципальной услуги по интересующим вопросам во время личного приема специалистом не может превышать 15 минут.

3) Письменные обращения, а также обращения, направленные по электронной почте или с использованием средств факсимильной и электронной связи, рассматриваются с учетом времени подготовки ответа в срок, не превышающий 30 дней с момента регистрации обращения.

9. Граждане, обратившиеся с целью получения муниципальной услуги, в обязательном порядке информируются специалистом: об условиях отказа в предоставлении муниципальной услуги, о сроке выдачи результатов муниципальной услуги.

Подраздел 4. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникшие в связи с предоставлением муниципальной услуги

10. Предоставление муниципальной услуги, предусмотренной настоящим Регламентом, осуществляется в соответствии с:

1) Конституцией Российской Федерации («Российская газета», № 7, 21.01.2009);

2) Гражданским кодексом Российской Федерации (часть первая) («Собрание законодательства РФ», 05.12.1994 № 32, ст. 3301);

3) Гражданским кодексом Российской Федерации (часть вторая) («Собрание законодательства РФ», 29.01.1996 № 5, ст. 410);

4) Жилищным кодексом Российской Федерации («Собрание законодательства Российской Федерации», 03.01.2005 г. № 1 (часть 1, ст. 14);

5) Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» («Собрание законодательства РФ», 06.10.2003 № 40, ст. 3822);

6) Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» («Российская газета», № 95, 05.05.2006);

7) Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» («Российская газета» 30.07.2010 г. № 168);

8) Постановлением Правительства Российской Федерации от 23.05.2006 № 307 (ред. от 29.07.2010 г.) «О порядке предоставления коммунальных услуг гражданам» («Собрание законодательства РФ», 05.06.2006, № 23, ст. 2501);

9) Постановлением Правительства Российской Федерации от 13.08.2006 № 491 «Об утверждении Правил содержания общего имущества в многоквартирном доме и правил изменения размера платы за содержание и ремонт жилого помещения в случае оказания услуг и выполнения работ по управлению, содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность» («Собрание законодательства РФ», 21.08.2006, № 34, ст. 3680);

10) Распоряжением Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 № 1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде» («Российская газета», № 247, 23.12.2009);

11) Уставом Качканарского городского округа

Подраздел 5. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, подлежащих представлению заявителем

11. Для получения информации о перечне жилищно-коммунальных услуг и порядке их предоставления заявителем подается письменное заявление (обращение) которое оформляется по образцу (приложение № 1 к Регламенту). Предоставление иных документов не требуется.

Подраздел 6. Перечень, документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных органов

12. Предоставление заявителем документов, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных органов не требуется.

Подраздел 7. Запрет требовать от заявителя представление документов информации или осуществление действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, муниципальными нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги

13. 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, муниципальными нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникшие в связи с предоставлением муниципальной услуги, в том числе настоящим Регламентом;

2) представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Свердловской области, муниципальными нормативными правовыми актами Качканарского городского округа находятся в распоряжении органов, предоставляющих муниципальную услугу, иных органов местного самоуправления, государственных органов, и (или) подведомственных органам местного самоуправления и государственным органам организаций, участвующих в предоставлении государственных или муниципальных услуг, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

Подраздел 8. Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

14. Основаниями для отказа в приеме документов являются:

- 1) наличие в заявлении (обращении) нецензурных или оскорбительных выражений либо текст, не поддающийся прочтению;
- 2) отсутствие в заявлении (обращении) данных о заявителе;
- 3) запрашиваемая информация относится к информации ограниченного доступа.

Подраздел 9. Перечень оснований для приостановления и отказа в предоставлении муниципальной услуги

15. Заявителю отказывается в предоставлении муниципальной услуги, если:

1) обращение не отвечает требованиям к заявлениям заявителей о предоставлении муниципальной услуги, требованиям действующего законодательства по рассмотрению обращений, или из его содержания невозможно установить, какая именно информация запрашивается;

2) информация, за предоставлением которой обратился заявитель, не относится к определенной настоящим Регламентом (не относится к информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению).

Обо всех случаях отказа в предоставлении муниципальной услуги заявителю сообщается информационным письмом, в том числе в электронной форме.

16. Решение об отказе в предоставлении муниципальной услуги (о приостановлении предоставления муниципальной услуги) оформляется в письменной форме с указанием причин, послуживших основанием для отказа в предоставлении (приостановлении предоставления) муниципальной услуги.

17. Решение об отказе в предоставлении муниципальной услуги (о приостановлении предоставления муниципальной услуги) выдается или направляется заявителю не позднее чем через три рабочих дня со дня принятия такого решения и может быть обжаловано им в досудебном (внесудебном) порядке в соответствии с разделом V настоящего Регламента либо в судебном порядке.

Подраздел 10. Перечень услуг необходимых и обязательных для предоставления муниципальной услуги

18. Предоставление услуг необходимых и обязательных для предоставления муниципальной услуги, предусмотренной настоящим Регламентом, не требуется.

Подраздел 11. Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление муниципальной услуги

19. Государственная пошлина или иная плата за предоставление муниципальной услуги, предусмотренной настоящим Регламентом, с заявителя не взимается.

Подраздел 12. Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги

20. Плата за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, предусмотренной настоящим Регламентом, с заявителя не взимается.

Подраздел 13. Срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги

21. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги составляет 15 минут.

Подраздел 14. Срок и порядок регистрации заявления заявителя о предоставлении муниципальной услуги

22. Заявления в течение трех рабочих дней со дня их подачи регистрируются специалистом отдела организации и обеспечения деятельности администрации Качканарского городского округа, или сотрудником МФЦ в электронном журнале регистрации заявлений (далее по тексту - журнал).

Подраздел 15. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга

23. Помещение, в котором осуществляется предоставление муниципальной услуги, должно обеспечивать:

- 1) возможность и удобство оформления гражданином заявления;
- 2) оборудование мест ожидания;
- 3) наличие канцелярских принадлежностей.

24. Рабочее место специалиста должно быть оборудовано необходимой мебелью, компьютерами и оргтехникой, позволяющими организовать предоставление муниципальной услуги в полном объеме.

25. Места предоставления муниципальной услуги должны быть оборудованы информационными стендами, на которых размещается информация о днях и времени приема граждан, фамилии, имен, отчество специалистов.

Подраздел 16. Показатели доступности и качества муниципальной услуги

26. Показателями доступности муниципальной услуги являются:

- 1) требования к местам предоставления муниципальной услуги;
- 2) прием граждан осуществляется непосредственно в кабинете специалиста. У входа в помещение размещается табличка с наименованием помещения;
- 3) центральный вход в здание, где располагается орган местного самоуправления, должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской);
- 4) в помещениях для ожидания заявителям отводятся места, оборудованные стульями;
- 5) места информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются:
 - а) информационными стендами, на которых размещается визуальная и текстовая информация;
 - б) стульями и столами для оформления документов.
- 6) к информационным стендам должна быть обеспечена возможность свободного доступа граждан.

На информационных стендах, а также на официальных сайтах в сети Интернет размещается следующая обязательная информация:

- а) номера телефонов, факсов, адреса официальных сайтов, электронной почты органа, предоставляющего муниципальную услугу;
- б) режим работы органа, предоставляющего муниципальную услугу;
- в) график личного приема граждан уполномоченными должностными лицами;
- г) номера кабинетов, где осуществляются прием письменных обращений граждан и устное информирование граждан; фамилии, имена, отчества и должности лиц, осуществляющих прием письменных обращений граждан и устное информирование граждан.

27. Помещения для приема заявителей должны быть оборудованы табличками с указанием номера кабинета и должности лица, осуществляющего прием. Место для приема заявителей должно быть оборудовано столом и стулом, иметь место для написания и размещения документов, заявлений.

28. Показателями качества муниципальной услуги являются:

- 1) соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги;
- 2) отсутствие избыточных муниципальных процедур при предоставлении муниципальной услуги;
- 3) возможность получения муниципальной услуги в электронном виде.

Подраздел 17. Иные требования к предоставлению муниципальной услуги

29. Муниципальная услуга, предусмотренная настоящим Регламентом, может предоставляться в электронной форме с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (<http://www.gosuslugi.ru>) и региональной государственной информационной системы «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Свердловской области» (<http://66.gosuslugi.ru/pgu/>).

Раздел 3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения

30. Прием и регистрация обращения заявителя о предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

Основанием для начала предоставления услуги является прием и регистрация обращения заявителя о предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению. Прием обращения от гражданина производится на личном приеме, по телефону, почтовым отправлением и посредством электронной почты.

Прием заявлений от граждан осуществляется специалистами отдела организации и обеспечения деятельности администрации в дни и часы, указанные в пункте 4 настоящего Регламента, а также специалистами МФЦ.

При рассмотрении обращения специалист, ответственный за предоставление муниципальной услуги устанавливает его соответствие требованиям действующего законодательства и требованиям, предусмотренным настоящим Регламентом.

Результатом административной процедуры является решение о предоставлении заявителю информации.

Срок исполнения административной процедуры составляет 1 день.

31. Предоставление заявителю информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

Основанием для начала административной процедуры является решение о предоставлении заявителю информации.

Предоставление заявителю информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению производится путем личного общения, по телефону, почтовым отправлением, по электронной почте, либо посредством предоставления возможности заявителю самостоятельно ознакомиться с необходимой информацией в сети Интернет, на информационном стенде в администрации Качканарского городского округа, посредством МФЦ. Прием заявителей производится в порядке живой очереди или по предварительной записи.

Ответ заявителю должен быть исчерпывающим, в рамках настоящего Регламента. В случае пожелания заявителя получить необходимую информацию о муниципальной услуге самостоятельно, специалист предлагает ему ознакомиться с информацией на соответствующем сайте в сети Интернет.

Информирование по телефону производится подробно, с использованием официально-делового стиля речи. Время разговора по телефону, не должно превышать 20 минут. Ответы на телефонные звонки должны начинаться с информации о наименовании ответственного подразделения, фамилии, имени, отчестве, должности специалиста. При разговоре по телефону слова произносятся четко, не допускаются одновременные разговоры с окружающими, прерывание разговора по причине поступления звонка на другой телефон.

При невозможности специалиста ответственного подразделения, принявшего телефонный звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, звонок пере адресуется (переводится) на другое должностное лицо или гражданину сообщается номер телефона, по которому можно получить необходимую информацию.

Разговор по телефону производится доброжелательно, ответы на возможную критику должны даваться в корректной форме со ссылкой на нормы действующего законодательства.

В случае если заявитель не удовлетворен предоставленной информацией, специалист ответственного подразделения предлагает ему подготовить письменное обращение по интересующим его вопросам.

Ответ на письменный запрос подготавливается в месячный срок по правилам работы с обращениями граждан.

В случае, когда заявление содержит вопросы, которые не входят в компетенцию ответственного подразделения, специалист информирует заявителя (устно или письменно) о невозможности предоставления сведений и разъясняет ему право обратиться в орган, в компетенцию которого входят ответы на поставленные вопросы.

Максимальный срок выполнения действия при получении письменного обращения - 30 календарных дней.

32. Время ожидания личного приема в очереди должно составлять не более 30 минут. При этом должен быть обеспечен прием всех лиц, обратившихся не позднее, чем за 40 минут до времени окончания приема.

Результатом выполнения муниципальной услуги является предоставление, в том числе в электронной форме, заявителю информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

Специалист ОГХ,ТиС, ответственный за предоставление муниципальной услуги, осуществляет следующие административные действия:

1) подготовленная и завизированная заместителем главы администрации по городскому хозяйству информация направляется Главе администрации Качканарского городского округа для подписания;

2) подписанная информация регистрируется специалистом, ответственным за прием и регистрацию документов с присвоением номера в журнале исходящей корреспонденции;

3) после регистрации информация (ответ) направляется заявителю в соответствии со способом, указанным в заявлении (обращении). Если в заявлении не указан ни один способ, информация направляется по почте.

Раздел 4. Форма контроля за исполнением административного регламента

33. Должностные лица, ответственные за исполнение муниципальной услуги, несут персональную ответственность за сроки и порядок исполнения каждой административной процедуры, указанной в Регламенте.

Персональная ответственность должностных лиц и ответственных специалистов закрепляется в их должностных инструкциях.

34. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами при предоставлении муниципальной услуги, осуществляется заместителем главы администрации КГО по городскому хозяйству.

35. 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.

36. 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.

Раздел 5. Порядок обжалования решений и действий (бездействий) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего

37. Действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, предусмотренные настоящим Регламентом, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, предусмотренную настоящим Регламентом, либо муниципального служащего, могут быть обжалованы заявителем в досудебном (внесудебном) порядке либо в судебном порядке.

38. Заявитель может обратиться с жалобой в досудебном (внесудебном) порядке в том числе в следующих случаях:

- 1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;
- 2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;
- 3) 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 нормативными правовыми актами Качканарского городского округа;
- 4) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Свердловской области, муниципальными нормативными правовыми актами Качканарского городского округа.

39. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме руководителю органа, предоставляющего муниципальную услугу (заместителю главы администрации КГО по городскому хозяйству).

Жалоба на решение, принятое руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу, подается Главе администрации Качканарского городского округа.

40. Жалоба может быть направлена: по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта органа, предоставляющего муниципальную услугу, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг Свердловской области, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

41. Жалоба, адресованная Главе администрации Качканарского городского округа, может быть направлена почтой по адресу: 624350, Свердловская область, г. Качканар, ул. Свердлова, 8.

Жалоба, адресованная Главе администрации Качканарского городского округа, может быть подана лично по адресу: г. Качканар, ул. Свердлова, 8.

Жалоба может быть направлена по электронной почте (адрес: gkh@admkg.ru, через официальный сайт Качканарского городского округа в сети "Интернет" (адрес: <http://www.admkg.ru>)).

Запись на личный прием к Главе администрации Качканарского городского округа осуществляется по телефону: (34341) 6-97-37.

42. Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, 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, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего;

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

43. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации.

В случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений жалоба подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

Случаи, при которых срок рассмотрения жалобы может быть сокращен, могут быть установлены Правительством Российской Федерации.

44. По результатам рассмотрения жалобы орган, предоставляющий муниципальную услугу, принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим муниципальную услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимания которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Свердловской области, муниципальными нормативными правовыми актами Качканарского городского округа, а также же в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

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

46. Ответ о результатах рассмотрения жалобы (о результатах рассмотрения жалобы по существу) может не даваться в случаях, предусмотренных Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». При этом должностным лицом, рассматривающим жалобу, должны соблюдаться требования, установленные указанным Федеральным законом.

47. Действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего могут быть обжалованы заявителем в Качканарский городской суд в порядке и в сроки, которые установлены гражданским процессуальным законодательством Российской Федерации. Порядок рассмотрения и разрешения судом жалобы, указанной в настоящем пункте, установлен гражданским процессуальным законодательством Российской Федерации.

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

Главе администрации
Качканарского городского округа

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

Приложение № 2
к административному регламенту
предоставления муниципальной
услуги по представлению
информации о порядке
предоставления жилищно-
коммунальных услуг населению

БЛОК-СХЕМА
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ
ПО ПРЕДСТАВЛЕНИЮ ИНФОРМАЦИИ О ПОРЯДКЕ
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ
НАСЕЛЕНИЮ

