

РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ
БЕЛГОРОДСКАЯ ОБЛАСТЬ
СТАРООСКОЛЬСКИЙ ГОРОДСКОЙ ОКРУГ



АДМИНИСТРАЦИЯ СТАРООСКОЛЬСКОГО
ГОРОДСКОГО ОКРУГА БЕЛГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

« 23 » мая 2023 г.

№ 2641

г. Старый Оскол

Об утверждении административного
регламента предоставления
муниципальной услуги
«Предоставление информации о
порядке предоставления жилищно-
коммунальных услуг населению»

В соответствии с федеральными законами от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», от 06 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», руководствуясь постановлением Правительства Белгородской области от 18 июля 2022 года № 431-пп «О порядке разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг на территории Белгородской области», постановлением администрации Старооскольского городского округа Белгородской области от 07 ноября 2022 года № 5028 «О Порядке разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг на территории Старооскольского городского округа», распоряжением администрации Старооскольского городского округа Белгородской области от 03 февраля 2023 года № 18-ро «О делегировании отдельных полномочий главы администрации Старооскольского городского округа первому заместителю главы администрации городского округа по жилищно-коммунальному хозяйству администрации Старооскольского городского округа», на основании Устава Старооскольского городского округа Белгородской области администрация городского округа

п о с т а н о в л я е т :

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

2. Признать утратившими силу:

2.1. Постановление администрации Старооскольского городского округа от 23 сентября 2019 года № 2838 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению».

2.2. Постановление администрации Старооскольского городского округа от 30 ноября 2021 года № 2927 «О внесении изменения в административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению», утвержденный постановлением администрации Старооскольского городского округа от 23 сентября 2019 года № 2838».

3. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

4. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

Первый заместитель главы администрации городского округа по жилищно-коммунальному хозяйству администрации Старооскольского городского округа



А.Ю. Бубело

Утвержден
постановлением администрации
Старооскольского городского округа
от « 23 » 05 2023 г. № 2641

**Административный регламент
предоставления муниципальной услуги
«Предоставление информации о порядке предоставления
жилищно-коммунальных услуг населению»**

1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования административного регламента.

Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» (далее – административный регламент) разработан в целях повышения качества, доступности и прозрачности предоставления муниципальной услуги, создания необходимых условий для участников отношений, возникающих при предоставлении муниципальной услуги и определяет сроки и последовательность административных процедур при осуществлении полномочий по предоставлению муниципальной услуги.

1.2. Круг заявителей.

1.2.1. Заявителями являются физические лица и юридические лица, индивидуальные предприниматели (далее - заявитель).

1.2.2. От имени заявителей обращаться за предоставлением муниципальной услуги имеют право уполномоченные ими лица на основании доверенностей, оформленных в порядке, установленном действующим законодательством, а также официальные представители юридических лиц (далее - представитель).

1.3. Требование предоставления заявителю муниципальной услуги в соответствии с вариантом предоставления муниципальной услуги, соответствующим признакам заявителя, определенным в результате анкетирования, проводимого органом, предоставляющим муниципальную услугу (далее - профилирование), а также результата, за предоставлением которого обратился заявитель.

Заявителю предоставляется муниципальная услуга в соответствии с вариантом предоставления муниципальной услуги, соответствующим признакам заявителя, определенным в результате анкетирования, проводимого органом, предоставляющим муниципальную услугу, а также результата, за предоставлением которого обратился заявитель (далее - вариант).

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.

Муниципальная услуга предоставляется администрацией Старооскольского городского округа через департамент жилищно-коммунального хозяйства администрации Старооскольского городского округа (далее - Департамент), а также через муниципальное казенное учреждение «Управление жизнеобеспечением и развитием городского округа» (далее - Учреждение).

Возможность получения муниципальной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг не предусматривается.

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги.

2.3.1. В соответствии с вариантами, указанными в пункте 3.1 настоящего административного регламента, результатами предоставления муниципальной услуги являются:

- предоставление заявителю информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг;
- мотивированный отказ в предоставлении муниципальной услуги;
- выдача исправленного документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги, либо мотивированный отказ в исправлении опечаток и (или) ошибок, допущенных в документах, выданных в результате предоставления муниципальной услуги;
- выдача дубликата документа, выданного по результатам предоставления муниципальной услуги или уведомления об отказе в выдаче дубликата документа.

2.3.2. Решения о предоставлении муниципальной услуги, указанные в подпункте 2.3.1 настоящего пункта, имеют следующие реквизиты:

- регистрационный номер;
- дата регистрации;
- подпись должностного лица, уполномоченного на подписание результата предоставления муниципальной услуги.

2.3.3. Способы получения результата предоставления муниципальной услуги:

- в виде бумажного документа, который заявитель получает непосредственно при личном обращении в Департамент или Учреждение;
- в виде бумажного документа, который заявитель получает посредством почтового отправления Департаментом или Учреждением;
- в виде электронного документа, размещенного в личном кабинете заявителя в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»: www.gosuslugi.ru (далее - Единый портал, ЕПГУ) и региональной информационной системе «Портал государственных и муниципальных услуг Белгородской области» www.gosuslugi31.ru (далее - Региональный портал, РПГУ).

2.3.4. Факт получения заявителем результата предоставления муниципальной услуги фиксируется на: ЕПГУ.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги.

2.4.1. Максимальный срок предоставления муниципальной услуги для варианта предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению»:

- в Департаменте, Учреждении - 20 календарных дней;
- на ЕПГУ – 20 календарных дней.

2.4.2. Максимальный срок предоставления муниципальной услуги для вариантов предоставления муниципальной услуги «Исправление допущенных опечаток и (или) ошибок в выданном в результате предоставления муниципальной услуги документе» либо «Выдача дубликата документа, выданного по результатам предоставления муниципальной услуги»:

- в Департаменте, Учреждении – 5 рабочих дней;
- на ЕПГУ – 5 рабочих дней.

2.4.3. Срок предоставления муниципальной услуги через ЕПГУ исчисляется со дня регистрации заявления и пакета документов в Департаменте, Учреждении. Регистрация заявления и документов о предоставлении муниципальной услуги осуществляется в день подачи документов через ЕПГУ до 12.00 рабочего дня. Заявление и документы, поданные через ЕПГУ после 12.00 ч. рабочего дня либо в нерабочий день, регистрируются в Департаменте, в Учреждении на следующий рабочий день.

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги.

Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги, информация о порядке досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также его должностных лиц, муниципальных служащих и работников размещен на официальном сайте органов местного самоуправления Старооскольского городского округа <https://oskolregion.gosuslugi.ru>, на сайте Учреждения <https://oskolgkh.ru>, а также на ЕПГУ.

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

2.6.1. Для варианта предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» заявитель представляет:

а) заявление о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению (далее – заявление) по форме согласно приложению 1 к настоящему административному регламенту, в котором указывается:

1) фамилия, имя, отчество, место жительства заявителя, номер контактного телефона (для физического лица);

2) фирменное наименование, сведения об организационно-правовой форме, о месте нахождения, почтовый адрес, номер контактного телефона (для юридического лица);

3) наименование органа, в который направляется заявление;

4) способ получения результата муниципальной услуги;

5) дата и подпись лица, подавшего заявление;

б) исчерпывающий перечень документов, необходимых, в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами, для предоставления муниципальной услуги, которые заявитель должен представить самостоятельно:

1) копии документов, удостоверяющих личность заявителя и представителя заявителя, и документа, подтверждающего полномочия представителя заявителя, в случае, если заявление подается представителем заявителя.

2.6.2. Для варианта предоставления муниципальной услуги «Исправление допущенных опечаток и (или) ошибок в выданном в результате предоставления муниципальной услуги документе», заявитель представляет:

- заявление об исправлении допущенных опечаток и (или) ошибок в выданном в результате предоставления муниципальной услуги документе (далее - заявление) по форме согласно приложению 2 к настоящему административному регламенту;

- документ, удостоверяющий личность заявителя;
- документ, удостоверяющий полномочия представителя заявителя;
- документы, свидетельствующие о наличии опечаток и (или) ошибок;
- оригинал документа, в котором содержится опечатка и (или) ошибка.

2.6.3. Для варианта предоставления муниципальной услуги «Выдача дубликата документа, выданного по результатам предоставления муниципальной услуги», заявитель представляет:

- заявление о выдаче дубликата документа, выданного по результатам предоставления муниципальной услуги (далее - заявление) по форме согласно приложению 3 к настоящему административному регламенту;

- документ, удостоверяющий личность заявителя;
- документ, удостоверяющий полномочия представителя заявителя.

2.6.4. Заявление о предоставлении муниципальной услуги подается по выбору заявителя следующими способами:

- лично в Департамент, Учреждение;
- в электронном виде через ЕПГУ;
- почтовым отправлением.

2.6.5. Требования к предоставлению документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

- текст заявления должен быть написан на русском языке синими или черными чернилами, фамилия, имя и отчество заявителя должны быть написаны полностью, все обязательные реквизиты в заявлении должны быть заполнены;

- не допускается использование сокращений и аббревиатур, а также подчисток, приписок, зачеркнутых слов и иных неоговоренных исправлений, не заверенных подписью заявителя;

- текст заявления может быть оформлен машинописным способом.

2.6.6. При предоставлении муниципальной услуги Департамент и Учреждение не вправе 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 государственных и муниципальных услуг;

2) представления документов и информации, в том числе об оплате государственной пошлины, взимаемой за предоставление государственных и муниципальных услуг, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении предусмотренных частью 1 статьи 1 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее - Федеральный закон) в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Белгородской области, муниципальными правовыми актами Старооскольского городского

округа, за исключением документов, включенных в определенной частью 6 статьи 7 Федерального закона перечень документов. Заявитель вправе представить указанные документы и информацию в органы, предоставляющие государственные услуги, и органы, предоставляющие муниципальные услуги, по собственной инициативе;

3) осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственных и муниципальных услуг и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в перечни, указанные в части 1 статьи 9 Федерального закона;

4) представления документов и информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной или муниципальной услуги, либо в предоставлении государственной или муниципальной услуги, за исключением следующих случаев:

а) изменение требований нормативных правовых актов, касающихся предоставления государственной или муниципальной услуги, после первоначальной подачи заявления о предоставлении государственной или муниципальной услуги;

б) наличие ошибок в заявлении о предоставлении государственной или муниципальной услуги и документах, поданных заявителем после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной или муниципальной услуги, либо в предоставлении государственной или муниципальной услуги и не включенных в представленный ранее комплект документов;

в) истечение срока действия документов или изменение информации после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной или муниципальной услуги, либо в предоставлении государственной или муниципальной услуги;

г) выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, государственного или муниципального служащего, работника многофункционального центра, работника организации, предусмотренной частью 1.1 статьи 16 Федерального закона, при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной или муниципальной услуги, либо в предоставлении государственной или муниципальной услуги, о чем в письменном виде за подписью руководителя органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, руководителя многофункционального центра при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной или муниципальной услуги, либо руководителя организации, предусмотренной частью 1.1 статьи 16 Федерального закона, уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства;

5) предоставления на бумажном носителе документов и информации, электронные образы которых ранее были заверены в соответствии с пунктом 7.2

части 1 статьи 16 Федерального закона, за исключением случаев, если нанесение отметок на такие документы либо их изъятие является необходимым условием предоставления государственной или муниципальной услуги, и иных случаев, установленных федеральными законами.

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

1) подача заявления в ненадлежащий орган, в полномочия которого не входит предоставление муниципальной услуги;

2) неполное заполнение полей в интерактивной форме заявления на ЕПГУ;

3) подача заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, в электронной форме с нарушением требований, установленных к предоставлению муниципальной услуги в электронной форме;

4) выявление несоблюдения установленных статей 11 Федерального закона от 06 апреля 2011 года № 63-ФЗ «Об электронной подписи» условий признания действительности усиленной квалифицированной электронной подписи;

5) несоответствие заявления требованиям подпункта 2.6.5 пункта 2.6 настоящего административного регламента.

2.7.1. Письменное решение об отказе в приеме заявления оформляется по требованию заявителя, подписывается уполномоченным должностным лицом Департамента, Учреждения и выдается (направляется) заявителю с указанием причин отказа в срок не позднее одного рабочего дня с даты получения заявления от заявителя.

2.7.2. Решение об отказе в приеме заявления направляется в личный кабинет заявителя на ЕПГУ не позднее одного рабочего дня с момента получения от заявителя заявления.

2.8. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги или отказа в предоставлении муниципальной услуги.

2.8.1. Основания для приостановления предоставления муниципальной услуги отсутствуют.

2.8.2. Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги для варианта предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» являются:

- текст письменного обращения не поддается прочтению;

- из содержания обращения невозможно установить, какая именно информация запрашивается;

- информация, за предоставлением которой обратился заявитель, не входит в компетенцию органов, предоставляющих муниципальную услугу (не относится к информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению).

2.8.3. Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги для варианта предоставления муниципальной услуги «Исправление допущенных опечаток и (или) ошибок в выданном в результате предоставления муниципальной услуги документе», является:

- отсутствие факта допущения опечаток и (или) ошибок в выданном в результате предоставления муниципальной услуги документе.

2.8.4. Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги для варианта предоставления муниципальной услуги «Выдача дубликата документа, выданного по результатам предоставления муниципальной услуги», является:

- испрашиваемый заявителем документ Департаментом, Учреждением не выдавался.

2.8.5. Решение об отказе в предоставлении муниципальной услуги подписывается уполномоченным должностным лицом Департамента, Учреждения и выдается (направляется) заявителю с указанием причин отказа не позднее одного рабочего дня с даты принятия решения об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

2.8.6. Решение об отказе в предоставлении муниципальной услуги с указанием причин отказа подписывается уполномоченным должностным лицом Департамента, Учреждения с использованием электронной подписи и направляется в личный кабинет заявителя на ЕПГУ в течение одного рабочего дня с момента принятия решения об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

2.9. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги, и способы ее взимания.

Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

2.10. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявителем заявления о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги не должен превышать 15 минут.

2.11. Срок регистрации заявления заявителя о предоставлении муниципальной услуги.

2.11.1. Срок регистрации заявления о предоставлении муниципальной услуги - в течение 1 рабочего дня. Специалист, ответственный за прием заявления, регистрирует заявление в журнале регистрации входящей корреспонденции Департамента, Учреждения с присвоением входящего регистрационного номера и указанием даты регистрации заявления.

2.11.2. Регистрация заявления, направленного заявителем по почте или в форме электронного документа, осуществляется в день его поступления в Департамент, Учреждение. В случае поступления заявления в Департамент, Учреждение в выходной или праздничный день регистрация заявления осуществляется в первый следующий за ним рабочий день.

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

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

- здание, в котором находится Департамент и Учреждение, расположено с учетом пешеходной доступности (не более 10 минут пешком) для заявителей от остановок общественного транспорта;

- центральный вход в здание оформляется информационной вывеской с указанием полного наименования Учреждения, режима работы, места нахождения;

- прилегающая территория здания, где расположен Департамент и Учреждение, оснащена парковочными местами;

- прием заявителей осуществляется согласно графику приема специалистами Департамента и Учреждения в специально выделенных для этих целей помещениях;

- места предоставления муниципальной услуги включают места для ожидания, информирования, приема заявителей, которые оборудованы стульями, столами и обеспечиваются бумагой и письменными принадлежностями для возможности оформления документов, а также оборудованы информационными стендами;

- у входа в каждое помещение размещаются информационные таблички с указанием номера кабинета, фамилии, имени, отчества и должности специалиста, осуществляющего прием, графика работы.

2.12.2. Требования к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги.

Места ожидания находятся в холле, соответствуют комфортным условиям для заявителей и оптимальным условиям работы специалистов.

Места ожидания в очереди оборудованы стульями и скамьями. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не может составлять менее четырех мест на каждое должностное лицо, ведущее прием документов.

Места для оформления документов оборудуются стульями, столами, обеспечиваются образцами заполнения документов, бланками заявлений, ручкой и бумагой.

В Департаменте и Учреждении выделяются помещения для приема заявителей. Кабинеты приема заявителей оборудованы вывесками с указанием:

- номера кабинета;
- фамилии, имени, отчества и должности специалиста, осуществляющего прием;
- времени приема, перерыва.

Рабочее место специалиста оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим и сканирующим устройством, телефонной связью.

Места для приема заявителей оборудованы стульями и столами для возможности оформления документов.

В целях обеспечения конфиденциальности сведений одновременное консультирование и (или) прием двух и более посетителей одним специалистом не допускается.

Продолжительность приема у должностного лица при подаче и рассмотрении документов не должна превышать 15 минут.

2.12.3. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, в части обеспечения доступности для инвалидов:

- возможность беспрепятственного входа в здание и выхода из него;
- возможность самостоятельного передвижения по зданию в целях доступа к месту предоставления муниципальной услуги;
- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие нарушения функции зрения, и обеспечение самостоятельного их передвижения в помещении здания, в котором находится Департамент и Учреждение;
- содействие инвалиду при входе в здание и выходе из него, информирование инвалида о доступных маршрутах общественного транспорта;
- надлежащее размещение носителей информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам и услугам, с учетом ограничений их жизнедеятельности;

- обеспечение допуска в помещения здания, в котором находится Департамент и Учреждение, собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного по форме и в порядке, утвержденным Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22 июня 2015 года № 386н;

- предоставление инвалидам по слуху при необходимости услуги с использованием русского жестового языка, включая обеспечение допуска в помещение учреждения сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика;

- оказание специалистами Департамента и Учреждения иной необходимой инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими муниципальной услуги наравне с другими лицами.

2.12.4. На информационных стендах в помещениях, предназначенных для приема документов для предоставления муниципальной услуги, размещается следующая информация:

- извлечения из нормативных правовых актов, содержащие нормы, регулирующие порядок предоставления муниципальной услуги;

- текст административного регламента (стандарт муниципальной услуги) с приложениями;

- краткое описание порядка предоставления муниципальной услуги;

- перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, и требования, предъявляемые к этим документам;

- образцы оформления документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, и требования к ним;

- месторасположение, график (режим) работы, номера телефонов, адреса Интернет-сайтов и электронной почты организаций, в которых заявители получить документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги;

- схема размещения должностных лиц Департамента и режим приема ими заявителей;

- основания для приостановления предоставления муниципальной услуги (при наличии);

- основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги (при наличии);

- порядок обжалования решений, действий или бездействия должностных лиц органов, предоставляющих муниципальную услугу;

- наименование, адрес и телефон вышестоящего органа, предоставляющего муниципальную услугу.

Информация, размещаемая на информационных стендах, должна содержать подпись руководителя Департамента, Учреждения или лица, его замещающего, дату размещения.

Стенды, содержащие информацию о порядке предоставления муниципальной услуги, размещаются при входе в помещение Департамента, Учреждения.

2.13. Показатели качества и доступности муниципальной услуги.

2.13.1. Показателями доступности предоставления муниципальной услуги являются:

- время ожидания при предоставлении муниципальной услуги;

- возможность досудебного (внесудебного) рассмотрения жалоб в процессе предоставления муниципальной услуги;

- своевременное полное информирование о муниципальной услуге и о ходе ее предоставления посредством различных форм информирования, предусмотренных настоящим административным регламентом;

- четкость, простота и ясность в изложении информации;

- принятие мер, направленных на восстановление нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителей;

- содействие инвалиду при входе в помещение, в котором предоставляется муниципальная услуга, и выходе из него;

- обеспечение сопровождения инвалидов, имеющих стойкие нарушения функции зрения и самостоятельного передвижения, по территории помещения, в котором предоставляется муниципальная услуга.

2.13.2. Показателями качества предоставления муниципальной услуги являются:

- предоставление муниципальной услуги в установленные настоящим административным регламентом сроки;

- соблюдение стандарта предоставления муниципальной услуги;

- обоснованность отказов в предоставлении муниципальной услуги;

- наличие полной, актуальной и достоверной информации о предоставлении муниципальной услуги;

- отсутствие жалоб на действия (бездействие) должностных лиц, муниципальных служащих;

- возможность подачи заявления и документов на получение муниципальной услуги в электронной форме.

2.14. Иные требования к предоставлению муниципальной услуги.

2.14.1. Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги.

Других услуг, которые являются необходимыми и обязательными, действующим законодательством не предусмотрено.

2.14.2. Требования к формату электронных документов, представляемых для получения муниципальной услуги:

- 1) документы, прилагаемые к заявлению, формируются в виде отдельных файлов и подписываются усиленной квалифицированной электронной подписью заявителя;

- 2) количество файлов должно соответствовать количеству документов, представляемых заявителем;

- 3) наименование файла должно соответствовать наименованию документа на бумажном носителе;

- 4) наименование файла должно содержать уникальные признаки идентификации документа (номер документа, дата и количество листов документа);

- 5) размер пакета документов не может превышать 1 Гб;

- 6) электронные документы, представленные в виде скан-образов документов, изготавливаются путем сканирования оригинала документа с сохранением всех аутентичных признаков подлинности, а именно: графической подписи лица, печати, углового штампа бланка (если имеются);

- 7) документы представляются в следующих форматах файлов:

- pdf, rtf, doc, docx, xls,xlsx (для документов с текстовым содержанием);

- pdf, jpeg (для документов с содержанием семантических данных);

8) формат pdf представляется с обязательной возможностью копирования текста;

9) документы в электронном виде должны содержать:

- текстовые фрагменты (включаются в документ как текст с возможностью копирования);

- графические изображения;

10) структура документа в электронном виде включает:

- содержание и поиск данного документа;

- закладки по оглавлению и перечню содержащихся в документе таблиц и рисунков.

2.14.3. Сканирование документов осуществляется:

а) непосредственно с оригинала документа в масштабе 1:1 (не допускается сканирование с копий) с разрешением 200 dpi;

б) в черно-белом режиме при отсутствии в документе графических изображений;

в) в режиме полной цветопередачи при наличии в документе цветных графических изображений либо цветного текста;

г) в режиме «оттенки серого» при наличии в документе изображений, отличных от цветного изображения.

2.14.4. Электронные образы документов должны быть подписаны ЭЦП.

2.14.5. При подаче заявления в электронной форме представителем заявителя, действующим на основании доверенности, доверенность должна быть представлена в форме электронного документа, подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица, выдавшего (подписавшего) доверенность.

3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур

3.1. Перечень вариантов предоставления муниципальной услуги:

- предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению;

- исправление допущенных опечаток и (или) ошибок в выданном в результате предоставления муниципальной услуги документе;

- выдача дубликата документа, выданного по результатам предоставления муниципальной услуги.

3.2. Профилирование заявителя.

3.2.1. Административная процедура «Профилирование заявителя» определяет вариант предоставления муниципальной услуги на основе:

- типа (признаков) заявителя;

- сведений, полученных в ходе предварительного опроса заявителя либо сведений, полученных в ходе предварительного прохождения заявителем экспертной системы на ЕПГУ;

- данных, поступивших в профиль заявителя из внешних информационных систем, препятствующих подаче запроса на предоставление муниципальной услуги;

- результата, за предоставлением которого обратился заявитель.

В приложении 4 к настоящему административному регламенту приведен перечень общих признаков, по которым объединяются категории заявителей, а также комбинации признаков заявителей, каждая из которых соответствует одному варианту предоставления муниципальной услуги.

3.3. Вариант 1 предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и регистрация заявления о предоставлении муниципальной услуги;
- принятие решения о предоставлении муниципальной услуги либо об отказе в предоставлении муниципальной услуги;
- предоставление результата муниципальной услуги.

3.3.1. Прием и регистрация заявления о предоставлении муниципальной услуги.

3.3.1.1. Заявитель (представитель заявителя) направляет заявление и документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги, посредством личного обращения, по почте, в том числе электронной через ЕПГУ в Департамент или Учреждение.

Заявитель представляет:

- а) заявление, в котором указывается:
 - 1) фамилия, имя, отчество, место жительства заявителя, номер контактного телефона (для физического лица);
 - 2) фирменное наименование (наименование), сведения об организационно-правовой форме, о месте нахождения, почтовый адрес, номер контактного телефона (для юридического лица);
 - 3) наименование органа, в который направляется заявление;
 - 3) суть обращения с заявлением;
 - 4) порядок получения результата муниципальной услуги (по почте или иным способом);
 - 5) дата и подпись лица, подавшего заявление.

б) исчерпывающий перечень документов, необходимых, в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами, для предоставления муниципальной услуги, которые заявитель должен предоставить самостоятельно:

1) копии документов, удостоверяющих личность заявителя и представителя заявителя, и документа, подтверждающего полномочия представителя заявителя, в случае, если заявление подается представителем заявителя.

3.3.1.2. Способы установления личности (идентификации) заявителя (представителя заявителя) является предъявление заявителем (представителем заявителя) документа, удостоверяющего личность, доверенность на осуществление полномочий, при подаче заявления посредством ЕПГУ - электронная подпись, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации.

3.3.1.3. Основания для отказа в приеме документов указаны в пункте 2.7 настоящего административного регламента.

3.3.1.4. В случае отсутствия оснований для отказа в приеме документов, указанных в пункте 2.7 настоящего административного регламента, специалист Департамента, Учреждения:

- регистрирует заявление путем внесения в журнал регистрации входящей корреспонденции Департамента, Учреждения записи о приеме заявления

с присвоением входящего регистрационного номера и указанием даты регистрации обращения;

- проставляет на копии заявления отметку о получении заявления с указанием фамилии, инициалов, должности специалиста и даты приема, в случае если заявление подается заявителем лично и заявителем представлена копия заявления для отметки о вручении;

- направляет заявителю в электронной форме уведомление о приеме и регистрации заявления в личный кабинет ЕПГУ.

3.3.1.5. В приеме заявления участвуют:

- Департамент, Учреждение – в части приема (регистрации) заявления и документов, поступивших при личном обращении в Департамент, Учреждение почтовым отправлением, через ЕПГУ.

3.3.1.6. Возможность приема заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, по выбору заявителя независимо от его места жительства или места пребывания (для физических лиц, включая индивидуальных предпринимателей) либо места нахождения (для юридических лиц) Департаментом, Учреждением отсутствует.

3.3.1.7. Срок приема, регистрации заявления и документов и (или) информации, необходимых для предоставления муниципальной услуги в Департаменте, Учреждении – в течение 1 рабочего дня с момента обращения заявителя (представителя заявителя) с соответствующим заявлением.

Заявление, поданное через ЕПГУ до 16:00 рабочего дня, регистрируется в день подачи заявления. Заявление, поданное после 16:00 рабочего дня, либо в нерабочий день, регистрируется не позднее первого рабочего дня, следующего за днем его подачи.

3.3.2. Принятие решения о предоставлении муниципальной услуги либо об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

3.3.2.1. Специалист Департамента, Учреждения рассматривает заявление на наличие (отсутствие) оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, указанных в подпункте 2.8.2 пункта 2.8 настоящего административного регламента.

3.3.2.2. В случае отсутствия оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, указанных в подпункте 2.8.2 пункта 2.8 настоящего административного регламента, специалист Департамента, Учреждения подготавливает ответ заявителю в двух экземплярах, представляет его для подписания руководителю Департамента, директору Учреждения.

3.3.2.3. При наличии оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, указанных в подпункте 2.8.2 пункта 2.8 настоящего административного регламента, специалист Департамента, Учреждения подготавливает мотивированный отказ в предоставлении муниципальной услуги с указанием причин отказа.

3.3.2.4. Руководитель Департамента, директор Учреждения рассматривает и подписывает информацию о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг либо мотивированный отказ в предоставлении муниципальной услуги и передает специалисту, уполномоченному на ведение делопроизводства, для регистрации и выдачи заявителю.

3.3.2.5. Критерий принятия решения: наличие (отсутствие) оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, указанных в подпункте 2.8.2 пункта 2.8 настоящего административного регламента.

3.3.2.6. Срок принятия решения о предоставлении муниципальной услуги либо об отказе в предоставлении муниципальной услуги - 17 календарных дней.

3.3.3. Предоставление результата муниципальной услуги.

3.3.3.1. Специалист, уполномоченный на ведение делопроизводства, направляет (вручает) информацию о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению либо мотивированный отказ в предоставлении муниципальной услуги в зависимости от способа получения результата предоставления муниципальной услуги, указанного заявителем в заявлении о предоставлении муниципальной услуги.

3.3.3.2. Специалист Департамента, Учреждения, направляет заявителю дополнительно к электронному образу документа, подписанного ЭЦП ответственного должностного лица Департамента, Учреждения скан-копию результата предоставления муниципальной услуги, заверенную ЭЦП указанного лица в личный кабинет на ЕПГУ.

3.3.3.3. При получении заявителем информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг либо мотивированного отказа в предоставлении муниципальной услуги заявитель лично на втором экземпляре дела делает запись о его получении с указанием своих фамилии, имени, отчества, даты и ставит подпись.

3.3.3.4. Второй экземпляр информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг либо мотивированного отказа с подписью заявителя или с уведомлением о вручении хранится в Департаменте, Учреждении.

3.3.3.5. Срок предоставления результата муниципальной услуги - 2 календарных дня.

3.4. Вариант 2 предоставления муниципальной услуги «Исправление допущенных опечаток и (или) ошибок в выданном в результате предоставления муниципальной услуги документе» включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и регистрация заявления об исправлении допущенных опечаток и (или) ошибок в выданном в результате предоставления муниципальной услуги документе;

- принятие решения об исправлении либо об отказе в исправлении допущенных опечаток и (или) ошибок в выданном в результате предоставления муниципальной услуги документе;

- предоставление результата муниципальной услуги.

3.4.1. Прием и регистрация заявления об исправлении допущенных опечаток и (или) ошибок в выданном в результате предоставления муниципальной услуги документе.

3.4.1.1. Поступление заявления об исправлении допущенных опечаток и (или) ошибок в документе, выданном в результате предоставления муниципальной услуги, в Департамент, Учреждение, одним из способов, указанных в подпункте 2.6.4 пункта 2.6 настоящего административного регламента.

Заявитель представляет:

- документ, удостоверяющий личность заявителя;

- документы, свидетельствующие о наличии опечаток и (или) ошибок;

- оригинал документа, в котором содержатся опечатки и (или) ошибка.

3.4.1.2. Способами установления личности (идентификации) заявителя (представителя заявителя) является предъявление заявителем (представителем заявителя) документа, удостоверяющего личность, при подаче заявления посредством ЕПГУ электронная подпись, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации).

3.4.1.3. Заявление может быть подано представителем заявителя, входящего в круг лиц, указанный в подпункте 1.2.2 пункта 1.2 настоящего административного регламента.

3.4.1.4. Основания для отказа в приеме документов указаны в пункте 2.7 настоящего административного регламента.

3.4.1.5. В случае отсутствия оснований для отказа в приеме документов, указанных в пункте 2.7 настоящего административного регламента, специалист Департамента, Учреждения:

- проставляет на заявлении отпечаток штампа входящей корреспонденции Департамента, Учреждения и вписывает номер и дату входящего документа;

- фиксирует поступившее заявление с документами в день его получения путем внесения соответствующих записей в журнал входящей корреспонденции Департамента, Учреждения;

- направляет заявителю в электронной форме уведомление о приеме и регистрации документов в личный кабинет на ЕПГУ.

3.4.1.6. В приеме заявления об исправлении допущенных опечаток и (или) ошибок в выданном в результате предоставления муниципальной услуги документе участвуют:

- Департамент, Учреждение – в части приема (регистрации) заявления и документов, поступивших при личном обращении в Департамент, Учреждение, почтовым отправлением, через ЕПГУ.

3.4.1.7. Возможность приема заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, по выбору заявителя независимо от его места жительства или места пребывания (для физических лиц, включая индивидуальных предпринимателей) либо места нахождения (для юридических лиц) Департаментом, Учреждением отсутствует.

3.4.1.8. Срок приема и регистрации заявления об исправлении допущенных опечаток и (или) ошибок в выданном в результате предоставления муниципальной услуги документе в Департаменте, Учреждении – в течение 1 рабочего дня с момента обращения заявителя (представителя заявителя) с соответствующим заявлением.

Заявление, поданное через ЕПГУ до 16:00 рабочего дня, регистрируется в день подачи заявления. Заявление, поданное после 16:00 рабочего дня, либо в нерабочий день, регистрируется не позднее первого рабочего дня, следующего за днем его подачи.

3.4.2. Принятие решения об исправлении либо об отказе в исправлении допущенных опечаток и (или) ошибок в выданном в результате предоставления муниципальной услуги документе.

3.4.2.1. Специалист Департамента, Учреждения рассматривает заявление об исправлении допущенных опечаток и (или) ошибок в выданном в результате предоставления муниципальной услуги документе на наличие (отсутствие) оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, указанных в подпункте 2.8.3 пункта 2.8 настоящего административного регламента.

3.4.2.2. В случае отсутствия оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, указанных в подпункте 2.8.3 пункта 2.8 настоящего административного регламента, специалист Департамента, Учреждения осуществляет исправление допущенных опечаток и (или) ошибок в выданном в результате предоставления муниципальной услуги документе.

3.4.2.3. При наличии оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, указанных в подпункте 2.8.3 пункта 2.8 настоящего административного регламента, специалист Департамента, Учреждения готовит мотивированный отказ в исправлении допущенных опечаток и (или) ошибок в выданном в результате предоставления муниципальной услуги документе.

3.4.2.4. Критерий принятия решение: наличие (отсутствие) оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, указанных в подпункте 2.8.3 пункта 2.8 настоящего административного регламента.

3.4.2.5. Срок для принятия решения об исправлении либо об отказе исправления допущенных опечаток и (или) ошибок в выданном в результате предоставления муниципальной услуги документе – 3 рабочих дня.

3.4.3. Предоставление результата муниципальной услуги.

3.4.3.1. Специалист Департамента, Учреждения, ответственный за выдачу результата муниципальной услуги, при личном обращении заявителя в Департамент, Учреждение вручает заявителю (представителю заявителя) исправленный документ, являющийся результатом предоставления муниципальной услуги, либо мотивированный отказ в исправлении допущенных опечаток и (или) ошибок в выданном в результате предоставления муниципальной услуги документе под роспись.

3.4.3.2. Специалист Департамента, Учреждения направляет заявителю исправленный документ, являющийся результатом предоставления муниципальной услуги, либо мотивированный отказ в исправлении допущенных опечаток и (или) ошибок в выданном в результате предоставления муниципальной услуги документе, заверенный ЭЦП в личный кабинет на ЕПГУ.

3.4.3.3. Срок предоставления результата муниципальной услуги – в течение 1 рабочего дня со дня принятия соответствующего решения.

3.4.3.4. Предоставление Департаментом, Учреждением результата предоставления муниципальной услуги заявителю независимо от его места жительства (пребывания) в пределах Российской Федерации либо адреса в пределах места нахождения юридического лица невозможно.

3.5. Вариант 3 предоставления муниципальной услуги «Выдача дубликата документа, выданного по результатам предоставления муниципальной услуги» включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и регистрация заявления о выдаче дубликата документа, выданного по результатам предоставления муниципальной услуги;

- принятие решения о выдаче дубликата документа, выданного по результатам предоставления муниципальной услуги, либо об отказе в выдаче дубликата документа, выданного по результатам предоставления муниципальной услуги;

- предоставление результата муниципальной услуги.

3.5.1. Прием и регистрация заявления о выдаче дубликата документа, выданного по результатам предоставления муниципальной услуги.

3.5.1.1. Поступление заявления о выдаче дубликата документа, выданного по результатам предоставления муниципальной услуги в Департамент, Учреждение одним из способов, указанных в подпункте 2.6.4 пункта 2.6 настоящего административного регламента.

Заявитель представляет:

- заявление о выдаче дубликата документа, выданного по результатам предоставления муниципальной услуги;

- документ, удостоверяющий личность заявителя.

3.5.1.2. Способы установления личности (идентификации) заявителя (представителя заявителя) является предъявление заявителем (представителем заявителя) документа, удостоверяющего личность, при подаче заявления посредством ЕПГУ электронная подпись, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации).

3.5.1.3. Заявление может быть подано представителем заявителя, входящего в круг лиц, указанный в подпункте 1.2.2 пункта 1.2 настоящего административного регламента.

3.5.1.4. Основания для отказа в приеме документов указаны в пункте 2.7 настоящего административного регламента.

3.5.1.5. В случае отсутствия оснований для отказа в приеме документов, указанных в пункте 2.7 настоящего административного регламента, специалист Департамента, Учреждения:

- проставляет на заявлении отгиск штампа входящей корреспонденции Департамента, Учреждения и вписывает номер и дату входящего документа;

- фиксирует поступившее заявление с документами в день его получения путем внесения соответствующих записей в журнал входящей корреспонденции Департамента, Учреждения;

- направляет заявителю в электронной форме уведомление о приеме и регистрации документов в личный кабинет на ЕПГУ.

3.5.1.6. В приеме заявления о выдаче дубликата документа, выданного по результатам предоставления муниципальной услуги участвуют:

- Департамент, Учреждение – в части приема (регистрации) заявления и документов, поступивших при личном обращении в Департамент, Учреждение, почтовым отправлением, через ЕПГУ.

3.5.1.7. Возможность приема заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, по выбору заявителя независимо от его места жительства или места пребывания (для физических лиц, включая индивидуальных предпринимателей) либо места нахождения (для юридических лиц) Департаментом, Учреждением отсутствует.

3.5.1.8. Срок приема и регистрации заявления о выдаче дубликата документа, выданного по результатам предоставления муниципальной услуги в Департаменте, Учреждении – в течение 1 рабочего дня с момента обращения заявителя (представителя заявителя) с соответствующим заявлением.

Заявление, поданное через ЕПГУ до 16:00 рабочего дня, регистрируется в день подачи заявления. Заявление, поданное после 16:00 рабочего дня, либо в нерабочий день, регистрируется не позднее первого рабочего дня, следующего за днем его подачи.

3.5.2. Принятие решения о выдаче дубликата документа, выданного по результатам предоставления муниципальной услуги, либо об отказе в выдаче

дубликата документа, выданного по результатам предоставления муниципальной услуги.

3.5.2.1. Специалист Департамента, Учреждения рассматривает заявление о выдаче дубликата документа, выданного по результатам предоставления муниципальной услуги, на наличие (отсутствие) оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, указанных в подпункте 2.8.4 пункта 2.8 настоящего административного регламента.

3.5.2.2. В случае отсутствия оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, указанных в подпункте 2.8.4 пункта 2.8 настоящего административного регламента, специалист Департамента, Учреждения готовит проект дубликата документа, выданного по результатам предоставления муниципальной услуги.

3.5.2.3. При наличии оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, указанных в подпункте 2.8.4 пункта 2.8 настоящего административного регламента, специалист Департамента, Учреждения готовит уведомление об отказе в выдаче дубликата документа, выданного по результатам предоставления муниципальной услуги, с указанием причин отказа.

3.5.2.4. Критерий принятия решения: наличие (отсутствие) оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, указанных в подпункте 2.8.4 пункта 2.8 настоящего административного регламента.

3.5.2.5. Срок принятия решения о выдаче дубликата документа, выданного по результатам предоставления муниципальной услуги, либо об отказе в выдаче дубликата документа, выданного в результате предоставления муниципальной услуги – 3 рабочих дня.

3.5.3. Предоставление результата муниципальной услуги.

3.5.3.1. Специалист Департамента, Учреждения, ответственный за выдачу результата муниципальной услуги, при личном обращении заявителя в Департамент, Учреждение вручает заявителю (представителю заявителя) дубликат, выданный по результатам предоставления муниципальной услуги, или уведомление об отказе в выдаче дубликата документа, выданного по результатам предоставления муниципальной услуги, под роспись.

3.5.3.2. Специалист Департамента, Учреждения направляет заявителю дубликат документа, выданный по результатам предоставления муниципальной услуги, или уведомление об отказе в выдаче дубликата документа, выданного по результатам предоставления муниципальной услуги, заверенный ЭЦП в личный кабинет на ЕПГУ.

3.5.3.3. Срок предоставления результата муниципальной услуги – в течение 1 рабочего дня со дня принятия соответствующего решения.

3.5.3.4. Предоставление Департаментом, Учреждением результата предоставления муниципальной услуги заявителю независимо от его места жительства (пребывания) в пределах Российской Федерации либо адреса в пределах места нахождения юридического лица невозможно.

4. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений административного регламента и иных нормативных правовых актов,

устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием ими решений.

4.1.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением положений административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, осуществляется начальником Департамента, директором Учреждения.

4.1.2. В ходе текущего контроля начальником Департамента, директором Учреждения проверяется:

- соблюдение сроков выполнения административных процедур;
- последовательность, полнота, результативность действий в рамках осуществления административных процедур;
- правильность принятых решений при предоставлении муниципальной услуги.

4.1.3. Текущий контроль осуществляется путем проведения плановых и внеплановых проверок соблюдения и исполнения специалистами настоящего административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги.

4.1.4. По результатам текущего контроля, в случае выявления нарушений начальник Департамента, директор Учреждения дает указания по устранению выявленных нарушений и контролирует их устранение.

4.2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги, в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги.

4.2.1. Проверки могут быть плановыми (осуществляются на основании полугодовых или годовых планов работы) и внеплановыми. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки), или отдельные вопросы (тематические проверки). Проверка также может проводиться по конкретному обращению заявителя.

4.2.2. Для проведения проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги формируется комиссия.

4.2.3. Результаты деятельности комиссии оформляются в виде акта, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

4.2.4. Акт подписывается председателем комиссии и утверждается начальником Департамента, директором Учреждения.

4.2.5. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие в пределах компетенции решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

4.2.6. По результатам проведенных проверок, оформленных документально в установленном порядке, в случае выявления нарушений прав заявителей осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.3. Ответственность должностных лиц Департамента, Учреждения за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления муниципальной услуги.

4.3.1. Специалисты Департамента, Учреждения несут персональную ответственность за своевременное рассмотрение вопроса о предоставлении муниципальной услуги, правильность оформления результата предоставления муниципальной услуги.

4.3.2. Персональная ответственность специалистов Департамента, Учреждения закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства.

4.4. Требования к порядку и формам контроля за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций.

Контроль за предоставлением муниципальной услуги со стороны:

- начальника Департамента, директора Учреждения должен быть постоянным, всесторонним и объективным;
- граждан, их объединений и организаций осуществляется путем запроса информации о ходе предоставления муниципальной услуги в установленном административным регламентом порядке.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц, муниципальных служащих

5.1. Заявитель вправе обжаловать действия (бездействие) и решения, принятые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги.

5.2. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования являются действия (бездействие) и решения, принятые Департаментом, Учреждением, а также должностными лицами.

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

- а) нарушения срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;
- б) нарушения срока предоставления муниципальной услуги;
- в) требования у заявителя документов или информации либо осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Белгородской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;
- г) отказа в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Белгородской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;
- д) отказа 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 Белгородской области, муниципальными правовыми актами;
- е) затребования с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Белгородской области, муниципальными правовыми актами;

ж) отказа 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;

з) нарушения срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления муниципальной услуги;

и) приостановления предоставления муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

к) требования у заявителя при предоставлении муниципальной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона.

5.4. Информация о порядке досудебного и (внесудебного) обжалования размещена на информационных стендах Департамента и Учреждения.

5.5. Формы и способы подачи заявителями жалобы.

5.5.1. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в Департамент, Учреждение.

В случае если обжалуется решение первого заместителя главы администрации городского округа - начальника Департамента, директора Учреждения жалоба подается в вышестоящий орган (в порядке подчиненности).

5.5.2. Жалоба может быть направлена по почте, электронной почте, в электронном виде с использованием информационно - телекоммуникационной сети Интернет, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.5.3. В электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством:

а) официального сайта органов местного самоуправления Старооскольского городского округа;

б) портала федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг;

в) ЕПГУ.

5.5.4. Информация о месте, днях и часах приема заявителей начальником Департамента, директором Учреждения доводится до сведения заявителей посредством размещения на информационных стендах.

5.6. 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.

5.7. Жалоба, поступившая в Департамент, Учреждение подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Департамента, Учреждения в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

5.8. Основания для приостановления рассмотрения жалобы отсутствуют.

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

1) жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных Департаментом 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 Белгородской области, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

2) в удовлетворении жалобы отказывается.

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

5.10.1. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению, в ответе заявителю, указанном в пункте 5.10 настоящего административного регламента, дается информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим муниципальную услугу, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения муниципальной услуги.

5.10.2. В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в пункте 5.10 настоящего административного регламента, даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

5.11. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления, должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб, направляет

имеющиеся материалы в органы, уполномоченные на рассмотрение соответствующих правонарушений.

5.12. Заявитель вправе получать информацию и документы, необходимые для обоснования и рассмотрения жалобы, в соответствии с действующим законодательством.

5.13. Заявитель (получатель муниципальной услуги) вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, и действия (бездействие) должностных лиц, органов, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, в судебном порядке.



Приложение 1
к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Предоставление информации о
порядке предоставления жилищно-
коммунальных услуг населению»

Форма заявления

В _____

от _____,

(Ф.И.О. физического лица,
индивидуального предпринимателя,
фирменное наименование, сведения об
организационно-правовой форме
юридического лица)

проживающего по адресу: _____

сведения о местонахождении, почтовый адрес
(для юридического лица),
сведения о месте жительства (для индивидуального
предпринимателя или
физического лица)

Контактный телефон: _____

Заявление

Прошу предоставить мне следующую информацию о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению:

(указать, какая информация требуется)

Ответ прошу (указать способ предоставления заявителю информации):

- выдать лично;
- направить по почте (указать почтовый адрес);
- направить по электронной почте (указать адрес электронной почты);
- разместить в личном кабинете ЕПГУ.

(Дата)

(Подпись)

Я, _____, даю согласие на
(фамилия, имя, отчество заявителя)

обработку персональных данных.

(фамилия, имя, отчество заявителя)

(подпись)

«__» _____ 20__ г.
(дата составления заявления)

Приложение 2
к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Предоставление информации о
порядке предоставления жилищно-
коммунальных услуг населению»

Форма заявления

В _____

от _____,

(Ф.И.О. физического лица,
индивидуального предпринимателя,
фирменное наименование, сведения об
организационно-правовой форме
юридического лица)

проживающего по адресу: _____

сведения о местонахождении, почтовый адрес
(для юридического лица),
сведения о месте жительства (для индивидуального
предпринимателя или
физического лица)

Контактный телефон: _____

Заявление

Прошу исправить допущенную опечатку и (или) ошибку в результате предоставления муниципальной услуги, заключающуюся в

Приложение: _____

(описание всех прилагаемых документов с указанием реквизитов и количества листов)

(Дата)

(Подпись)

Я, _____, даю согласие на
(фамилия, имя, отчество заявителя)
обработку персональных данных.

(фамилия, имя, отчество заявителя)

(подпись)

«__» _____ 20__ г.
(дата составления заявления)

Приложение 3
к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Предоставление информации о
порядке предоставления жилищно-
коммунальных услуг населению»

Форма заявления

В _____

от _____,

(Ф.И.О. физического лица,
индивидуального предпринимателя,
фирменное наименование, сведения об
организационно-правовой форме
юридического лица)

проживающего по адресу: _____

сведения о местонахождении, почтовый адрес
(для юридического лица),
сведения о месте жительства (для индивидуального
предпринимателя или
физического лица)

Контактный телефон: _____

Заявление

Прошу выдать дубликат документа _____

в связи с _____

(Дата)

(Подпись)

Я, _____, даю согласие на
(фамилия, имя, отчество заявителя)
обработку персональных данных.

(фамилия, имя, отчество заявителя)

(подпись)

«__» _____ 20__ г.
(дата составления заявления)

Приложение 4
к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Предоставление информации о
порядке предоставления жилищно-
коммунальных услуг населению»

**Перечень
общих признаков, по которым объединяются
категории заявителей:**

Физические и юридические лица, индивидуальные предприниматели.

**Комбинации признаков заявителей, каждая из которых
соответствует одному варианту предоставления
муниципальной услуги:**

1. Физические и юридические лица, индивидуальные предприниматели, обратившиеся за предоставлением информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению;
2. Физические и юридические лица, индивидуальные предприниматели, обратившиеся за исправлениями допущенных опечаток и (или) ошибок, в выданном результате предоставления муниципальной услуги документе;
3. Физические и юридические лица, индивидуальные предприниматели, обратившиеся за выдачей дубликата, выданного по результатам предоставления муниципальной услуги.