

РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ
БЕЛГОРОДСКАЯ ОБЛАСТЬ
СТАРООСКОЛЬСКИЙ ГОРОДСКОЙ ОКРУГ



АДМИНИСТРАЦИЯ СТАРООСКОЛЬСКОГО
ГОРОДСКОГО ОКРУГА БЕЛГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ

П О С Т А Н О В Л Е Н И Е

«23» сентября 2019 г.

№ 2838

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

В целях приведения муниципальных правовых актов в соответствие с действующим законодательством, руководствуясь 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», постановлением администрации Старооскольского городского округа от 04 февраля 2019 года № 295 «О порядке разработки и утверждения административных регламентов», 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 утратившим силу постановление главы администрации Старооскольского городского округа от 04 июня 2013 года № 2085 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению».

3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации городского округа по жилищно-коммунальному хозяйству администрации Старооскольского городского округа.

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

Исполняющий полномочия
главы администрации
Старооскольского городского округа

С.В. Гричанюк

Утвержден
постановлением администрации
Старооскольского городского округа
от «23» сентября 2019 г. № 2838

**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.

Заявителями, в отношении которых предоставляется муниципальная услуга, являются физические лица, юридические лица, а также индивидуальные предприниматели (далее – заявитель).

От имени заявителей обращаться за предоставлением муниципальной услуги имеют право их законные представители или представитель по доверенности, оформленной в установленном порядке (далее - представитель).

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги.

1.3.1. Справочная информация о месте нахождения, графике работы, справочных телефонах, адресе электронной почты департамента по жилищно-коммунальному хозяйству администрации Старооскольского городского округа (далее - Департамент) и муниципального казенного учреждения «Управление жизнеобеспечением и развитием Старооскольского городского округа» (далее- Учреждение) размещена:

- на официальном сайте органов местного самоуправления Старооскольского городского округа: www.oskolregion.ru;

- на официальном сайте Учреждения - www.oskolgkh в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

- в федеральной государственной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» www.gosuslugi.ru (далее – Портал государственных и муниципальных услуг) и региональной информационной системе «Портал государственных и муниципальных услуг Белгородской области» www.gosuslugi.31.ru (далее – Портал государственных и муниципальных услуг Белгородской области);

- на информационном стенде в Департаменте и Учреждении.

Департамент и Учреждение обеспечивают в установленном порядке размещение и актуализацию справочной информации.

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

Для получения муниципальной услуги заявитель может обращаться к специалистам Департамента, Учреждения.

Основными требованиями при консультировании являются:

- актуальность;
- компетентность;
- своевременность;
- четкость в изложении материала;
- полнота консультирования;
- наглядность форм подачи материала;
- удобство и доступность.

Консультирование проводится в устной и письменной форме.

1.3.3. Индивидуальное устное консультирование осуществляется специалистами Департамента, Учреждения при обращении заявителя за консультацией лично либо по телефону.

Время получения ответа при индивидуальном устном консультировании не должно превышать 15 минут.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалист подробно и в вежливой (корректной) форме информирует обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

Время для консультации по телефону – в пределах 10 минут.

Если специалист, принявший звонок, не может самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другого специалиста или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно будет получить необходимую информацию.

Во время разговора слова должны произноситься четко, не допускаются параллельные разговоры с окружающими людьми.

Не допускается прерывание разговора по причине поступления звонка на другой телефонный аппарат.

Одновременное консультирование по телефону и на личном приеме не допускается.

1.3.4. Индивидуальное письменное консультирование осуществляется при обращении заявителя в Департамент, Учреждение путем:

- личного вручения;
- направления почтой, в том числе электронной;
- направления по факсу.

Письменные разъяснения осуществляются при наличии письменного обращения заявителя.

Письменный ответ подписывается руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу, или лицом, его замещающим, а также содержит фамилию, инициалы и телефон исполнителя.

Ответ направляется письмом, электронной почтой, факсом, в зависимости от способа обращения заявителя за консультацией или способа доставки, указанного в письменном обращении заявителя.

При индивидуальном письменном консультировании ответ направляется заявителю в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

1.3.5. Публичное письменное консультирование осуществляется путем публикации (размещения) информационных материалов в СМИ, на официальном сайте органов местного самоуправления Старооскольского городского округа, на Портале государственных и муниципальных услуг и Портале государственных и муниципальных услуг Белгородской области.

1.3.6. Заявители информируются должностными лицами:

- об основаниях для предоставления муниципальной услуги;
- об основаниях для прекращения, приостановления предоставления муниципальной услуги;
- об основаниях для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

1.3.7. 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 (стандарта муниципальной услуги) с приложениями;
- 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 электронной почты Департамента и Учреждения;
- схема размещения должностных лиц и режим приема ими получателей муниципальной услуги;
- основания для прекращения, приостановления предоставления муниципальной услуги;
- основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги;
- порядок получения консультаций;
- 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 органа, предоставляющего муниципальную услугу или лица, его замещающего, дату размещения.

Стенды (вывески), содержащие информацию о порядке предоставления муниципальной услуги, размещаются при входе в помещение органа, предоставляющего муниципальную услугу.

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, а также через Учреждение.

Запрещается требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные органы и организации, за исключением получения услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг, утвержденный решением Совета депутатов Старооскольского городского округа от 08 июня 2018 года № 110.

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- предоставление заявителю информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг;
- мотивированный отказ в предоставлении муниципальной услуги.

2.4. Сроки предоставления муниципальной услуги.

2.4.1. Срок предоставления муниципальной услуги составляет 30 дней со дня регистрации заявления о предоставлении муниципальной услуги.

2.5. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление муниципальной услуги.

Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги (с указанием их реквизитов и источников официального опубликования) размещен на официальном сайте органов местного самоуправления Старооскольского городского округа, на официальном сайте Учреждения, на Портале государственных и муниципальных услуг, на Портале государственных и муниципальных услуг Белгородской области.

Департамент и Учреждение обеспечивают размещение и актуализацию перечня нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги.

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, подлежащих представлению заявителем, способ их получения заявителем, в том числе в электронной форме, порядок их представления.

2.6.1. Заявление о предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг (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 (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.

Заявление о предоставлении муниципальной услуги заполняется заявителем разборчиво, оформляется в одном экземпляре.

2.6.2. Заявление может быть представлено заявителем лично, направлено почтовым отправлением или электронной почтой, в том числе через Портал государственных и муниципальных услуг и Портал государственных и муниципальных услуг Белгородской области.

2.7. При предоставлении муниципальной услуги Департамент и Учреждение не вправе требовать от заявителя:

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

представления документов и информации, в том числе подтверждающих внесение заявителем платы за предоставление муниципальных услуг, которые находятся в распоряжении 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 № 210-ФЗ) муниципальных услуг, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона № 210-ФЗ. Заявитель вправе представить указанные документы и информацию в органы, предоставляющие муниципальные услуги, по собственной инициативе;

осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения 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 № 210-ФЗ;

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 муниципальной услуги, после первоначальной подачи заявления о предоставлении муниципальной услуги;

б) наличие ошибок в заявлении о предоставлении муниципальной услуги и документах, поданных заявителем после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в

предоставлении 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 муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги;

г) выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего, работника организации, при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, о чем в письменном виде за подписью руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.

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

- несоответствие заявления требованиям пункта 2.6.1 настоящего административного регламента.

2.9. Исчерпывающий перечень для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги.

2.9.1. Основания для приостановления предоставления муниципальной услуги отсутствуют.

2.9.2. Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

- в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу сотрудников Департамента и Учреждения, предоставляющих муниципальную услугу, а также членов их семей;

- если 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).

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

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

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

Муниципальная услуга предоставляется без взимания госпошлины или иной платы.

2.12. Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги.

Срок регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги – в течении одного рабочего дня.

Специалист, ответственный за прием заявлений регистрирует заявление в журнале регистрации входящей корреспонденции с присвоением входящего регистрационного номера и указанием даты регистрации обращения.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги не должен превышать 10 минут.

2.13. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления муниципальной услуги, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов.

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

Здания (строения), в которых расположены Департамент, Учреждение должно быть оборудовано отдельным входом для свободного доступа заявителей в помещение.

Центральный вход в здания оборудован вывеской, содержащей информацию о наименовании и местонахождении, режиме работы Департамента и Учреждения.

Помещения Департамента, Учреждения соответствуют государственным санитарноэпидемиологическим требованиям.

Помещения для приема заявителей:

- должны быть оборудованы носителями информации, необходимыми для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к получению муниципальной услуги, с учетом ограничений их жизнедеятельности;

- должны иметь беспрепятственный доступ для инвалидов, в том числе возможность беспрепятственного входа в помещение и выхода из него, а также возможность самостоятельного передвижения по территории помещения в целях доступа к месту предоставления муниципальной услуги;

- должны быть оборудованы бесплатным туалетом для посетителей, в том числе туалетом, предназначенным для инвалидов.

2.13.2. Требования к местам ожидания и приема заявителей.

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

Места ожидания в очереди оборудуются сидячими местами для посетителей. 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.

Для создания комфортных условий ожидания на специальных столах могут размещаться газеты, журналы, печатная продукция (брошюры, буклеты) по вопросам предоставления муниципальной услуги.

В Департаменте, Учреждении выделяются помещения для приема заявителей. Кабинеты приема заявителей оборудуются вывесками с указанием:

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

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

Места для приема заявителей должны быть 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.

2.13.3. Требования к размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления муниципальной услуги.

Визуальная, текстовая, мультимедийная информация о порядке предоставления муниципальной услуги размещается на информационном стенде (устанавливается в удобном для граждан месте), на официальном сайте органов местного самоуправления Старооскольского городского округа.

Оформление визуальной, текстовой информации о порядке предоставления муниципальной услуги должно соответствовать оптимальному зрительному и слуховому восприятию этой информации.

2.13.4. 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 Департамента, Учреждения;
- содействие инвалиду при входе в здание и выходе из него, информирование инвалида о доступных маршрутах общественного транспорта;
- надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам и услугам, с учетом ограничений их жизнедеятельности;
- обеспечение допуска в помещения Департамента собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного по форме и в порядке, которые утверждены Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22 июня 2015 года № 386н;
- дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;
- оказание специалистами Департамента иной необходимой инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими муниципальной услуги наравне с другими лицами.

2.14. Показатели доступности и качества муниципальной услуги, в том числе количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении муниципальной услуги и их продолжительность, возможность

получения муниципальной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг, возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий.

2.14.1. Показателями доступности предоставления муниципальной услуги являются:

- 1) время ожидания при предоставлении муниципальной услуги;
- 2) расположенность в зоне доступности к основным транспортным дорогам;
- 3) возможность досудебного (внесудебного) рассмотрения жалоб в процессе предоставления муниципальной услуги;
- 4) своевременное полное информирование о муниципальной услуге и о ходе ее предоставления посредством различных форм информирования, предусмотренных настоящим административным регламентом;
- 5) четкость, простота и ясность в изложении информации;
- 6) принятие мер, направленных на восстановление нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителей;
- 7) содействие инвалиду при входе в помещение, в котором предоставляется муниципальная услуга, и выходе из него;
- 8) обеспечение сопровождения инвалидов, имеющих стойкие нарушения функции зрения и самостоятельного передвижения, по территории помещения, в котором предоставляется муниципальная услуга.

2.14.2. Показателями качества предоставления муниципальной услуги являются:

- 1) предоставление муниципальной услуги в установленные настоящим административным регламентом сроки;
- 2) соблюдение стандарта предоставления муниципальной услуги;
- 3) обоснованность отказов в предоставлении муниципальной услуги;
- 4) наличие полной, актуальной и достоверной информации о предоставлении муниципальной услуги;
- 5) отсутствие жалоб на действия (бездействие) должностных лиц, муниципальных служащих.

2.14.3. Количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении муниципальной услуги и их продолжительность.

При личном обращении заявитель осуществляет взаимодействие со специалистом, ответственным за предоставление муниципальной услуги, при подаче заявления и получении подготовленной в ходе предоставления муниципальной услуги информации.

Продолжительность каждого взаимодействия не должна превышать 15 минут.

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

2.15. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме.

2.15.1. Заявителю обеспечивается возможность получения муниципальной услуги посредством использования электронной почты, Портала государственных и муниципальных услуг, Портала государственных и муниципальных услуг Белгородской области.

Заявителю посредством использования Портала государственных и муниципальных услуг, Портала государственных и муниципальных услуг Белгородской области обеспечивается возможность получения сведений о ходе предоставления муниципальной услуги.

2.15.2. Заявитель вправе обратиться за предоставлением муниципальной услуги в электронной форме через Портал государственных и муниципальных услуг, Портал государственных и муниципальных услуг Белгородской области с использованием электронной цифровой подписи (ЭЦП).

Заявитель вправе использовать простую электронную подпись, в соответствии с Правилами определения видов электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 25 июня 2012 года № 634 «О видах электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг».

3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме, а также особенности выполнения административных процедур в многофункциональных центрах

3.1. Исчерпывающий перечень административных процедур при предоставлении муниципальной услуги:

- прием и регистрация заявления о предоставлении муниципальной услуги;
- рассмотрение заявления специалистом, подготовка информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг, принятие решения о предоставлении муниципальной услуги либо мотивированного отказа в предоставлении муниципальной услуги;
- регистрация и выдача (направление) заявителю информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг либо мотивированного отказа в предоставлении муниципальной услуги;
- исправление допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах.

3.2. Предоставление муниципальной услуги в электронной форме включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и регистрация заявления о предоставлении муниципальной услуги, поступившего в электронной форме с использованием Портала государственных и муниципальных услуг, Портала государственных и муниципальных услуг Белгородской области;
- выдача (направление) заявителю результата предоставления муниципальной услуги с использованием Портала государственных и муниципальных услуг, Портала государственных и муниципальных услуг Белгородской области.

3.3. Прием и регистрация заявления о предоставлении муниципальной услуги.

3.3.1. Основанием для начала административной процедуры является поступление в Департамент, Учреждение заявления о предоставлении

муниципальной услуги одним из способов, указанных в подпункте 2.6.2 пункта 2.6 раздела 2 настоящего административного регламента.

3.3.2. Должностное лицо, ответственное за прием и регистрацию заявления (далее - специалист) определяется должностной инструкцией.

3.3.3. При личном обращении заявителя (или через представителя), специалист Департамента, Учреждения:

- регистрирует заявление путем внесения в журнал регистрации входящей корреспонденции 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;

- в день регистрации обращения передает его на рассмотрение начальнику Департамента, директору Учреждения для рассмотрения и наложения резолюции.

3.3.4. При поступлении заявления по почте специалист Департамента, Учреждения получает входящую корреспонденцию, анализирует заявление на наличие (отсутствие) оснований для отказа в приеме документов, указанных в пункте 2.8 раздела 2 настоящего административного регламента, регистрирует заявление путем внесения в журнал регистрации входящей корреспонденции записи о приеме заявления.

3.3.5. При поступлении заявления по электронной почте специалист Департамента, Учреждения:

- распечатывает заявление;

- регистрирует заявление путем внесения в журнал регистрации входящей корреспонденции записи о приеме заявления с присвоением входящего регистрационного номера и указанием даты регистрации обращения;

- подтверждает факт получения заявления по электронной почте ответным сообщением в электронном виде с указанием даты и регистрационного номера;

- в день регистрации обращения передает его на рассмотрение начальнику Департамента, директору Учреждения для рассмотрения и наложения резолюции.

3.3.6. Начальник Департамента, директор Учреждения в течение 1 рабочего дня рассматривает заявление, налагает резолюцию и направляет заявление на исполнение специалисту, определенному должностной инструкцией.

3.3.7. Максимальный срок выполнения административной процедуры - в течение 1 рабочего дня.

3.3.8. Критерием принятия решения является отсутствие оснований для отказа в приеме документов, предусмотренных пунктом 2.8 раздела 2 настоящего административного регламента.

3.3.9. Результатом административной процедуры является регистрация поступившего заявления и направление его на исполнение специалисту.

3.3.10. Способ фиксации - на бумажном носителе.

3.4. Рассмотрение заявления специалистом, подготовка информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг, принятие решения о предоставлении муниципальной услуги либо мотивированного отказа в предоставлении муниципальной услуги.

3.4.1. Основанием для начала административной процедуры является поступление зарегистрированного заявления о предоставлении муниципальной услуги специалисту для рассмотрения.

3.4.2. Специалист в течение 3 дней осуществляет проверку представленного заявления на соответствие установленным требованиям и на наличие оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

3.4.3. В случае отсутствия оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, указанных в пункте 2.9 раздела 2 настоящего административного регламента, специалист подготавливает ответ заявителю в двух экземплярах, представляет его для подписания начальнику Департамента, директору Учреждения.

3.4.4. При наличии оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, указанных в пункте 2.9 раздела 2 настоящего административного регламента, специалист подготавливает мотивированный отказ в предоставлении муниципальной услуги с указанием причин отказа.

3.4.5. Начальник Департамента, директор Учреждения в течение 3 дней 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.

3.4.6. Максимальный срок выполнения административной процедуры - 27 рабочих дней.

3.4.7. Критерием принятия решения является отсутствие (наличие) оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, указанных в пункте 2.9 раздела 2 настоящего административного регламента.

3.4.8. Результатом административной процедуры является принятие решения о предоставлении муниципальной услуги либо мотивированный отказ в предоставлении муниципальной услуги.

3.4.9. Способ фиксации - на бумажном носителе.

3.5. Регистрация и выдача (направление) заявителю информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг либо мотивированного отказа в предоставлении муниципальной услуги.

3.5.1. Основанием для начала административной процедуры является наличие подготовленной и подписанной начальником Департамента, директором Учреждения информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг либо мотивированного отказа в предоставлении муниципальной услуги.

3.5.2. Специалист, уполномоченный на ведение делопроизводства, не позднее чем через 2 дня со дня подписания начальником Департамента, директором Учреждения информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг либо мотивированного отказа в предоставлении муниципальной услуги регистрирует их в журнале регистрации исходящей корреспонденции с присвоением регистрационного номера и выдает заявителю лично или направляет заявителю по почте (электронной почте) в зависимости от способа получения результата предоставления муниципальной услуги, указанного заявителем в заявлении о предоставлении муниципальной услуги, в соответствии с пунктом 2.6 раздела 2 настоящего административного регламента.

3.5.3. При получении заявителем информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг либо мотивированного отказа в предоставлении

муниципальной услуги лично на втором экземпляре заявитель делает запись о его получении с указанием своих фамилии, имени, отчества, даты и ставит подпись.

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

3.5.5. Максимальный срок выполнения административной процедуры - 2 рабочих дня.

3.5.6. Результатом выполнения административной процедуры является выдача (направление) заявителю информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг либо мотивированного отказа в предоставлении муниципальной услуги.

3.5.7. Способ фиксации - на бумажном носителе.

3.6. Исправление допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах.

3.6.1. Основанием для начала административной процедуры является поступление заявления об исправлении опечаток и (или) ошибок в документах, выданных в результате предоставления муниципальной услуги (далее – заявление об исправлении опечаток и (или) ошибок)).

3.6.2. Должностное лицо, ответственное за выполнение административной процедуры, определяется должностной инструкцией (далее – специалист).

3.6.3. Специалист рассматривает заявление об исправлении опечаток и (или) ошибок, по результатам рассмотрения осуществляет исправление опечаток и (или) ошибок, допущенных в документах, выданных в результате предоставления муниципальной услуги, либо готовит мотивированный отказ в исправлении опечаток и (или) ошибок, допущенных в документах, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги.

3.6.4. Критерием принятия решения является наличие (отсутствие) опечаток и (или) ошибок, допущенных в документах, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги.

3.6.5. Максимальный срок исполнения административной процедуры – 5 рабочих дней.

3.6.6. Результатом административной процедуры является выдача (направление) заявителю исправленных документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги либо мотивированный отказ в исправлении опечаток и (или) ошибок, допущенных в документах, выданных в результате предоставления муниципальной услуги.

3.6.7. Способ фиксации – на бумажном носителе.

3.7. Прием и регистрация заявления о предоставлении муниципальной услуги, поступившего в электронной форме с использованием Портала государственных и муниципальных услуг, Портала государственных и муниципальных услуг Белгородской области.

3.7.1. Основанием для начала административной процедуры является обращение заявителя поданное через Портал государственных и муниципальных услуг, Портал государственных и муниципальных услуг Белгородской области.

3.7.2. Специалист, ответственный за прием и регистрацию заявления поступившего в электронной форме с использованием Портала государственных и муниципальных услуг, Портала государственных и муниципальных услуг

Белгородской области, определяется должностной инструкцией (далее – специалист).

3.7.3. Специалист осуществляет прием и регистрацию заявления в журнале регистрации входящей корреспонденции Департамента, Учреждения без повторного предоставления заявителем заявления на бумажном носителе, если иное не установлено федеральными законами и принимаемыми в соответствии с ними актами Правительства Российской Федерации, законами Белгородской области и принимаемыми в соответствии с ними актами Правительства Белгородской области.

3.7.4. При выявлении оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, указанных в пункте 2.9 настоящего административного регламента, уведомление об отказе в приеме документов заявителю направляется в электронной форме с указанием причин отказа и предложением принять меры по их устранению в личный кабинет заявителя на Портал государственных и муниципальных услуг, Портал государственных и муниципальных услуг Белгородской области.

3.7.5. В случае отсутствия оснований для отказа в приеме документов, указанных в пункте 2.9 настоящего административного регламента, специалист распечатывает заявление и документы, регистрирует в журнале регистрации входящей корреспонденции, направляет заявителю в электронной форме уведомление о приеме и регистрации документов в личный кабинет на Портал государственных и муниципальных услуг, Портал государственных и муниципальных услуг Белгородской области.

3.7.6. Критерий принятия решения: отсутствие (наличие) оснований для отказа в приеме документов, указанных в пункте 2.9 настоящего административного регламента.

3.7.7. Результатами административной процедуры являются:

- направление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг в личный кабинет на Портале государственных и муниципальных услуг, Портале государственных и муниципальных услуг Белгородской области;

- направление электронного уведомления об отказе в приеме документов в личный кабинет на Портале государственных и муниципальных услуг, Портале государственных и муниципальных услуг Белгородской области;

3.7.8. Максимальный срок выполнения административной процедуры - один рабочий день со дня обращения заявителя через Портал государственных и муниципальных услуг, Портал государственных и муниципальных услуг Белгородской области.

3.7.9. Способ фиксации – в электронном виде.

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 (осуществляться 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, многофункционального центра, организаций, указанных в части 1.1 статьи 16 Федерального закона, а также их должностных лиц, муниципальных служащих, работников

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 государственной или муниципальной услуги;

и) приостановления предоставления государственной или 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. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в Департамент, Учреждение.

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

5.4.1. 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.

5.4.2. 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.

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

5.5. 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.

5.6. 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.

5.7. Основания для приостановления рассмотрения жалобы отсутствуют.

5.8. 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.

5.9. 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.

5.9.1. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению, в ответе заявителю, указанном в пункте 5.9 раздела 5 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.

5.9.2. В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в пункте 5.9 раздела 5 настоящего административного регламента, даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

5.10. 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.

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

5.12. 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 направить (указать способ получения заявителем информации):

- выдать лично;
- по почте (указать почтовый адрес);
- по электронной почте (указать адрес электронной почты).

Подпись

Дата