Утвержден

постановлением администрации городского

округа ЗАТО Свободный

от «22»марта 2017 №174

**Административный регламент**

**предоставления муниципальной услуги**

**«Предоставление информации о порядке предоставления**

**жилищно-коммунальных услуг населению»**

Раздел I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Подраздел 1. ПРЕДМЕТ РЕГУЛИРОВАНИЯ РЕГЛАМЕНТА

1. Настоящий Административный регламент (далее Регламент) устанавливает состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), порядок взаимодействия между Администрацией городского округа ЗАТО Свободный и заявителями в ходе предоставления муниципальной услуги " Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению " (далее - муниципальная услуга).

Подраздел 2. ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИНФОРМИРОВАНИЯ

О ПРЕДОСТАВЛЕНИИ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

2. Органом местного самоуправления городского округа ЗАТО Свободный, уполномоченным на предоставление муниципальной услуги, предусмотренной настоящим Регламентом, является администрация городского округа ЗАТО Свободный (далее – Администрация). Муниципальную услугу, предусмотренную настоящим Регламентом, от имени администрации городского округа ЗАТО Свободный предоставляет отдел городского хозяйства администрации городского округа ЗАТО Свободный (далее – ОГХ). Все консультации, а также используемые формы документов предоставляются на безвозмездной основе.

Информацию о порядке предоставления муниципальной услуги, о месте нахождения, номерах контактных телефонов (телефонов для справок) Администрации, а также других муниципальных органов и организаций, обращение в которые необходимо для получения муниципальной услуги, можно получить в ОГХ ( кабинет №111, 116).

3. Почтовый адрес администрации городского округа ЗАТО Свободный: 624790, Свердловская область, п. Свободный, улица Майского, дом 67.

Режим работы:

понедельник - пятница: с 08.00 часов до 17.00 часов; перерыв на обед: с 12.00 часов до 13.00 часов.

суббота, воскресенье: выходные дни.

Информация о порядке предоставления муниципальной услуги сообщается по номеру телефона для справок (консультаций) ОГХ: (34345) 5-84-25.

Адрес электронной почты ОГХ: adm\_zato\_svobod@mail.ru

Адрес официального сайта администрации городского округа ЗАТО Свободный в сети «Интернет»: Адм-ЗАТОСвободный.РФ.

Настоящий регламент предоставления муниципальной услуги размещается на официальном сайте администрации городского округа ЗАТО Свободный Адм-ЗАТОСвободный.РФ и на Едином портале государственных и муниципальных услуг: <http://www.gosuslugi.ru>.

4. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги, предусмотренной настоящим Регламентом, осуществляется специалистами ОГХ:

1) непосредственно – при индивидуальном устном информировании специалист ОГХ дает полный, точный оперативный ответ по вопросам процедуры предоставления муниципальной услуги;

2) при использовании средств телефонной связи - специалист ОГХ должен назвать свою фамилию, имя, отчество, должность, а затем – чётко и подробно проинформировать обратившегося по вопросам процедуры предоставления муниципальной услуги;

3) при информировании по письменным обращениям специалист ОГХ даёт чёткий и понятный ответ по вопросам процедуры предоставления муниципальной услуги: указывается фамилия, имя, отчество, должность и номер телефона исполнителя, ответ на обращение направляется по почте на адрес заинтересованного лица в срок, не превышающий 30 дней со дня поступления письменного обращения;

4) посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети «Интернет»), опубликования в средствах массовой информации, издания информационных материалов (брошюр, буклетов и т.д.).

5. Консультации (справки) по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляются специалистами ОГХ.

6. Консультации предоставляются по вопросам:

1) о нормативно-правовых актах, регулирующих порядок предоставления жилищно-коммунальных услуг населению;

2) об организации в границах городского округа ЗАТО Свободный электро-, тепло-, газо- и водоснабжения населения, водоотведения; об организации содержания жилищного фонда;

3) о порядке заключения договоров управления и договоров на оказание коммунальных услуг;

4) о порядке расчета и внесения платы за жилое помещение и коммунальные услуги;

5) о правах и обязанностях исполнителей и потребителей жилищно-коммунальных услуг;

6) об осуществлении контроля за соблюдением порядка предоставления жилищно-коммунальных услуг;

7) о порядке подготовки и проведения общего собрания собственников помещений в многоквартирном доме;

8) о порядке подготовки и проведения общего собрания членов товарищества собственников жилья (жилищного кооператива);

9) о порядке создания и деятельности советов многоквартирных домов; об организации деятельности управляющих многоквартирными домами организаций, товариществ собственников жилья, жилищных кооперативов.

7. Консультации предоставляются в устной форме при личном обращении, либо посредством телефонной связи, электронной почты.

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

8. Информирование о ходе предоставления муниципальной услуги осуществляется специалистами ОГХ:

1) при непосредственном обращении заявителя;

2) с использованием почтовой связи, телефонной связи, электронной почты.

Раздел II. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

Подраздел 1. НАИМЕНОВАНИЕ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

9. Наименование муниципальной услуги, предусмотренной настоящим Регламентом: "Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению".

Подраздел 2. КРУГ ЗАЯВИТЕЛЕЙ

10. Заявителями при предоставлении муниципальной услуги являются граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства, за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или законодательством Российской Федерации (далее - заявители).

Подраздел 3. НАИМЕНОВАНИЕ ОРГАНА,

ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО МУНИЦИПАЛЬНУЮ УСЛУГУ

11. Органом (структурным подразделением), уполномоченным на предоставление от имени администрации городского округа ЗАТО Свободный муниципальной услуги, предусмотренной настоящим Регламентом, является ОГХ.

12. Предоставление муниципальной услуги, предусмотренной настоящим Регламентом, осуществляется должностными лицами ОГХ.

13. При предоставлении муниципальной услуги запрещается требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы и организации, за исключением получения услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг, утвержденный нормативным правовым актом Свердловской области.

Подраздел 4. РЕЗУЛЬТАТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

14. Результатом предоставления муниципальной услуги, предусмотренной настоящим Регламентом, является одно из следующих решений:

1) предоставление заявителю ответа в устной (на личном приеме или по телефону) или письменной форме или в форме электронного документа по существу поставленных вопросов;

2) направление обращения гражданина в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения;

3) предоставление заявителю информации в устной (на личном приеме или по телефону) или письменной форме или в форме электронного документа об оставлении обращения без ответа по существу поставленных в нем вопросов с изложением причин, указанных в пунктах 18 настоящего Административного регламента

Подраздел 5. СРОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

15. Услуга предоставляется в следующие сроки:

1) при обращении заявителя за консультацией в устной форме - в течении 10 минут;

2) при обращении заявителя за консультацией с использованием средств телефонной связи - в течение 5 минут;

3) при обращении заявителя в письменной форме - в течение 30 календарных дней со дня регистрации обращения.

Подраздел 6. ПЕРЕЧЕНЬ ЗАКОНОВ, НОРМАТИВНЫХ ПРАВОВЫХ АКТОВ,

РЕГУЛИРУЮЩИХ ОТНОШЕНИЯ, ВОЗНИКАЮЩИЕ В СВЯЗИ

С ПРЕДОСТАВЛЕНИЕМ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

16. Предоставление муниципальной услуги, предусмотренной настоящим Регламентом, осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

- Жилищный кодекс Российской Федерации ("Российская газета", 12.01.2005, N 1);

- Федеральный закон от 02 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" ("Российская газета", 05.05.2006, N 95, Собрание законодательства Российской Федерации, 08.05.2006, N 19, ст. 2060);

- Федеральный закон от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" ("Российская газета", 30.07.2010, N 168, Собрание законодательства Российской Федерации, 02.08.2010, N 31);

- Федеральный закон от 09 февраля 2009 года N 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления" (Собрание законодательства Российской Федерации, 16.02.2009, N 7).

- Устав городского округа ЗАТО Свободный Свердловской области ("Свободные вести", 28.06.2005, N 10) .

Подраздел 7. ПЕРЕЧЕНЬ ДОКУМЕНТОВ, НЕОБХОДИМЫХ В СООТВЕТСТВИИ С ЗАКОНОДАТЕЛЬНЫМИ ИЛИ ИНЫМИ НОРМАТИВНЫМИ ПРАВОВЫМИ АКТАМИ ДЛЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

17. Для предоставления муниципальной услуги, предусмотренной настоящим Регламентом, перечень необходимых в соответствии с законодательством документов не предусмотрен.

Подраздел 8. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВАНИЙ ДЛЯ ОТКАЗА

В ПРИЕМЕ ДОКУМЕНТОВ, НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ

МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

18. Основаниями для отказа в приеме заявления о предоставлении муниципальной услуги являются следующие обстоятельства:

1) текст письменного обращения не поддается прочтению (о чем сообщается заявителю, направившему обращение (заявление), если его фамилия (наименование юридического лица) и почтовый адрес поддаются прочтению);

2) в письменном обращении не указаны фамилия, имя, отчество (при наличии) гражданина (наименование юридического лица), направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

3) несоответствие обращения содержанию муниципальной услуги, предусмотренной настоящим Регламентом;

4) обращение содержит нецензурные или оскорбительные выражения;

5) текст электронного обращения не поддается прочтению;

6) запрашиваемая информация не связана с деятельностью администрации городского округа ЗАТО Свободный по предоставлению муниципальной услуги, предусмотренной настоящим Регламентом;

7) обращение заявителя содержит вопросы, на которые ему многократно давались ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями (гражданину направляется решение о прекращении переписки).

Подраздел 9. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВАНИЙ ДЛЯ ПРИОСТАНОВЛЕНИЯ

ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИЛИ ОТКАЗА В ПРЕДОСТАВЛЕНИИ

МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

19. Основания для приостановления предоставления муниципальной услуги отсутствуют.

Подраздел 10. ПОРЯДОК, РАЗМЕР И ОСНОВАНИЯ ВЗИМАНИЯ

ГОСУДАРСТВЕННОЙ ПОШЛИНЫ ИЛИ ИНОЙ ПЛАТЫ, ВЗИМАЕМОЙ

ЗА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

20. Плата за предоставление муниципальной услуги, предусмотренной настоящим Регламентом, с заявителя не взимается.

Подраздел 11. МАКСИМАЛЬНЫЙ СРОК ОЖИДАНИЯ В ОЧЕРЕДИ

ПРИ ПОДАЧЕ ЗАПРОСА О ПРЕДОСТАВЛЕНИИ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ И ПРИ ПОЛУЧЕНИИ РЕЗУЛЬТАТА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ

МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

21. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги в ОГХ составляет 15 минут.

Подраздел 12. СРОК И ПОРЯДОК РЕГИСТРАЦИИ ЗАПРОСА ЗАЯВИТЕЛЯ

О ПРЕДОСТАВЛЕНИИ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

22. Регистрация запроса заявителя (заявления) о предоставлении муниципальной услуги, предусмотренной настоящим Регламентом, производится в течение одного рабочего дня в администрации городского округа ЗАТО Свободный.

Подраздел 13. ТРЕБОВАНИЯ К ПОМЕЩЕНИЯМ, В КОТОРЫХ

ПРЕДОСТАВЛЯЕТСЯ МУНИЦИПАЛЬНАЯ УСЛУГА, К МЕСТУ ОЖИДАНИЯ И ПРИЕМА ЗАЯВИТЕЛЕЙ, РАЗМЕЩЕНИЮ И ОФОРМЛЕНИЮ ВИЗУАЛЬНОЙ, ТЕКСТОВОЙ И МУЛЬТИМЕДИЙНОЙ ИНФОРМАЦИИ О ПОРЯДКЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ТАКОЙ УСЛУГИ, В ТОМ ЧИСЛЕ К ОБЕСПЕЧЕНИЮ ДОСТУПНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ УКАЗАННЫХ ОБЪЕКТОВ В СООТВЕТСТВИИ С ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВОМ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ О СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЕ ИНВАЛИДОВ

23. Помещения для предоставления муниципальной услуги (далее - помещения) находятся на нижних этажах зданий.

Помещения соответствуют требованиям противопожарной безопасности, санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам.

В местах предоставления муниципальной услуги на видном месте размещаются схемы размещения средств пожаротушения и путей эвакуации посетителей и работников администрации.

24. Входы в помещения оборудуются кнопками вызова или пандусами и (или) расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски.

25. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к месту ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления таких услуг должны быть доступны для инвалидов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов.

Места ожидания должны соответствовать комфортным условиям для граждан и оптимальным условиям работы специалистов.

Помещения, предназначенные для ожидания, оборудуются информационными стендами, стульями и столами.

Количество мест в помещении для ожидания составляет не менее пяти.

В местах предоставления муниципальной услуги предусматривается оборудование доступных мест общего пользования (туалетов).

26. Помещения для непосредственного взаимодействия специалистов с заявителями и получателями муниципальной услуги организуются в виде отдельных кабинетов либо в виде отдельных рабочих мест для каждого ведущего прием специалиста.

Места для заполнения заявлений оборудуются стульями, столами (стойками), обеспечиваются образцами заявлений и канцелярскими принадлежностями.

27. Кабинеты для приема заявителей и получателей муниципальной услуги оборудуются информационными табличками (вывесками) с указанием:

номера кабинета;

фамилии, имени, отчества и должности специалиста, осуществляющего предоставление муниципальной услуги;

времени перерыва на обед и технического перерыва.

28. Рабочее место каждого специалиста оборудуется персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных и печатающим устройством.

Подраздел 14. ПОКАЗАТЕЛИ ДОСТУПНОСТИ И КАЧЕСТВА

МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

29. Показателями доступности и качества предоставления муниципальной услуги, предусмотренной настоящим Регламентом, являются:

1) соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги;

2) соблюдение порядка информирования о муниципальной услуге;

3) соблюдение условий ожидания приема для предоставления муниципальной услуги (получения результатов предоставления муниципальной услуги);

4) обоснованность отказов заявителям в предоставлении муниципальной услуги (в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги);

5) отсутствие избыточных административных процедур при предоставлении муниципальной услуги.

В любое время с момента приема документов заявитель имеет право на получение сведений о ходе предоставления муниципальной услуги.

Подраздел 19. ИНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ К ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ

МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

30. Муниципальная услуга, предусмотренная настоящим Регламентом, может предоставляться в электронной форме с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" и региональной государственной информационной системы "Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Свердловской области".

31. В случае если заявление подается в форме электронного документа (в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг» и региональной государственной информационной системы «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Свердловской области», прилагаемые к заявлению документы могут быть также поданы в форме электронных документов. Заявление, подаваемое в форме электронного документа, и прилагаемые к нему документы, подаваемые в форме электронных документов, подписываются простой электронной подписью в соответствии с требованиями Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Федерального закона от 6 апреля 2011 года № 63-ФЗ «Об электронной подписи», постановления Правительства Российской Федерации от 25 января 2013 года № 33 «Об использовании простой электронной подписи при оказании государственных и муниципальных услуг».

Раздел III. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ

АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР, ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ

ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ.

Подраздел 1. СОСТАВ И ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ ВЫПОЛНЕНИЯ

АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ

МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

32. Предоставление услуги включает в себя выполнение следующих административных процедур:

1) прием заявителя с устным или письменным обращением и регистрация обращения;

2) личный прием граждан;

3) рассмотрение обращения, подготовка и предоставление информации заявителю

33. Блок-схема предоставления муниципальной услуги, предусмотренной настоящим Регламентом, приведена в приложении № 1 к настоящему Регламенту.

Подраздел 2. ПРИЕМ ЗАЯВИТЕЛЯ С УСТНЫМ ИЛИ ПИСЬМЕННЫМ ОБРАЩЕНИЕМ И РЕГИСТРАЦИЯ ОБРАЩЕНИЯ;

34. Основанием для начала административной процедуры является устное либо письменное обращение заявителя с изложенными в нем вопросами. В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к письменному обращению документы и материалы (или их копии).

При ответах на устные обращения заявителей специалисты отдела городского хозяйства Администрации информируют заявителей по интересующим их вопросам. Если специалист не может самостоятельно ответить на поставленные вопросы в связи с тем, что подготовка ответа требует дополнительного изучения, заявителю предлагается изложить обращение в письменной форме.

35. Прием заявлений от граждан осуществляется старшим инспектором организационно- кадрового отдела Администрации в кабинете N 201 здания Администрации в дни и часы, указанные в пункте 1.3 настоящего Административного регламента. Специалист, осуществляющий прием обращения, устанавливает предмет обращения, регистрирует обращение.

36. При рассмотрении обращения специалист отдела городского хозяйства Администрации устанавливает его соответствие требованиям действующего законодательства и требованиям, предусмотренным настоящим Регламентом.

В случае неправильного заполнения обращения специалист устно уведомляет заявителя о наличии препятствий для рассмотрения вопроса о предоставлении муниципальной услуги, объясняет заявителю содержание выявленных недостатков и меры по их устранению.

Если недостатки, препятствующие приему обращения, допустимо устранить в ходе приема, они устраняются незамедлительно. Если устранить недостатки в ходе приема не представляется возможным, заявителю назначается другое удобное для него время.

Если предоставление муниципальной услуги не требует наличия подтверждающих документов (ответа в письменном виде, документов, находящихся в ведении Администрации), ответ на обращение с согласия заявителя может быть дан в устной форме.

Результатом выполнения административной процедуры является прием и регистрация обращения и необходимых документов для подготовки ответа по существу поставленных вопросов.

37. Максимальный срок приема и регистрации документов от заявителя не должен превышать 15 минут.

Подраздел 3 ЛИЧНЫЙ ПРИЕМ ГРАЖДАН

38. Основанием для начала административной процедуры является устное обращение гражданина в Администрацию.

39. Личный прием граждан проводится заместителем главы администрации.

40. Личный прием граждан проводится в порядке очередности.

41. Личный прием граждан проводится в Администрации по адресу: п. Свободный, ул. Майского, 67, каб. 110.

42. Личный прием граждан осуществляется по пятницам с 15.00 до 17.00 часов.

43. Заместитель главы администрации разъясняет, консультирует и информирует заявителя по существу поставленных заявителем вопросов.

В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема.

В остальных случаях заместителем главы администрации оформляется поручение (резолюция) для исполнителя.

Если в ходе личного приема гражданин подает обращение в письменном виде, решение заместителем главы администрации оформляется в виде резолюции на лицевой стороне первого листа обращения.

После регистрации специалистом организационного отдела Администрации письменное обращение, поступившее в ходе личного приема, направляется исполнителю.

44. Случаи оставления жалобы без ответа:

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

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

Подраздел 4. РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЯ, ПОДГОТОВКА И ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ ЗАЯВИТЕЛЮ

45. Основанием для начала административной процедуры является устное обращение заявителя или регистрация письменного обращения.

46. В процессе рассмотрения обращений в случае недостаточности информации, необходимой для подготовки ответа, специалист отдела городского хозяйства Администрации запрашивает дополнительную информацию в органах государственной власти, органах местного самоуправления, организациях, учреждениях.

В случае необходимости истребования дополнительных документов и материалов у организаций срок рассмотрения обращения заявителя в письменной форме может быть продлен, но не более чем на 30 календарных дней. Специалист Администрации готовит письменный ответ, в котором уведомляет обратившегося заявителя о необходимости продления срока.

47. Если вопрос, поставленный в обращении, не входит в компетенцию Администрации, то обращение в течение семи дней со дня регистрации направляется по принадлежности в орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов. Специалист отдела по жилищно-коммунальному хозяйству Администрации уведомляет заявителя, направившего обращение, о переадресации обращения в письменной форме.

48. При устном обращении ответ предоставляется в устной форме, при письменном обращении - в письменной форме.

Содержание ответа должно максимально полно отражать объем запрашиваемой информации, соответствовать действующим нормативным правовым актам Российской Федерации.

Максимальный срок подготовки ответа заявителю в письменной форме не должен превышать 30 дней.

49. Письменные ответы на обращения заявителей подписывает глава администрации городского округа ЗАТО Свободный либо заместитель главы администрации.

Подписанный ответ на обращение регистрируется специалистом организационного отдела Администрации в качестве исходящего документа.

Письменный ответ на обращение, поступившее в электронном виде или по почте, направляется по адресу электронной почты или в письменной форме по почтовому адресу. По желанию заявителя ответ в письменной форме вручается лично.

50. Результатом административной процедуры является устная консультация заявителя и (или) направление (вручение) письменного ответа заявителю.

Раздел IV. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА

51. Контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, и принятием решений специалистами отдела городского хозяйства Администрации осуществляется:

1) главой администрации городского округа ЗАТО Свободный;

2) заместителем главы администрации.

Текущий контроль осуществляется путем проведения заместителем главы администрации городского округа проверок соблюдения и исполнения специалистами отдела городского хозяйства Администрации положений настоящего Административного регламента.

52. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок (плановых и внеплановых), выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на действия (бездействие) специалистов отдела городского хозяйства Администрации.

53. По результатам проведенных проверок, в случае выявления нарушений прав заявителей, виновные лица привлекаются к дисциплинарной ответственности в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

54. Специалист отдела городского хозяйства Администрации несет ответственность за:

1) соблюдение сроков и порядка приема документов, правильность внесения записей в документы и журнал регистрации заявлений;

2) соответствие результатов рассмотрения документов требованиям законодательства Российской Федерации;

3) соблюдение сроков, порядка предоставления муниципальной услуги, подготовки отказа в предоставлении муниципальной услуги;

4) соблюдение порядка выдачи документов;

5) хранение документов.

Ответственность специалиста закрепляется его должностной инструкцией в соответствии с требованиями действующего законодательства.

55. Самостоятельной формой контроля является контроль за предоставлением муниципальной услуги со стороны граждан, их объединений и организаций, и осуществляется путем направления обращений в Администрацию, а также путем обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления муниципальной услуги.

Раздел V. ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ

(БЕЗДЕЙСТВИЯ) ОРГАНА, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО МУНИЦИПАЛЬНУЮ УСЛУГУ, ДОЛЖНОСТНОГО ЛИЦА ОРГАНА, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО

МУНИЦИПАЛЬНУЮ УСЛУГУ, ЛИБО МУНИЦИПАЛЬНОГО СЛУЖАЩЕГО

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

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

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

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

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

4) затребования с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Свердловской области, муниципальными нормативными правовыми актами городского округа ЗАТО Свободный.

58. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме руководителю органа, предоставляющего муниципальную услугу (начальнику ОГХ,).

Жалоба на решение, принятое руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу, подается главе администрации.

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

60. Жалоба, адресованная руководителю органа, предоставляющего муниципальную услугу, может быть направлена почтой по адресу: 624790, Свердловская область, п. Свободный, ул. Майского, 67.

Жалоба, адресованная главе администрации, может быть направлена почтой по адресу: 624790, Свердловская область, п. Свободный, ул. Майского, 67.

Жалоба может быть направлена по электронной почте (adm\_zato\_svobod@mail.ru).

Жалоба, адресованная руководителю органа, предоставляющего муниципальную услугу, может быть подана лично по адресу, указанному в подразделе 2 раздела I настоящего Регламента.

61. 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, 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.

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

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

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

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

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

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

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

Заявитель в праве обжаловать решения, принятые в ходе муниципальной услуги, действия (бездействия) должностных лиц администрации городского округа ЗАТО Свободный в судебном порядке.

Гражданин в праве обратиться в суд с заявлением об оспаривании решений, действий (бездействий) администрации городского округа ЗАТО Свободный в течении трех месяцев со дня, когда ему стало известно о нарушении его прав и свобод.

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

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

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

Администрация городского округа ЗАТО Свободный обеспечивает консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействий) администрации городского округа ЗАТО Свободный и их должностных лиц, муниципальных служащих, в том числе по телефону, электронной почте, при личном обращении.

 Приложение № 1

к Административному регламенту"

БЛОК-СХЕМА

ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

Устное или письменное обращение заявителя,

личный прием граждан

Регистрация обращения

 Рассмотрение обращения

 Подготовка ответа заявителю

Консультация заявителя и (или) направление

 (вручение) письменного ответа заявителю

┌───────────────────────────────────────────────