



Белгородская область

АДМИНИСТРАЦИЯ
ГРАЙВОРОНСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

Грайворон

« 03 » _____ июня 20 19__г.

№ _____ 303

Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению на территории Грайворонского городского округа»

Руководствуясь Федеральными законами от 27 июля 2010 года №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», от 6 октября 2003 года №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», в связи с преобразованием Грайворонского района в Грайворонский городской округ **п о с т а н о в л я ю:**

1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги управлением по строительству, транспорту, ЖКХ и ТЭК администрации Грайворонского городского округа «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению на территории Грайворонского городского округа» (прилагается).

2. Обеспечить исполнение утвержденного административного регламента предоставления муниципальной услуги.

3. Опубликовать настоящее постановление в газете «Родной край» и сетевом издании «Родной край 31» (rodkray31.ru), разместить на официальном сайте органов местного самоуправления Грайворонского городского округа (graivoron.ru).

4. Считать утратившим силу постановление администрации Грайворонского района от 13 августа 2012 г. №443 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги

«Предоставления информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению на территории муниципального района «Грайворонский район» (в редакции от 29.11.2013г. № 847).

5. Контроль за исполнением постановления возложить на заместителя главы администрации городского округа – начальника управления по строительству, транспорту, ЖКХ и ТЭК Р.Г. Твердуна.

Глава администрации



Г.И. Бондарев



УТВЕРЖДЁН

постановлением администрации

Грайворонского городского округа

от «03» *марта* 2019 г. № 303

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

предоставления муниципальной услуги

«Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению на территории Грайворонского городского округа»

1. Общие положения

1.1. Настоящий Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению на территории Грайворонского городского округа» (далее - Административный регламент) разработан в целях повышения качества предоставления муниципальной услуги по информированию граждан, проживающих на территории Грайворонского городского округа о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

Настоящий Административный регламент устанавливает требования к предоставлению муниципальной услуги по предоставлению информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению, определяет сроки и последовательность действий (административные процедуры) при рассмотрении обращений граждан.

1.2. Заявители, в отношении которых предоставляется муниципальная услуга.

Заявителями, в отношении которых предоставляется муниципальная услуга в соответствии с настоящим административным регламентом, являются потребители - граждане, использующие коммунальные услуги для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

1.3. Порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги.

1.3.1. Информация, предоставляемая заинтересованным лицам о муниципальной услуге, является открытой и общедоступной.

1.3.2. Исполнение муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 29.12.2004г. №188-ФЗ «Жилищный кодекс Российской Федерации» ("Собрание законодательства РФ", 03.01.2005г, №1 (часть 1), ст. 14, "Российская газета", №1, 12.01.2005г., "Парламентская газета", №7-8, 15.01.2005г.);

- Федеральным законом от 06.10.2003г. №131 -ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» ("Собрание законодательства РФ", 06.10.2003г., №40, ст. 3822, "Парламентская газета", №186, 08.10.2003г., "Российская газета", № 202, 08.10.2003г.);

- Законом Российской Федерации от 07.02.1992г. №2300-1 «О защите прав потребителей» ("Собрание законодательства РФ", 15.01.1996г., №3, ст. 140, "Российская газета", №8, 16.01.1996г.);

- Федеральным законом от 21.07.2007г. №185-ФЗ «О Фонде содействия реформированию жилищно-коммунального хозяйства» ("Собрание законодательства РФ", 23.07.2007г., №30, ст. 3799, "Российская газета", №162, 27.07.2007г., "Парламентская газета", № 98, 02.08.2007г.);

- Федеральным законом от 02.05.2006г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» ("Российская газета", №95, 05.05.2006г., "Собрание законодательства РФ", 08.05.2006г., №19, ст. 2060, "Парламентская газета", №70-71, 11.05.2006г.);

- Федеральным законом от 27.07.2010г. №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» ("Российская газета", №168, 30.07.2010г., "Собрание законодательства РФ", 02.08.2010г., №31, ст. 4179);

- Постановлением Правительства Российской Федерации от 23.05.2006г. №306 «Об утверждении Правил установления и определения нормативов потребления коммунальных услуг» ("Собрание законодательства РФ", 29.05.2006г., №22, ст. 2338, "Российская газета", № 114, 31.05.2006г.);

- Постановлением Правительства Российской Федерации от 13.08.2006г. №491 «Об утверждении Правил содержания общего имущества в многоквартирном доме и правил изменения размера платы за содержание и ремонт жилого помещения в случае оказания услуг и выполнения работ по управлению, содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность» ("Собрание законодательства РФ", 21.08.2006г., №34, ст. 3680, "Российская газета", №184, 22.08.2006г.);

- Распоряжением Правительства Российской Федерации от 17.12.2009г. №1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органами местного самоуправления в электронном виде, а также услуг, предоставляемых в электронном виде учреждениями субъектов Российской Федерации и муниципальными учреждениями» ("Российская газета", №247, 23.12.2009г., "Собрание законодательства РФ", 28.12.2009г., №52 (2 ч.), ст. 6626);

- Устав Грайворонского городского округа ("Родной край", №94, 24.11.2018г.).

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги: «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению на территории Грайворонского городского округа» (далее по тексту – муниципальная услуга).

2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу: Управление по строительству, транспорту, ЖКХ и ТЭК администрации Грайворонского городского округа, отдел ЖКХ (далее по тексту Управление).

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является предоставление полной информации о действующих правовых актах, регулирующих отношения в сфере жилищно-коммунального хозяйства по интересующему заявителя вопросу или отказ в предоставлении услуги.

2.4. Сроки предоставления муниципальной услуги: - при индивидуальном письменном информировании ответ подготавливается и направляется заявителю в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

2.5. Документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги: - заявление согласно приложению №1 к административному регламенту.

2.6. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, не имеется.

2.7. Основаниями, при наличии которых муниципальная услуга не предоставляется, являются следующие обращения:

1) по вопросам, рассмотрение которых не входит в компетенцию структурного подразделения, предоставляющего муниципальную услугу;

2) о представлении сведений, не подлежащих разглашению в соответствии с законодательством Российской Федерации, включая сведения, составляющие государственную или иную охраняемую законом тайну, или сведения конфиденциального характера;

3) без подписи, без указания фамилии, имени, отчества физического лица и (или) его почтового адреса (в случае письменного обращения);

4) дубликатные обращения (второй и последующие экземпляры одного обращения, направленные в различные органы государственной власти, или обращения, повторяющие текст предыдущего обращения, на которое ранее был дан исчерпывающий ответ). В случае представления дубликатных обращений лицам могут направляться уведомления о ранее данных ответах или копии этих ответов;

5) не поддающиеся прочтению, содержащие нецензурные или оскорбительные выражения.

2.8. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги.

2.8.1. Оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги не имеется.

2.9. Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

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

2.11. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги составляет не более 15 минут.

2.12. Требования к местам предоставления муниципальной услуги.

2.12.1. Информация о графике (режиме) работы управления ЖКХ и ТЭК приводится в п. 2.15 настоящего Административного регламента.

2.12.2. Требования к оборудованию мест ожидания.

Места ожидания должны соответствовать комфортным условиям для заявителей, оборудованы мебелью (стол, стулья), местом общественного пользования и хранения верхней одежды граждан, информационным стендом.

2.12.3. Места информирования, предназначенные для ознакомления заявителей муниципальной услуги с информационными материалами, оборудуются информационными стендами.

На информационном стенде размещаются следующие информационные материалы:

- исчерпывающая информация о порядке предоставления муниципальной услуги (в текстовом виде и в виде блок-схем, наглядно отображающих алгоритм прохождения административной процедуры);

- текст административного регламента с приложениями (полная версия на Интернет - сайте и извлечения на информационных стендах);

- информация об Управлении, предоставляющем муниципальную услугу (месторасположение, график работы, график приема заявителей, номер телефона,

факса), адреса Интернет - сайта и электронной почты администрации Грайворонского городского округа;

- перечень документов, представляемых заявителями муниципальной услуги, и требования, предъявляемые к этим документам;

- формы документов для заполнения, образцы заполнения документов;

- порядок информирования о ходе предоставления муниципальной услуги;

- порядок получения консультаций;

- перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги;

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

2.13. Показатели доступности и качества муниципальных услуг:

- отсутствие жалоб со стороны получателей муниципальной услуги;

- удовлетворенность получателей доступностью и качеством муниципальной услуги;

- предоставление муниципальной услуги на безвозмездной основе для получателей.

2.14. Сведения об Управлении, предоставляющем муниципальную услугу: Управление по строительству, транспорту, ЖКХ и ТЭК администрации Грайворонского городского округа, отдел ЖКХ почтовый адрес: 309370, Белгородская обл., г. Грайворон, ул. Комсомольская, 21, тел. 8(47261) 4-53-13;

Адрес электронной почты: bazarevich@yandex.ru.

Адрес официального сайта органов местного самоуправления Грайворонского городского округа в сети Интернет: www.graivoron.ru (далее - Интернет-сайт).

График работы Управления:

Понедельник с 8.00 до 17.00

Вторник с 8.00 до 17.00

Среда с 8.00 до 17.00

Четверг с 8.00 до 17.00

Пятница с 8.00 до 17.00

Выходные дни суббота, воскресенье

Перерыв на обед с 12.00 до 13.00

График приема граждан:

Понедельник с 8.00 до 17.00

Вторник с 8.00 до 17.00

Среда с 8.00 до 17.00

Четверг с 8.00 до 17.00

Пятница с 8.00 до 17.00

Выходные дни суббота, воскресенье

Перерыв на обед с 12.00 до 13.00

Для получения информации по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе о ходе предоставления муниципальной услуги, заявители обращаются в Управление в приемные часы.

2.15. Для получения информации о процедуре предоставления муниципальной услуги заявители используют следующие формы консультирования:

- индивидуальное консультирование лично;

- индивидуальное консультирование на Интернет-сайте;

- индивидуальное консультирование по почте;

- индивидуальное консультирование по телефону;

- индивидуальное консультирование по электронной почте;

- публичное письменное консультирование;

Заявители - физические лица имеют право использовать простую электронную подпись в случае, предусмотренном пунктом 2(1) Правил определения видов электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 25.06.2012 № 634 «О видах электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг».

Прием получателей муниципальной услуги ведется в порядке живой очереди в дни и часы приема в соответствии с графиком работы Управления. Индивидуальное устное консультирование каждого заявителя ведется уполномоченным лицом Управления (далее - уполномоченное лицо).

Информация по запросу на Интернет-сайте размещается в режиме вопросов-ответов в течение 10 рабочих дней после получения вопроса от заявителя. Датой получения запроса является дата размещения вопроса на Интернет-сайте.

Письменное информирование заявителя осуществляется при получении от него письменного обращения о предоставлении информации по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе о ходе предоставления муниципальной услуги.

Ответ на обращение готовится в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

Письменный ответ на обращение должен содержать фамилию и номер телефона исполнителя и направляться по почтовому адресу, указанному в обращении.

В случае, если в обращении не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности уполномоченного лица, осуществляющего индивидуальное консультирование по телефону.

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

3.1. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- 1) индивидуальное консультирование лиц на основании обращений в устной форме;
- 2) индивидуальное консультирование лиц на основании обращений в письменной форме;
- 3) подготовка ответа по обращению заявителя на предоставляемую муниципальную услугу;
- 4) публичное информирование лиц.

Специалистами, ответственными за предоставление муниципальной услуги, представляется информация о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг в рамках действующего законодательства, регулирующего гражданско-правовые отношения в области предоставления гражданам жилищно-коммунальных услуг.

3.2. Описание последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги представлено в блок - схеме (приложение №2 к настоящему Административному регламенту).

3.3. Последовательность действий специалистов структурного подразделения при индивидуальном консультировании лиц на основании обращений в устной форме:

3.3.1 Основанием для индивидуального консультирования граждан в устной форме является обращение гражданина лично или по телефону.

3.3.2. Индивидуальное консультирование лиц на основании обращений в устной форме осуществляет начальник, заместитель начальника управления - начальник отдела ЖКХ, специалисты отдела ЖКХ, ответственные за предоставление муниципальной услуги, в обязанности которого входит консультирование лиц в устной форме.

3.3.3. При индивидуальном консультировании лиц на основании обращения в устной форме информация представляется в момент обращения.

Время индивидуального консультирования в устной форме при обращении лиц лично в структурное подразделение складывается из времени изложения обратившимся лицом проблемы и времени представления ответа.

3.3.4. Лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги, при индивидуальном консультировании лица на основании личного обращения в устной форме обязано:

- 1) предложить заявителю представиться, назвав фамилию, имя, отчество и почтовый адрес;
- 2) выслушать обращение и при необходимости уточнить поставленные в нем вопросы;
- 3) представить в устной форме информацию по существу вопроса в пределах своей компетенции в соответствии с настоящим Административным регламентом.

3.3.5. Лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги, при индивидуальном консультировании лиц по телефону обязано:

- 1) представиться лично, назвав свою фамилию, имя, отчество, должность;
- 2) предложить абоненту представиться, назвав фамилию, имя, отчество;
- 3) выслушать обращение и при необходимости уточнить поставленные в нем вопросы;
- 4) представить в устной форме информацию по существу вопроса в пределах своей компетенции в соответствии с настоящим Административным регламентом;

3.3.6. Лица, ответственные за предоставление муниципальной услуги, самостоятельно определяют наличие оснований, по которым муниципальная услуга не предоставляется, в строгом соответствии с п. 2.7. настоящего Административного регламента.

3.3.7. В случае если рассмотрение поставленных в обращении вопросов не входит в компетенцию структурного подразделения, лицу сообщается о невозможности представления интересующей его информации, а также о праве лица и порядке обращения в органы государственной власти, федеральные органы контроля и надзора, в компетенцию которых входит рассмотрение данных вопросов.

3.3.8. В случае если на поставленные в обращении вопросы ответ не может быть дан непосредственно лицами, ответственными за предоставление муниципальной услуги, и для подготовки ответа требуется разъяснение государственного органа, к подготовке ответа привлекается государственный орган, в компетенцию которого входит рассмотрение данных вопросов.

3.3.9. В случае если для ответа на обращение в устной форме по вопросам, возникающим по конкретной ситуации, требуется представление извлечений из нормативных правовых актов, разъяснений государственных органов и методических материалов, лицу предлагается направить обращение в письменной форме в управление или государственные органы с обязательным сообщением необходимых реквизитов управления или государственного органа.

3.3.10. В случае если лицо не удовлетворено консультацией, представленной по телефону, ему предлагается направить обращение в письменной форме в управление, и сообщаются его необходимые реквизиты.

3.3.11. Конечным результатом исполнения административной процедуры по индивидуальному консультированию граждан на основании обращений в устной форме является информирование обратившегося лица о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг.

3.4. Последовательность действий специалистов управления при индивидуальном консультировании лиц на основании обращений в письменной форме.

3.4.1. Требования к письменному обращению лица, необходимые для предоставления муниципальной услуги.

Заявление в обязательном порядке должно содержать:

- фамилию, имя, отчество гражданина;
- почтовый адрес, на который должен быть направлен ответ либо уведомление о переадресации обращения;
- содержательную сторону обращения, т.е. изложение автором обращения сути заявления;
- личную подпись лица;
- дату написания.

Письменное обращение оформляется согласно приложению № 1 к настоящему Административному регламенту.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов лицо прилагает к заявлению документы и материалы либо их копии.

3.4.2. Ответ на обращение не дается в случае отсутствия в заявлении:

- фамилии заявителя и его почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ;

3.4.3. Специалист управления, ответственный за предоставление муниципальной услуги, осуществляет регистрацию в Журнале регистрации обращений, в соответствии с приложением № 3 к настоящему Административному регламенту.

Регистрации и учету подлежат все поступившие письменные обращения лиц, включая и те, которые не соответствуют установленным требованиям.

3.5. Основанием для начала административной процедуры по подготовке ответа по обращению заявителя на предоставление муниципальной услуги является поступление специалисту, ответственному за оказание муниципальной услуги обращения.

3.5.1. Специалист изучает обращение, прилагаемые к нему документы, и материалы и при необходимости подготавливает запрос в целях получения необходимой информации в иных структурных подразделениях.

3.5.2. В случае, если для оказания консультационной услуги требуется дополнительная информация, специалист в течение трех рабочих дней направляет запрос в соответствующий орган для получения соответствующих консультаций.

3.5.3. Специалист, ответственный за предоставление муниципальной услуги обеспечивает:

- 1) объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения заявителей;
- 2) получение необходимых для рассмотрения обращения заявителя документов и материалов в других структурных подразделениях;
- 3) подготовку и направление заявителю письменных ответов по существу поставленных в обращениях вопросов.

3.5.4. Подготовленный ответ на обращение подписывается начальником управления и отправляется по почте, по факсу или электронной почте заявителю.

3.5.5. Обращение заявителя считается рассмотренным, если дан устный или письменный ответ заявителю по существу поставленных в обращениях вопросов.

3.6. Публичное информирование граждан о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется путем размещения информации на официальном сайте органов местного самоуправления Грайворонского городского округа: www.graivoron.ru, а также в СМИ.

3.6.1. На официальном сайте органов местного самоуправления Грайворонского городского округа Белгородской области размещается общедоступная информация, открытая для доступа граждан следующего содержания:

- 1) место расположения, режим работы, номера контактных телефонов управления по строительству, транспорту, ЖКХ и ТЭК администрации Грайворонского городского округа;
- 2) формы, виды, сроки и место получения информации об оказании муниципальной услуги;
- 3) основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги ;
- 4) порядок обжалования действий или бездействия специалистов, предоставляющих муниципальную услугу.

4. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, и принятием исполнителями муниципальной услуги решений осуществляется:

- заместителем главы администрации городского округа – начальником управления по строительству, транспорту, ЖКХ и ТЭК.

4.2. Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения уполномоченным лицом отдела ЖКХ положений административного регламента.

4.3. Специалисты, ответственные за предоставление муниципальной услуги, обязаны:

- 1) действовать в строгом соответствии с действующими нормативными правовыми актами и настоящим Административным регламентом;
- 2) принимать все необходимые меры для исчерпывающих ответов на обращения лиц, используя информационные ресурсы структурного подразделения, информационно-справочные системы, нормативные правовые акты, разъяснения федеральных органов контроля и надзора и методические материалы;
- 3) корректно и внимательно относиться к лицам, не унижать их честь и достоинство, а также в вежливой форме информировать лиц

по существу обращений, о порядке исполнения муниципальной услуги, максимальных сроках ее исполнения, об основаниях, при наличии которых муниципальная услуга не исполняется, а также представлять в пределах своей компетенции иную информацию, интересующую лиц, в соответствии с настоящим Административным регламентом.

4.4. Специалисты, ответственные за предоставление муниципальной услуги, не вправе:

1) представлять лицам недостоверную информацию, не соответствующую нормативным правовым актам;

2) представлять лицам сведения, не подлежащие разглашению в соответствии с законодательством Российской Федерации, а также составляющие государственную или иную охраняемую законом тайну, или сведения конфиденциального характера;

3) давать правовую оценку актов (решений), действий (бездействия) ответственных лиц за исполнение муниципальной услуги, иных обстоятельств и событий.

4.5. По результатам проведенных проверок, в случае выявления нарушений прав заявителей, осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с действующим законодательством.

4.6. Проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляются на основании распоряжений администрации Грайворонского городского округа.

4.7. Проведение проверок может носить плановый характер (осуществляется на основании полугодовых или годовых планов работы), тематический характер (проверка предоставления муниципальной услуги по отдельным видам прав и сделок, отдельным категориям заявителей) и внеплановый характер (по конкретному обращению заявителя).

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

Деятельность комиссии осуществляется в соответствии с планом проведения проверки.

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

Акт подписывается председателем комиссии и начальником управления.

4.9. Одной из форм контроля за исполнением муниципальной услуги является контроль со стороны граждан, который осуществляется по устному запросу, посредством Интернета и телефонной связи, а также письменных обращений на имя главы администрации Грайворонского городского округа.

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

5.1. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования заявителем решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего.

Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществленных) в ходе предоставления муниципальной услуги.

Предметом досудебного (внесудебного) обжалования является:

- 1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;
- 2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;
- 3) требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;
- 4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;
- 5) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами области, муниципальными правовыми актами;
- 6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами области, муниципальными правовыми актами;
- 7) отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;
- 8) нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления государственной или муниципальной услуги;
- 9) приостановление 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. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих государственных или муниципальных услуг в полном объеме в порядке:

9.1.) В соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации (для государственных услуг, предоставляемых федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов), нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации (для государственных услуг, предоставляемых в рамках осуществления полномочий органов государственной власти субъектов Российской Федерации, в том числе переданных им для осуществления полномочий Российской Федерации), муниципальными правовыми актами (для муниципальных услуг, а также государственных услуг, предоставляемых в рамках осуществления органами местного

самоуправления отдельных государственных полномочий) на многофункциональные центры может быть возложена функция по предоставлению соответствующих государственных или муниципальных услуг в полном объеме, включая принятие решения о предоставлении государственной или муниципальной услуги или об отказе в ее предоставлении, составление и подписание соответствующих документов по результатам предоставления такой услуги либо совершение надписей или иных юридически значимых действий, являющихся результатом предоставления государственной или муниципальной услуги.

10) требование у заявителя при предоставлении государственной или муниципальной услуги документов или 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 случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 года №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг». В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих государственных или муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона от 27 июля 2010 года №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

5.2. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является обращение заявителя, как в устной, так и в письменной форме.

Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы (претензии).

5.3. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы.

5.3.1. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий государственную услугу, либо орган, предоставляющий муниципальную услугу, многофункциональный центр либо в соответствующий орган государственной власти (орган местного самоуправления) публично-правового образования, являющийся учредителем многофункционального центра (далее - учредитель многофункционального центра), а также в организации, предусмотренные частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ. Жалобы на решения и действия (бездействие) руководителя органа, предоставляющего государственную услугу, либо органа, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в вышестоящий орган (при его наличии) либо в случае его отсутствия рассматриваются непосредственно руководителем органа, предоставляющего государственную услугу, либо органа, предоставляющего муниципальную услугу. Жалобы на решения и действия (бездействие) работника многофункционального центра подаются руководителю этого многофункционального центра. Жалобы на решения и действия (бездействие) многофункционального центра подаются учредителю многофункционального центра или должностному лицу, уполномоченному нормативным правовым актом субъекта Российской Федерации. Жалобы на решения и действия (бездействие) работников организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ, подаются руководителям этих организаций.

5.3.2. Жалоба на решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, либо органа, предоставляющего муниципальную услугу, государственного или муниципального служащего, руководителя органа, предоставляющего государственную услугу, либо органа, предоставляющего муниципальную услугу, может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя. Жалоба на решения и действия (бездействие) многофункционального центра, работника многофункционального центра может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта многофункционального центра, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя. Жалоба на решения и действия (бездействие) организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 г. №210-ФЗ, а также их работников может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официальных сайтов этих организаций, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.3.3. Порядок подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти, государственных корпораций и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 г. №210-ФЗ, и их работников, а также жалоб на решения и действия (бездействие) многофункционального центра, его работников устанавливается Правительством Российской Федерации.

5.3.3.1. В случае если федеральным законом установлен порядок (процедура) подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги, должностных лиц органов, предоставляющих государственные услуги, или органов, предоставляющих муниципальные услуги, либо государственных или муниципальных служащих, для отношений, связанных с подачей и рассмотрением указанных жалоб, нормы статьи 11.1 Федерального закона от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ и настоящей статьи не применяются.

5.3.3.2. Жалоба на решения и (или) действия (бездействие) органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги, должностных лиц органов, предоставляющих государственные услуги, или органов, предоставляющих муниципальные услуги, либо государственных или муниципальных служащих при осуществлении в отношении юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, являющихся субъектами градостроительных отношений, процедур, включенных в исчерпывающие перечни процедур в сферах строительства, утвержденные Правительством Российской Федерации в соответствии с частью 2 статьи 6 Градостроительного

кодекса Российской Федерации, может быть подана такими лицами в порядке, установленном настоящей статьей, либо в порядке, установленном антимонопольным законодательством Российской Федерации, в антимонопольный орган.

5.3.4. 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 государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо государственного или муниципального служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.3.5. 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, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

5.3.6. 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, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами области, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

5.3.7. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 5.3.6. настоящего регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.3.7.1. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в пункте 5.3.7. настоящего регламента, дается информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим государственную услугу, органом, предоставляющим муниципальную услугу, многофункциональным центром либо организацией, предусмотренной частью 1.1 статьи 16 Федерального закона

от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании государственной или муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения государственной или муниципальной услуги.

5.3.7.2. В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанному в пункте 5.3.7. настоящего регламента, даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

5.3.8. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

Приложение № 2
к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Предоставление информации о порядке
предоставления жилищно-коммунальных
услуг населению на территории
Грайворонского городского округа»

Блок-схема
последовательности действий при исполнении муниципальной услуги



