



АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДСКОГО ОКРУГА СТРЕЖЕВОЙ ПОСТАНОВЛЕНИЕ

27.11.2012

№ 813

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

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», на основании Устава городского округа Стрежевой, распоряжения Администрации городского округа Стрежевой от 30.09.2010 № 243 «Об организации перехода на предоставление муниципальных услуг в электронном виде в городском округе Стрежевой», распоряжения Администрации городского округа Стрежевой от 16.02.2012 № 36 «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг на территории городского округа Стрежевой»

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» согласно приложению.

2. Настоящее постановление подлежит размещению на официальном сайте органов местного самоуправления городского округа Стрежевой.

3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя Мэра городского округа, начальника Управления городского хозяйства и безопасности проживания Администрации городского округа Стрежевой Гилимьянова Ф.С.

Мэр городского округа

В.М. Харахорин

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

1. Общие положения

1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг» (далее – муниципальная услуга) определяет сроки и последовательность действий административных процедур при предоставлении Муниципальным казенным учреждением Администрацией городского округа Стрежевой, в лице структурного подразделения Отдела экономического анализа и прогноза (далее Орган) муниципальной услуги, а также порядок взаимодействия между структурными подразделениями Органа, их муниципальными служащими, взаимодействия Органа с заявителями, иными органами местного самоуправления, органами государственной власти и организациями при предоставлении муниципальной услуги.

2. Административный регламент предоставления муниципальной услуги (далее – регламент) разработан Органом, на основании части 1 статьи 13 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Постановлением Правительства Российской Федерации от 16.05.2011 № 373 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг».

3. Заявителями являются граждане, зарегистрированные по месту жительства (пребывания) на территории городского округа Стрежевой, либо их уполномоченные представители, действующие на основании доверенности на представление интересов заявителя.

4. Порядок информирования о предоставлении муниципальной услуги:

4.1. Место нахождения Органа: 636785 Томская область, г. Стрежевой, ул. Ермакова, 46а, Администрация городского округа Стрежевой.

Режим работы (дни и часы приема) Органа:

Понедельник – четверг с 08.30 до 17.30 перерыв с 12.30 до 14.00;

Пятница с 08.30 до 16.00 перерыв с 12.30 до 14.00;

Информация о месте нахождения и режиме работы Органа может быть получена:

- по телефонам: 8 (38259) 50065, 31750;

- при личном обращении: Томская область, г. Стрежевой, ул. Ермакова, 46а, Администрация городского округа Стрежевой, кабинеты № 9, 22;

- по почте: Томская область, г.Стрежевой, ул.Ермакова, 46а, Администрация городского округа Стрежевой, кабинеты № 9, 22;

- в письменном виде:

- с использованием официального сайта органов местного самоуправления городского округа Стрежевой по адресу в сети Интернет: www.admstrj.tomsk.ru в разделе «Муниципальные услуги – Контактная информация»;

- с использованием регионального Портала государственных и муниципальных услуг Томской области по адресу в сети Интернет: www.pgs.tomsk.gov.ru;

- с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг по адресу в сети Интернет: www.epgu.gosuslugi.ru.

Информация о месте нахождения и графике работы участвующих в предоставлении муниципальной услуги организаций может быть получена с использованием официального сайта органов местного самоуправления городского округа Стрежевой по адресу в сети Интернет: www.admstrj.tomsk.ru в разделе «Муниципальные услуги».

4.2. Справочные телефоны Органа:

- Отдел экономического анализа и прогноза: 8 (38259) 50065, 31750.

4.3. Адрес официального сайта органов местного самоуправления: www.admstrj.tomsk.ru раздел «Муниципальные услуги».

Адрес электронной почты Органа: office@admstrj.tomsk.ru.

4.4. Порядок получения информации заявителями по вопросам предоставления муниципальной услуги, сведений о ходе предоставления указанных услуг, в том числе с использованием Портала государственных и муниципальных услуг Томской области, Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций):

- при личном обращении заявителя, доверенного или уполномоченного лица в Орган, в местах предоставления услуг;

- по телефону;

- при обращении в письменной форме почтовым отправлением в адрес Органа;

- по факсу;

- при обращении по электронной почте;

- на официальном сайте, на Едином и региональном порталах государственных и муниципальных услуг.

4.5. Порядок, форма и место размещения информации по вопросам предоставления муниципальной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги:

на информационных стендах в Органе, в местах предоставления услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, на официальном сайте органа, на Едином и региональном портале государственных и муниципальных услуг (функций).

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги.

5. Наименование муниципальной услуги: «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг».

6. Наименование Органа: Муниципальное казенное учреждение Администрация городского округа Стрежевой в лице структурного подразделения Отдела экономического анализа и прогноза.

Наименование органов и организаций, обращение в которые необходимо для предоставления муниципальной услуги:

- ресурсоснабжающие организации и организации, оказывающие коммунальные услуги;

- организации, оказывающие жилищные услуги (Управляющие компании, ТСЖ).

7. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг.

8. Максимальный срок предоставления муниципальной услуги не должен превышать 30 календарных дней с момента регистрации поступившего заявления. Срок выдачи (направления) документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги, составляет не более трех рабочих дней со дня принятия решения.

9. Перечень нормативных правовых актов Российской Федерации, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги:

- Жилищный кодекс Российской Федерации;

- Федеральный закон от 07.12.2011 № 416-ФЗ «О водоснабжении и водоотведении»;

- Федеральный закон от 27.07.2010 № 190-ФЗ «О теплоснабжении»;

- Федеральный закон от 30.12.2004 № 210-ФЗ «Об основах регулирования тарифов организаций коммунального комплекса»;
- Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 23.09.2010 № 731 «Об утверждении стандарта раскрытия информации организациями, осуществляющими деятельность в сфере управления многоквартирными домами»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 13.04.2010 № 237 «Об утверждении Правил осуществления контроля за соблюдением организациями коммунального комплекса стандартов раскрытия информации»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 30.12.2009 № 1140 «Об утверждении стандарта раскрытия информации организациями коммунального комплекса и субъектами естественных монополий, осуществляющими деятельность в сфере оказания услуг по передаче тепловой энергии»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 23.05.2006 № 306 «Об утверждении Правил установления и определения нормативов потребления коммунальных услуг»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 23.05.2006 № 307 «О порядке предоставления коммунальных услуг гражданам»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 13.08.2006 № 491 «Об утверждении Правил содержания общего имущества в многоквартирном доме и правил изменения размера оплаты 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»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 23.09.2010 № 731 «Об утверждении стандарта раскрытия информации организациями, осуществляющими деятельность в сфере управления многоквартирными домами»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 06.05.2011 № 354 «Правила предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов» (вступают в силу 01.09.2012);
- Постановление Правительства Российской Федерации от 27.08.2012 № 857 «Об особенностях применения в 2012-2014 годах Правил предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов»;
- Постановление Госстроя Российской Федерации от 27.09.2003 № 170 «Об утверждении Правил и норм технической эксплуатации жилищного фонда».

10. Исчерпывающий перечень документов в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, Томской области, органов муниципальной услуги.

10.1. Заявителем представляются в Орган следующие документы, являющиеся основанием для начала предоставления муниципальной услуги:

- заявление о предоставлении муниципальной услуги (по форме, указанной в Приложении № 1 к регламенту);
- документ, удостоверяющий личность заявителя или документ, подтверждающий его полномочия.

Форма заявления доступна для копирования и заполнения в электронном виде на Портале государственных и муниципальных услуг Томской области, Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций), на официальном сайте Администрации городского округа Стрежевой.

В бумажном виде форма заявления может быть получена непосредственно в Органе (кабинеты № 9, 22).

10.2. Документы, находящиеся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления, организаций, участвующих в предоставлении муниципальной

услуги (не обязательные к представлению заявителем), в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, перечисленными в пункте 9 раздела 2 регламента.

Документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги, могут быть представлены в Орган с использованием электронной или традиционной бумажной почты, посредством отправки факсимильного сообщения, через официальный сайт Органа, через Портал государственных и муниципальных услуг Томской области, Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций), а также при личном обращении.

11. Орган не вправе требовать от заявителя:

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

11.2. представления документов и информации, в том числе об оплате государственной пошлины, взимаемой 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 государственных и муниципальных услуг, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Томской области, муниципальными правовыми актами, за исключением документов, включенных в определенный частью 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» перечень документов. Заявитель вправе представить указанные документы и информацию в Орган по собственной инициативе.

12. Основания для отказа в приеме документов:

- заявителем не представлен документ, удостоверяющий личность или документ, подтверждающий его полномочия;

- заявителем представлены документы, имеющие подчистки, приписки, зачеркнутые слова, не оговоренные исправления, имеющие серьезные повреждения, не позволяющие однозначно истолковать их содержание.

13. Основание для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

- обращение за предоставлением услуги лица, не отвечающего требованиям, установленным пунктом 3 настоящего Регламента;

- отсутствие данных заявителя (Ф.И.О., почтового адреса, подписи) или невозможность их прочтения.

14. Услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги: отсутствуют.

15. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

16. Максимальные сроки ожидания в очереди:

- при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги: не более 15 минут;

- при получении результата предоставления муниципальной услуги: не более 15 минут.

17. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги: 1 рабочий день.

18. Порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги:

заявитель вправе подать запрос:

- при личном обращении;

- посредством почтовой связи;

- с помощью официального сайта органов местного самоуправления в разделе «Муниципальные услуги»;

- с помощью Портала государственных и муниципальных услуг Томской области;

- с помощью Единого портала государственных и муниципальных услуг.

При личном обращении и посредством почтовой связи запрос заявителя, поступивший в структурное подразделение, предоставляющее муниципальную услугу,

передается в Управление делами в день получения запроса и регистрируется в течение 1 рабочего дня.

С помощью официального сайта органов местного самоуправления, Единого и регионального порталов государственных и муниципальных услуг (функций) запрос заявителя получает оператор учетной системы и направляет по каналам связи в Управление делами. Запросы регистрируются в течение одного рабочего дня в день получения запроса.

19. 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.

19.1. На территории, прилегающей к месторасположению Органа, оборудуются места для парковки автотранспортных средств. На стоянке должно быть не менее 5 мест для парковки автотранспортных средств, из них не менее двух мест – для парковки специальных транспортных средств инвалидов. Доступ заявителей к парковочным местам является бесплатным.

19.2. Вход в помещение Администрации городского округа Стрежевой оборудуется системой «Интерком», позволяющей обеспечить беспрепятственный доступ для инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски.

19.3. Центральный вход в здание Администрации городского округа Стрежевой должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о наименовании и режиме работы Органа.

19.4. Прием заявителей осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях.

19.5. Помещения Органа должны соответствовать установленным санитарно-эпидемиологическим правилам и оборудоваться средствами противопожарной защиты.

19.6. Места информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются информационными стендами.

19.7. Места ожидания в очереди на представление или получение документов оборудуются стульями, кресельными секциями, скамьями (банкетками). Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании Органа, но не может составлять менее 3 мест.

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

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

19.10. Кабинеты (окна) приема заявителей должны быть оборудованы информационными табличками (вывесками) с указанием:

- номера (окна) кабинета;
- фамилии, имени, отчества и должности специалиста.

19.11. Каждое рабочее место специалиста должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к информационным базам данных, печатающим устройствам.

При организации рабочих мест должна быть предусмотрена возможность свободного входа и выхода из помещения.

19.12. На информационных стендах в помещениях Органа, предназначенных для приема документов, размещается следующая информация:

- текст настоящего регламента с приложениями;
- блок-схема порядка предоставления муниципальной услуги и краткое описание порядка предоставления муниципальной услуги;
- образец заполнения заявления;
- перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, и требования, предъявляемые к этим документам;
- время приема заявителей специалистами, должностными лицами Органа;

20. Показатели доступности и качества муниципальной услуги.

20.1. Количество взаимодействий заявителя со специалистами Органа: *от 1 до 3-х раз*. Заявитель в процессе предоставления муниципальной услуги взаимодействует со специалистами Органа в следующих случаях:

- в процессе консультирования (максимальная продолжительность – 30 мин.);
- при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги (максимальная продолжительность личного приема – 10 мин.);
- при получении уведомления о предоставлении (отказе в предоставлении) муниципальной услуги (максимальная продолжительность личного приема – 10 мин.).

20.2. Муниципальная услуга не может быть получена в многофункциональном центре.

20.3. Муниципальная услуга не может быть получена с использованием универсальной электронной карты.

20.4. Заявитель может получить информацию о ходе предоставления муниципальной услуги:

- при личном обращении в Орган, по телефону, при обращении по электронной почте, в письменной форме, по почте в адрес Органа, по факсу.
- с использованием информационно - коммуникационных технологий, в том числе Портала государственных и муниципальных услуг Томской области, Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций), путем заполнения запроса на официальном сайте Органа.

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

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

21.1. Прием и регистрация запроса заявителя;

21.2. Рассмотрение запроса заявителя;

21.3. Формирование и направление межведомственных запросов в органы (организации), участвующие в предоставлении муниципальных услуг;

21.4. Выдача результата предоставления муниципальной услуги.

22. Блок-схема предоставления муниципальной услуги приводится в приложении №2 к регламенту.

23. Особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме:

23.1. Заявитель может ознакомиться с информацией о предоставляемой муниципальной услуге на Портале государственных и муниципальных услуг Томской области, Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций), на официальном сайте Органов местного самоуправления, в местах предоставления услуги.

23.2. Размещенные на Портале государственных и муниципальных услуг Томской области, Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) на официальном сайте Органов местного самоуправления, в местах предоставления услуги, формы запроса (*заявления*) и иные документы, необходимые для получения муниципальной услуги (далее - заявка) доступны для копирования и заполнения заявителями.

23.3. Заявитель может подать заявку через Портал государственных и муниципальных услуг Томской области, Единый государственный портал государственных и муниципальных услуг (функций), на официальном сайте Органов местного самоуправления, в местах предоставления услуги, путем заполнения формы запроса (*заявления*) и (*или*) приложения и загрузки документов, указанных в пункте 10 Регламента (*если требуются*), в электронной форме.

Допустимые форматы вложений (*если требуется приложение документов*): word, pdf.

Заявка заверяется электронной подписью заявителя¹.

¹ При наличии электронной подписи у физического лица

При подаче электронной заявки, отвечающей условию комплектности, заявителю выдается электронная квитанция, являющаяся уникальным идентификатором данного экземпляра процедуры предоставления услуги.

23.4. Прием и регистрация заявки, поданной через Портал государственных и муниципальных услуг Томской области, Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций), официальный сайт Органа, осуществляется ответственным специалистом Органа за прием и регистрацию заявок в течение 1 рабочего дня.

Ответственный специалист Органа за прием и регистрацию заявок в течение 1-го рабочего дня с момента регистрации заявки передает ее ответственным за предоставление муниципальной услуги специалистам.

Ответственный специалист Органа в течение 2-х рабочих дней с момента регистрации заявки направляет заявителю уведомление о приеме и регистрации заявки с указанием ответственных за предоставление муниципальной услуги специалистов посредством электронной почты, почтовой связи, каналов связи.

23.5. Заявитель может получить сведения о ходе предоставления муниципальной услуги, а также о результате предоставления муниципальной услуги в своем личном кабинете на Портале государственных и муниципальных услуг Томской области по номеру электронной квитанции.

Заявитель может получить сведения о ходе предоставления муниципальной услуги, а также о результате заполнив форму заявления на официальном сайте органов местного самоуправления и отправив его на адрес электронной почты, указанный в разделе «Муниципальные услуги» или по телефону ответственного структурного подразделения.

23.6. Ответственный специалист Органа уведомляет заявителя о результате предоставления муниципальной услуги посредством электронной почты, почтовой связи или по телефону, указанному в запросе заявителя в течение 2-х рабочих дней с момента принятия решения о предоставлении муниципальной услуги (отказе в предоставлении муниципальной услуги).

23.7. Результат предоставления муниципальной услуги может быть получен заявителем в своем личном кабинете на Портале государственных и муниципальных услуг Томской области, в местах предоставления услуги не позже 2-х рабочих дней с момента принятия решения о предоставлении муниципальной услуги (отказе в предоставлении муниципальной услуги).

24. Административная процедура «Прием и регистрация запроса заявителя».

24.1. Основание для начала административной процедуры: поступление в Орган заявления (далее – запрос):

- при личном обращении заявителя;
- в виде почтового отправления;
- факсимильной связью;
- сообщения по электронной почте;
- через Портал государственных и муниципальных услуг Томской области;
- через федеральный Портал государственных и муниципальных услуг.

24.2. Прием и регистрация запроса заявителя, поданного на Портале государственных и муниципальных услуг Томской области, осуществляется в соответствии с пунктом 23 регламента.

24.3. Специалисты Органа, ответственные за выполнение административных действий в рамках административной процедуры:

специалист, ответственный за делопроизводство осуществляет прием и регистрацию запроса заявителя, передачу ответственному исполнителю. При установлении оснований для отказа в приеме документов, предусмотренных пунктом 13 настоящего Регламента, специалист возвращает заявителю представленные документы.

Руководитель Органа определяет ответственного исполнителя.

24.4. Содержание и продолжительность административных действий, алгоритм их выполнения, критерии принятия решений, порядок передачи и способ фиксации результата выполнения административной процедуры:

Специалист, ответственный за делопроизводство, ставит входящий номер и текущую дату на запросе заявителя и возвращает второй экземпляр запроса (при личном обращении). Максимальное время осуществления данного административного действия при личном обращении не должно превышать 10 минут с момента обращения.

В течение 1 рабочего дня с момента приема запроса:

- специалист, ответственный за делопроизводство, заносит сведения о запросе заявителя в автоматизированную базу данных «ДЕЛО» (далее – БД «ДЕЛО»), в журнал регистрации входящей корреспонденции и передает запрос заявителя начальнику Органа,

- руководитель Органа определяет ответственного исполнителя - специалиста, ответственного за предоставление муниципальной услуги (критерием принятия решения о назначении исполнителя являются должностные обязанности специалистов Органа) и передает специалисту, ответственному за делопроизводство, экземпляр запроса с поручением;

- специалист, ответственный за делопроизводство, заносит сведения об ответственном исполнителе в журнале регистрации входящей корреспонденции, в автоматизированной БД «ДЕЛО» и передает запрос заявителя с поручением начальника Органа специалисту, ответственному за предоставление муниципальной услуги.

24.5. Результат административной процедуры: прием и регистрация запроса заявителя, определение ответственного исполнителя и передача запроса специалисту, ответственному за предоставление муниципальной услуги, для рассмотрения.

24.6. Максимальная продолжительность административной процедуры: 1 рабочий день с момента подачи заявителем заявления на предоставление муниципальной услуги.

25. Административная процедура «Рассмотрение запроса заявителя».

25.1. Основанием для начала административных процедур является получение специалистом Отдела экономического анализа и прогноза зарегистрированного заявления гражданина.

25.2. Специалисты Органа, ответственные за выполнение административных действий в рамках административной процедуры: определяют направление темы заявления для дальнейшей работы по межведомственному взаимодействию.

25.3. Содержание и продолжительность административных действий: в течение 7 рабочих дней со дня получения зарегистрированного заявления, специалист, ответственный за предоставление муниципальной услуги изучает направление темы запроса на основании заявления гражданина.

В случае наличия оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги специалист Органа в течение 3-х рабочих дней со дня регистрации заявления (заявки) информирует заявителя либо его представителя об отказе в предоставлении муниципальной услуги в письменном или электронном виде.

В случае наличия необходимости направления межведомственного запроса в органы (организации), участвующие в предоставлении муниципальных услуг, в течение 1 (Одного) рабочего дня специалист Органа направляет запрос.

25.4. Результат административной процедуры:

- подготовка запросов в организации, оказывающие коммунальные и/или жилищные услуги;

- подготовленный проект уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

25.5. Продолжительность выполнения административной процедуры: 7 рабочих дней со дня получения зарегистрированного заявления.

26. Административная процедура «Формирование и направление межведомственных запросов о предоставлении документов и информации в иные органы местного самоуправления и организации, участвующие в предоставлении муниципальной услуги».

26.1. Основание для начала административной процедуры: подготовленные запросы в организации, располагающие документами и /или сведениями, необходимыми для ответа на запрос заявителя.

26.2. Состав документов и информации, которые находятся в распоряжении иных органов и организаций, и которые необходимы Органу для предоставления муниципальной услуги: документы и/или сведения, устанавливающие порядок оказания жилищно-коммунальных услуг.

26.3. Наименование органов и организаций, в которые направляется запрос:

- организации, оказывающие коммунальные услуги;
- организации, оказывающие жилищные услуги.

26.4. Сведения о специалисте Органа, ответственном за направление запроса и обработку поступивших ответов: специалист Отдела экономического анализа и прогноза, назначенный ответственным за предоставление муниципальной услуги.

26.5. Порядок подготовки запроса, способы его направления и документирования факта направления запроса: специалист, ответственный за формирование межведомственного запроса заполняет необходимые поля данных согласно формату запроса, который размещается в региональной системе обмена электронных сообщений (далее РСОЕД). Если по техническим причинам доступ к РСОЕД ограничен или отсутствует, то специалист ответственный за формирование межведомственных запросов в рамках данной муниципальной услуги формирует запрос на бумажном носителе и направляет в иные органы и организации, в распоряжении которых находятся необходимые сведения и информация.

26.6. Срок направления запроса: в течение 1 рабочего дня с момента рассмотрения документов.

Срок ожидания ответа в течение 5 рабочих дней с момента регистрации сформированного запроса.

26.7. Порядок получения ответа на запрос, его обработки и фиксации: ответ на запрос в органы, в распоряжении которых находятся сведения и/или документы специалист получает в электронном виде с помощью РСОЕД, посредством электронной почты (скан-копия) с приложением оригинала, оригинал посредством курьерской доставки.

Типовой бланк запроса закрепляется в приложении к распоряжению Администрации городского округа Стрежевой от 16.02.2012 №36 «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг в городском округе Стрежевой».

Результат административной процедуры: полученный ответ на запрос от организаций, имеющих в распоряжении документы и/или сведения о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг.

Продолжительность выполнения административной процедуры: 6 рабочих дней.

27. Административная процедура: «Выдача результата предоставления муниципальной услуги».

27.1. Основание для начала административной процедуры: зарегистрированное заявление и пакет документов, представленный заявителем.

27.2. По факту получения ответа на запрос специалист Отдела подготавливает информацию, в срок не более 13 рабочих дней, и представляет её на согласование начальнику Отдела, затем направляет его на согласование Мэру городского округа.

В случае отсутствия замечаний информацию в порядке делопроизводства направляют на подписание в установленном порядке Мэру городского округа Стрежевой.

27.3. Порядок передачи результата административной процедуры: в течение 3 рабочих дней со дня подписания Мэром городского округа специалист Управления делами в порядке делопроизводства направляет информацию в письменном или электронном виде заявителю либо его представителю.

27.4. Результат административной процедуры:

- направление заявителю информации о порядке предоставлении жилищно-коммунальных услуг населению по заданному в заявлении направлению;

27.5. Максимальная продолжительность административной процедуры: 16 рабочих дней.

4. Формы контроля за исполнением регламента

28. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными специалистами Органа положений регламента и иных нормативных правовых актов Российской Федерации и Томской области, устанавливающих требования к предоставлению муниципальных услуг, а также принятием решений ответственными лицами.

Текущий контроль исполнения регламента осуществляется Мэром городского округа, заместителем Мэра городского округа, курирующим вопросы предоставления муниципальных услуг, начальником Отдела.

Текущий контроль за соблюдением и исполнением ответственными специалистами органа положений регламента и иных нормативных правовых актов Российской Федерации и Томской области, устанавливающих требования к предоставлению муниципальных услуг, а также принятием решений ответственными лицами проводится путем: оперативного выяснения хода выполнения административных процедур, напоминаний о своевременном выполнении административных действий, истребования от ответственных исполнителей объяснений причин задержки осуществления административных действий.

Периодичность осуществления текущего контроля: устанавливается начальником Отдела.

29. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальных услуг.

Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение жалоб, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержание жалобы на действие (бездействие) специалистов Органа.

Формами контроля за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги являются:

- рассмотрение отчетов и справок о предоставлении муниципальной услуги;
- рассмотрение жалоб на действия (бездействие) и решения специалистов (должностных лиц), осуществляемые (принятые) в ходе предоставления муниципальной услуги;
- проведение плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги.

Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги осуществляется Мэром городского округа, заместителем Мэра городского округа, курирующего вопросы предоставления муниципальных услуг, начальником Органа.

Проверки могут быть плановыми (осуществляться на основании планов работы Органа) 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.

Проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляются на основании постановления Администрации городского округа Стрежевой от 17.08.2011 №546 «Об утверждении Порядка проведения оценки соответствия качества фактически предоставляемых муниципальными учреждениями муниципальных услуг утвержденным стандартам для обеспечения повышения качества и доступности муниципальных услуг на территории городского округа Стрежевой.

Плановые проверки проводятся не реже одного раза в год, внеплановые – в случае поступления жалоб на действия (бездействие) и решения должностных лиц специалистов (должностных лиц), осуществляемые (принятые) в ходе предоставления муниципальной услуги.

Результаты проверки оформляются в виде акта о проведении контрольного

мероприятия, подписанного Уполномоченным лицом, а также руководителем исполнителей муниципальных услуг, в отношении которых проводилась контрольная проверка. По результатам проверок в случае выявления нарушений прав заявителей осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

По результатам рассмотрения отчетов и справок о предоставлении муниципальной услуги, а также жалоб на действия (бездействие) специалистов (должностных лиц) при предоставлении муниципальной услуги, при выявлении нарушений виновные лица привлекаются к ответственности в соответствии с Кодексом об административных правонарушениях Российской Федерации.

Специалисты Органа (в том числе должностные лица), ответственные за предоставление муниципальной услуги, несут дисциплинарную, административную и иную ответственность, в соответствии с Кодексом об административных правонарушениях Российской Федерации за соблюдение сроков и порядка исполнения каждой административной процедуры, указанной в настоящем регламенте.

Ответственность специалистов Органа закрепляется в их должностных инструкциях.

Специалист, ответственный за прием запросов заявителей (Оператор учетной системы), в соответствии со своей должностной инструкцией несет ответственность за надлежащие прием и регистрацию запросов, своевременную их передачу начальнику Органа (ответственным исполнителям).

Специалист, ответственный за предоставление муниципальной услуги, в соответствии со своей должностной инструкцией несет ответственность за соблюдение сроков и порядка рассмотрения запросов, правильность оформления и качество подготовки документов.

Начальник Органа в соответствии со своей должностной инструкцией несет ответственность за качество (полноту) предоставления муниципальной услуги, соблюдение сроков, порядка предоставления муниципальной услуги, и требований настоящего административного регламента.

30. Требования к порядку и формам контроля за предоставлением муниципальной услуги со стороны физических и юридических лиц.

30.1. Контроль за рассмотрением своих заявлений могут осуществлять заявители на основании полученной в Органе информации.

30.2. Граждане, их объединения и организации вправе получать информацию о порядке предоставления муниципальной услуги, а также направлять замечания и предложения по улучшению качества предоставления муниципальных услуг.

30.3. Граждане, их объединения и организации вправе направить обращение с просьбой о проведении проверки соблюдения и исполнения положений регламента, нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, полноты и качества предоставления муниципальной услуги в случае нарушения прав и законных интересов заявителей (представителей заявителя) при предоставлении муниципальной услуги;

В течение 15 рабочих дней со дня регистрации обращений от граждан, их объединений или организаций, обратившимся лицам направляется ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

31. Должностное лицо Органа, уполномоченное на проведение мониторинга качества предоставления муниципальной услуги: заместитель Мэра, курирующий данное направление, начальник Отдела.

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

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

32.1. нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

32.2. нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

32.3. требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Томской области, муниципальными правовыми актами городского округа Стрежевой для предоставления муниципальной услуги;

32.4. отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Томской области, муниципальными правовыми актами городского округа Стрежевой для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

32.5. 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 Томской области, муниципальными правовыми актами городского округа Стрежевой;

32.6. требование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Томской области, муниципальными правовыми актами городского округа Стрежевой;

32.7. 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.

33. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы:

33.1. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий муниципальную услугу. Жалобы на решения, принятые руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в вышестоящий орган (при его наличии) либо в случае его отсутствия рассматриваются непосредственно Мэром городского округа.

33.2. Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта органов местного самоуправления, 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.

33.3. Жалоба должна содержать:

- наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

- 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;

- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего;

- 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.

33.4. 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.

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

- 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 Томской области, муниципальными правовыми актами городского округа Стрежевой;

- отказывает в удовлетворении жалобы.

33.6. 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.

33.7. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с пунктом 31 настоящего административного регламента, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

33.8. Положения настоящего раздела административного регламента предоставления муниципальной услуги, устанавливающие порядок рассмотрения жалоб на нарушения прав граждан и организаций при предоставлении муниципальных услуг, не распространяются на отношения, регулируемые Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

БЛОК-СХЕМА
и краткое описание порядка предоставления муниципальной услуги
«Предоставление информации о порядке предоставлении жилищно-коммунальных услуг»

