Регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению»

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

В соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением Правительства РФ от 16.05.2011 № 373 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг», постановлением администрации Тульской области от 01.07.2011 № 533 «О разработке и утверждении административных регламентов предоставления государственных услуг и административных регламентов исполнения государственных функций», постановлением администрации муниципального образования город Донской от 05.05.2012 № 466 «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов исполнения муниципальных функций и административных регламентов предоставления муниципальных услуг», на основании Устава муниципального образования город Донской, администрация муниципального образования город Донской ПОСТАНОВЛЯЕТ:

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

2. Признать утратившим силу постановление администрации муниципального образования город Донской от 27.09.2012 № 1067 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению».

3. Общему отделу администрации муниципального образования город Донской разместить настоящее постановление на официальном сайте муниципального образования город Донской в сети «Интернет» и обеспечить его опубликование в газете «Муниципальные вести».

4. Постановление вступает в силу со дня опубликования.

|  |  |
| --- | --- |
| Первый заместитель главы  администрации муниципального  образования город Донской | Н.Н. Костомарова |

 Приложение

к постановлению администрации

муниципального образования

город Донской

от\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_№\_\_\_\_\_

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

предоставления муниципальной услуги

«Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению»

I.Общие положения

1. Предмет регулирования административного регламента

1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» (далее – административный регламент) определяет стандарт предоставления муниципальной услуги и устанавливает сроки и последовательность действий (административных процедур).

2. Административный регламент устанавливает порядок взаимодействия администрации муниципального образования город Донской (далее – администрация) с заявителями, органами исполнительной власти Тульской области, территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, общественными объединениями, организациями при предоставлении информации.

2. Круг заявителей

3. В качестве заявителей при получении муниципальной услуги могут выступать физические лица.

4. От имени физических лиц в предоставлении муниципальной услуги могут обращаться лица, действующие в соответствии с законодательством Российской Федерации, учредительными документами либо доверенностью, оформленной в установленном порядке.

3. Требования к порядку информирования о порядке предоставления муниципальной услуги

5. Информирование о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется в администрации, в МФЦ, с использованием средств почтовой, телефонной связи, публикаций в средствах массовой информации, электронного информирования, в том числе и на РПГУ.

6. Местонахождение и график работы структурного подразделения администрации, участвующего в оказании услуги:

а) Управление жилищно-хозяйственного комплекса администрации муниципального образования город Донской: Тульская область, город Донской, микрорайон Центральный, улица Комсомольская, дом 4.

Адрес и график работы структурного подразделения администрации, участвующего в оказании услуги: Тульская область, город Донской, микрорайон Центральный, улица Комсомольская, дом 4.

понедельник - четверг   -  с 9-00 до 18-00

пятница -  с 9-00 до 17-00

обеденный перерыв - с 13-00 до 13-48

выходные дни – суббота, воскресенье.

Адрес электронной почты:

Адрес официального сайта администрации: [http://www](http://www/).[donskoy.tulobl.ru](http://www.donskoy.tulobl.ru/)

Телефоны: (48746) 5-54-13, 5-46-92, 5-06-66

Факс: (48746) 5-54-13

б) Местонахождение МФЦ: Тульская область, город Донской, микрорайон Центральный, улица Комсомольская, дом 4.

Адрес МФЦ: Тульская область, город Донской, микрорайон Центральный, улица Комсомольская, дом 4.

График работы МФЦ:

понедельник - пятница   -  8-00 до 19-00

суббота -  8-00 до 14-00

выходной день – воскресенье.

Адрес электронной почты: [donskoy.mfc@yandex.ru](mailto:donskoy.mfc@yandex.ru)

Адрес официального сайта МФЦ: mfc71.ru

Телефоны: (48746) 5-73-27, 5-73-69, 5-78-09

Факс: (48746) 5-73-27

в) Адрес РПГУ: [http://gosuslugi71.ru](http://gosuslugi71.ru/)

7. Основными требованиями к информированию заявителей о правилах предоставления муниципальной  услуги являются:

достоверность предоставляемой информации;

четкость в изложении информации;

полнота информирования;

наглядность форм предоставляемой информации (при письменном информировании);

удобство и доступность получения информации;

оперативность предоставления информации.

8. При обращении заявителя лично или по телефону специалист администрации или МФЦ подробно и корректно информирует о порядке и сроках предоставления муниципальной услуги, а также предоставляет иную интересующую заявителя информацию по вопросу оказания муниципальной услуги.

Время ожидания ответа при устном информировании заявителя не может превышать 15 минут.

В случае отсутствия возможности ответить на поставленный вопрос в момент обращения, специалист администрации или МФЦ предлагает обратившемуся перезвонить в конкретный день и к назначенному сроку готовит ответ.

При ответах на телефонные звонки и личные обращения специалисты администрации или МФЦ подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся лиц по вопросам предоставления муниципальной услуги, обращаются к ним на «Вы», проявляют спокойствие и выдержку, дают разъяснения, исключая возможность ошибочного или двоякого понимания.

Ответ на телефонный звонок начинается с информации о наименовании структурного подразделения, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок. Время телефонного разговора не должно превышать 10 минут.

В случае отсутствия возможности самостоятельно ответить на поставленные обратившимся лицом вопросы, специалист, принявший звонок, должен переадресовать (перевести) его на другое уполномоченное должностное лицо или сообщить обратившемуся лицу телефонный номер, по которому обратившееся лицо может получить необходимую информацию.

9. При письменном обращении заявителя ответ направляется по почте или в электронном виде (в зависимости от способа доставки ответа, указанного в письменном обращении, или способа обращения заявителя за информацией).

При консультировании по письменным обращениям ответ направляется почтой в адрес заявителя в срок, не превышающий 5 дней с момента поступления обращения.

При консультировании по письменным обращениям, полученным посредством электронной почты, ответ направляется в электронный адрес заявителя в срок, не превышающий один рабочий день с момента поступления заявления.

Информация предоставляется в простой, чёткой форме с указанием фамилии, имени, отчества и номера телефона непосредственного исполнителя, за подписью соответствующего должностного лица администрации.

10. Информация о месте нахождения и графике работы администрации и МФЦ размещается на официальном сайте администрации и в МФЦ, на РПГУ. Размещаемая информация содержит:

текст настоящего административного регламента;

[форму](consultantplus://offline/ref=03F7BBCEBDD5B191D8EB6BF37065B6AF1EF83B2BC8A75F553C47BB47B33A747F40C59213C8674752AAE2FAeCnAJ) заявления о предоставлении муниципальной услуги (Приложение № 1 к административному регламенту);

[блок-схему](consultantplus://offline/ref=03F7BBCEBDD5B191D8EB6BF37065B6AF1EF83B2BC8A75F553C47BB47B33A747F40C59213C8674752AAE2FDeCn3J) последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги (Приложение № 2 к административному регламенту).

11. Консультации (справки) предоставляются по следующим вопросам:

перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

источник получения документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

время приёма документов;

сроки предоставления муниципальной услуги;

порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления муниципальной услуги;

местонахождение и график работы специалистов администрации и МФЦ;

сведения о нормативных актах по вопросам предоставления муниципальной услуги (наименование, номер, дата принятия нормативного правового акта).

12. Информационные стенды в помещениях приема и выдачи документов освещены, хорошо просматриваемы, содержат актуальную информацию, необходимую для получения муниципальной услуги. Тексты материалов напечатаны шрифтом Times New Roman №14, без исправлений.

13. В помещениях приема и выдачи документов заявителю в целях ознакомления предоставляется право доступа к законодательным и иным нормативным правовым актам, регулирующим порядок предоставления муниципальной услуги, в том числе к административному регламенту.

14. Заявитель имеет право на получение сведений о ходе предоставления муниципальной услуги с момента приема его заявления и документов (далее – запрос) на предоставление муниципальной услуги. Заявителю предоставляются сведения о том, на каком этапе (в процессе выполнения какой административной процедуры) муниципальной услуги находится представленный им запрос.

15. Для получения сведений о ходе предоставления муниципальной услуги заявителем указываются в письменном обращении (называются – при устном обращении) дата и входящий номер, проставленные в полученной при подаче запроса копии заявления, либо точный адрес и наименование объекта недвижимого имущества, а также фамилия, имя, отчество и (или) наименование Заявителя.

16. При обращении на РПГУ заявитель авторизуется в системе и с помощью меню выбирает муниципальную  услугу, реализованную в электронном виде. Заполнив необходимые поля, соответствующие входным данным из перечня предоставляемых документов, и прикрепив электронные копии документов, пользователь портала оставляет заявку на оказание услуги. Изменения статуса заявки муниципальной услуги заявитель может в режиме реального времени отслеживать в личном кабинете на РПГУ.

Возможность получения общей информации по регламенту муниципальной услуги, контактных данных специалистов, адреса ближайшего МФЦ реализована на региональном портале без необходимости обязательной авторизации.

# **II. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

4. Наименование муниципальной услуги

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

5. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу

18. Муниципальную услугу «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» предоставляет администрация муниципального образования город Донской.

Структурное подразделение администрации, ответственное за непосредственное предоставление  муниципальной услуги – управление жилищно-хозяйственного комплекса.

19. Запрещается требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, организации, за исключением получения услуг, включенных в перечни услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг органами местного самоуправления.

6. Результат предоставления муниципальной услуги

20. Результатом предоставления Муниципальной услуги является:

Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению (далее – информации);

Отказ в предоставлении информации.

21. Предоставление Муниципальной услуги завершается путем выдачи (направления) Заявителю:

- информации в устной форме;

-. информации в письменной форме;

-. информации в электронной форме;

-. уведомления об отказе в предоставлении информации.

7. Срок предоставления муниципальной услуги

22. Срок предоставления Муниципальной услуги составляет:

- 30 календарных дней со дня поступления заявления в письменной форме при личном обращении Заявителя, либо направленного по почте, электронной почте;

- 30 минут с момента изложения заявления в устной форме при личном обращении Заявителя;

- 10 минут с момента изложения заявления в устной форме по телефону;

- 30 минут при самостоятельном получении Заявителем информации.

8. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги

23. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

- Жилищным кодексом Российской Федерации от 29.12.2004 N 188-ФЗ (Собрание законодательства Российской Федерации, 2009, N 51, ст. 6153);

- Федеральным законом от 6.10.2003 №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» («Собрание законодательства РФ», 06.10.2003, N 40, ст. 3822; «Парламентская газета», N 186, 08.10.2003; «Российская газета», N 202, 08.10.2003);

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

- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (Собрание законодательства РФ, 08.05.2006, № 19, ст. 2060);

- Постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 N 354 «О предоставлении коммунальных услуг собственниками пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов» («Российская газета», № 5492,01.06.2011);

- Постановлением Правительства РФ от 13.08.2006 N 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 Российской Федерации,2002,N30,ст.3051).

9. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

24. Для получения информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг заявитель направляет в адрес администрации муниципального образования город Донской заявление (приложение 1) в письменной или электронной форме.

Запрещено требовать от заявителя:

- предоставления документов и информации или осуществление действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги;

- предоставления документов и информации, в том числе об оплате государственной пошлины, взимаемой за предоставление государственных и муниципальных услуг, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении муниципальных услуг, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, 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 органы, предоставляющие муниципальные услуги, по собственной инициативе.

10. Основания  для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

25. Отказ в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги не осуществляется.

11. Перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги

26. Приостановление предоставления муниципальной услуги не осуществляется.

27. Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

- в случае, если в письменном заявлении не указаны фамилия Заявителя, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

12. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги

28. Муниципальная услуга о предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению осуществляется в соответствии с действующим законодательством бесплатно.

13. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги

29. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса   
о предоставлении муниципальной услуги в администрации и в МФЦ не должен превышать 15 минут.

30. Ожидание в очереди при получении результата предоставления муниципальной услуги не предусмотрено.

14. Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги, в том числе в электронной форме

31.Регистрация запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги осуществляется в день подачи заявления в документах внутреннего делопроизводства. При подаче заявления на РПГУ оно автоматически фиксируется в режиме реального времени в электронной системе. С учетом особенностей ведения процедур по данной муниципальной услуге ответственный специалист регистрирует заявление, поданное в электронном виде, в документах внутреннего делопроизводства с сохранением присвоенного системой индивидуального номера

32. Центральный вход в здание МФЦ оборудован вывеской, содержащей информацию о его наименовании и режиме работы.

В помещении МФЦ установлен информационный стенд, на котором размещается следующая информация:

текст настоящего административного регламента;

извлечения из нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению муниципальной услуги;

перечень документов, представление которых необходимо для предоставления муниципальной услуги.

33. Помещения, выделенные для предоставления муниципальной услуги, соответствуют санитарно-эпидемиологическим нормативам и требованиям пожарной безопасности. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможности их размещения в помещении, но не может составлять менее 3 мест.

На кабинете приема заявителей находится информационная табличка (вывеска) с указанием:

номера кабинета;

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

времени перерыва на обед, технического перерыва.

34. В местах предоставления муниципальной услуги размещены схемы расположения средств пожаротушения и путей эвакуации сотрудников администрации, МФЦ и посетителей.

35. Помещение для ожидания гражданами приема оборудовано стульями, столами (стойками), обеспечено канцелярскими принадлежностями.

36. Рабочие места работников, предоставляющих муниципальную услугу,  оборудованы средствами вычислительной техники (как правило, один компьютер с установленными справочно-информационными системами на каждого специалиста), оргтехникой, средствами связи.

37. Помещения МФЦ оборудованы согласно требованиям Постановления Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 года № 1376 «Об утверждении правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг».

15. Показатели доступности и качества муниципальной услуги

38. Соблюдение установленного количества взаимодействий заявителя с ответственными специалистами при предоставлении муниципальной услуги.

Определяется как отношение количества взаимодействий (обращений, заявлений) одного заявителя в процессе предоставления муниципальной услуги к установленному количеству взаимодействий в соответствии с настоящим регламентом.

39. Соблюдение установленной продолжительности ожидания приема заявителем при подаче заявления.

Определяется как отношение количества заявителей, ожидавших в очереди для подачи документов, с целью предоставления муниципальной услуги, более установленного срока к общему количеству заявителей.

40. Соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги.

Определяется как отношение количества заявлений, рассмотренных с нарушением сроков, к общему количеству рассмотренных заявлений за отчетный период.

41. Жалобы граждан по вопросам предоставления муниципальной услуги.

Определяется как количество обоснованных жалоб заявителей на качество и доступность муниципальной услуги, поступивших в администрацию муниципального образования, Правительство Тульской области, иные органы и организации, за отчетный период.

42. Удовлетворенность заявителей качеством и доступностью муниципальной услуги.

Определяется путем присвоения рейтинга по итогам проведения мониторинга качества предоставления муниципальной услуги. Присвоение рейтинга осуществляется в порядке, установленном администрацией.

43. Полнота, актуальность и доступность информации о порядке предоставления муниципальной услуги.

Определяется путем присвоения рейтинга по итогам проведения мониторинга качества предоставления муниципальной услуги.

44. Контрольные показатели при анализе доступности, информирования и обращений граждан по качеству предоставления муниципальной услуги:

удовлетворенность населения качеством информирования (процент от числа опрошенных) – 98-100%;

удовлетворенность населения качеством предоставления муниципальной услуги - не менее 90%;

процент обоснованных жалоб – не более 0,5%.

16. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг и особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме

45. Предоставление муниципальной услуги в соответствии с настоящим административным регламентом обеспечивается при обращении заявителя непосредственно в администрацию или МФЦ, направлением соответствующих документов с помощью почтовой связи либо информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети Интернет, а так же с использованием РПГУ.

46. Сведения о муниципальной услуге размещаются на РПГУ в порядке, установленном следующими документами:

Постановлением Правительства Российской Федерации от 24 октября 2011 года № 861 «О Федеральных государственных информационных системах, обеспечивающих предоставление в электронной форме государственных и муниципальных услуг (осуществление функций)» (в ред. [Постановления](consultantplus://offline/ref=4085E0C756A47BB2B4A3E4FCBDB1D96ECB8958F7B918F65592C4424B59498C0E01E0507B50BF69D3d7g9I) Правительства РФ от 28.11.2011 года № 977);

Постановлением Правительства Тульской области от 31.07. 2012 года № 413 «О государственной информационной системе «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Тульской области»;

Постановлением Правительства Тульской области от 17 ноября 2011 года № 161 «О реестре государственных услуг (функций) Тульской области».

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

17. Состав и последовательность административных процедур при предоставлении муниципальной услуги

47. Административные процедуры о предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг  имеют следующие состав и последовательность:

прием и регистрация запроса о предоставлении информации;

рассмотрение запроса о предоставлении муниципальной услуги;

выдача заявителю запрашиваемой информации либо уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

            Последовательность административных процедур предоставления муниципальной услуги представлена блок-схемой (Приложение 2).

18. Приём от заявителя документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

48. Основанием для начала предоставления муниципальной услуги является обращение заявителя с заявлением об оказании муниципальной услуги о предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг.

49. Прием заявления осуществляется специалистом МФЦ, который:

- устанавливает личность заявителя, в том числе проверяет документ, удостоверяющий личность (статус) заявителя, либо полномочия представителя;

-  вносит в установленном порядке в журнал регистрации запись о приеме заявления:

а) порядковый номер записи;

б) дату и время приема;

в) данные о заявителе;

г) цель обращения заявителя;

д) свои фамилию и инициалы.

-  готовит расписку о приеме документов (2 экз.), первый экземпляр расписки передает заявителю под роспись, второй экземпляр подшивает в дело.

50. Критерием принятия решения является наличие или отсутствие оснований для отказа в приеме запроса.

51. Специалист МФЦ в порядке делопроизводства передает документы, представленные заявителем, в отдел по работе с обращениями граждан, делопроизводству и контролю администрации.

Специалист отдела по работе с обращениями граждан, делопроизводству и контролю администрации регистрирует заявление в автоматизированной системе электронного документооборота «Дело».

52. При получении запроса почтовым отправлением прием документов осуществляется отделом по работе с обращениями граждан, делопроизводству и контролю администрации. Специалист отдела по работе с обращениями граждан, делопроизводству и контролю администрации осуществляет прием, проверку правильности доставки, целостность упаковки и полноту вложений в конверт, возвращает на почту невскрытыми направленные не по адресу письма. Запрос регистрируется в автоматизированной системе электронного документооборота «Дело» в день его поступления.

53. Результатом выполнения административной процедуры является зарегистрированный запрос заявителя в автоматизированной системе электронного документооборота «Дело» и переданный на рассмотрение главе администрации для наложения резолюции, после чего направляется в отдел жизнеобеспечения.

54. Способом фиксации результата выполнения административной процедуры является регистрация запроса заявителя в автоматизированной системе электронного документооборота «Дело».

55. Максимальный срок выполнения действий – 2 дня.

19. Рассмотрение запроса о предоставлении муниципальной услуги

56. Специалист Управления ЖХК, ответственный за делопроизводство, в день поступления заявления с резолюцией главы Администрации передает его начальнику Управления ЖХК для определения ответственного исполнителя.

57. Начальник Управления ЖХК в день поступления к нему заявления определяет ответственного исполнителя.

58. Специалист Управления ЖХК, ответственный за делопроизводство, в день определения ответственного исполнителя, передает ему заявление на рассмотрение.

59.Результатом административной процедуры является зарегистрированное заявление о предоставлении Муниципальной услуги, переданное ответственному исполнителю на рассмотрение.

60. Максимальный срок исполнения административной процедуры – 3 дня со дня поступления заявления.

61.Ответственным исполнителем может быть назначен любой специалист Управления ЖХК.

62. Обязанности специалистов Управления ЖХК по рассмотрению заявлений Заявителей и подготовке информации закрепляются в их должностных инструкциях.

63.Ответственный исполнитель Управления ЖХК рассматривает поступившее заявление на предмет выявления в нем оснований для отказа в предоставлении Муниципальной услуги в течение 2 дней со дня поступления к нему заявления.

64. В случае наличия оснований для отказа в предоставлении Муниципальной услуги ответственный исполнитель Управления ЖХК осуществляет подготовку уведомления об отказе в предоставлении информации в течение 3 дней со дня рассмотрения заявления на предмет выявления в нем оснований для отказа в предоставлении Муниципальной услуги.

65. В случае отсутствия оснований для отказа в предоставлении Муниципальной услуги ответственный исполнитель Управления ЖХК осуществляет подготовку запрашиваемой информации в течение 20 дней со дня рассмотрения им заявления на предмет выявления в нем оснований для отказа.

66. Подготовленная информация на бумажном носителе подлежит передаче в день подготовки главе Администрации для подписания. Подписание главой Администрации подготовленной информации на бумажном носителе осуществляется в течение 2 дней со дня ее поступления к главе Администрации и является способом фиксации результата выполнения административной процедуры «Рассмотрение запроса о предоставлении муниципальной услуги».

67. Результатом административной процедуры является подписанная главой Администрации подготовленная информация на бумажном носителе или уведомление об отказе в предоставлении информации.

68.Подписанная главой Администрации информация на бумажном носителе (или уведомление об отказе в предоставлении информации) передается в течение 1 дня со дня ее подписания главой Администрации специалисту отдела по работе с обращениями граждан.

69. Максимальный срок исполнения административной процедуры – 25 дней со дня поступления заявления ответственному исполнителю Управления ЖКХ для рассмотрения.

70. Основанием для начала административной процедуры «Выдача (направление) информации по результатам предоставления Муниципальной услуги» является поступление подписанного главой Администрации экземпляра информации специалисту отдела по работе с обращениями граждан.

71. В случае указания Заявителем о личном получении информации, специалист отдела по работе с обращениями граждан, в день поступления подписанного главой Администрации экземпляра информации по указанному Заявителем телефону согласовывает время выдачи информации (но не позднее следующего дня).

72. В случае неявки Заявителя для получения информации в согласованное с ним время, она направляется ему почтовым отправлением в течение 1 дня со дня предполагаемой выдачи информации, согласованного с Заявителем.

73. В случае указания Заявителем о получении информации в электронной форме, в день поступления подписанного главой Администрации экземпляра информации она переводится с бумажного носителя в электронную форму и направляется по указанному Заявителем электронному адресу в течение 1 дня со дня поступления подписанного главой Администрации экземпляра информации.

74. В случае указания Заявителем о получении информации почтовым отправлением либо в случае отсутствия сведений о способе предоставления информации, она направляется на бумажном носителе почтовым отправлением в течение 1 дня с даты передачи подписанного главой Администрации экземпляра информации специалисту отдела по работе с обращениями граждан.

75. Максимальный срок исполнения административной процедуры – 2 дня со дня поступления подписанного главой Администрации экземпляра информации специалисту отдела по работе с обращениями граждан.

76. Результатом административной процедуры является выдача (направление) информации по результатам предоставления Муниципальной услуги.

20. Особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме

77. Заявитель может ознакомиться с информацией о муниципальной услуге в электронном виде:

на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций);

на Портале государственных услуг Тульской области;

на официальном сайте муниципального образования город Донской в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

78. Для получения информации на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) заявителю необходимо:

зайти на сайт [http://www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru/);

выбрать ссылку «Ваше местоположение»; в открывшемся окне со списком регионов выбрать «Тульская область», «Донской»;

на вкладке «Физическим лицам»/ «Юридическим лицам» выбрать категорию «Жилищно–коммунальное хозяйство». Из появившегося списка выбрать ссылку «Информирование», «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению».

79. Для получения информации на Портале государственных услуг Тульской области заявителю необходимо:

зайти на сайт [http://pgu.tula.ru](http://pgu.tula.ru/);

выбрать раздел «Каталог организаций»;

из списка организаций выбрать: [Администрация муниципального образования город Донской](http://pgu.tula.ru/web/guest/state_cat?p_p_id=stateservices1_WAR_portal&p_p_action=0&p_p_state=normal&p_p_mode=view&p_p_col_id=column-1&p_p_col_count=1&_stateservices1_WAR_portal_state_filter=terr&_stateservices1_WAR_portal_territoryId=1054&_stateservices1_WAR_portal_action=state&_stateservices1_WAR_portal_org=7100000010000000152);

на странице «Услуги, за исполнение которых отвечает организация» выбрать услугу: «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению».

80. Для получения информации на официальном сайте муниципального образования город Донской в информационно-телекоммуникационной сети Интернет заявителю необходимо:

зайти на сайт [http://donskoy.tulobl.ru](http://donskoy.tulobl.ru/);

в главном меню выбрать вкладку «Администрация»;

выбрать раздел «Муниципальные услуги. Административные регламенты»;

сведения о муниципальной услуге размещены в разделе «Муниципальные услуги»;

текст административного регламента размещен в разделе «Административные регламенты».

IV. Порядок и формы контроля

за предоставлением муниципальной услуги

21. Порядок осуществления текущего контроля

за соблюдением положений регламента

81. Текущий контроль за соблюдением и исполнением должностными лицами Управления положений регламента и иных нормативных правовых актов. Устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также за принятием ими решений, осуществляется начальником Управления.

Периодичность  осуществления текущего контроля – 1 раз в квартал.

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

82. Начальник Управления организует и осуществляет контроль предоставления муниципальной услуги специалистами Управления.

В целях контроля за предоставлением муниципальной услуги начальником Управления проводятся плановые (в соответствии с годовым планом работы Управления) и внеплановые проверки. При проверке рассматриваются либо все вопросы, связанные с предоставлением муниципального услуги (комплексные проверки), либо отдельные аспекты (тематические проверки).

Результаты проверки оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению. Справка подписывается начальником Управления.

83. Контроль полноты и качества предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на их обращения, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц Администрации.

84. По результатам этих проверок в случае выявления нарушений прав заявителей осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

23. Ответственность должностных лиц Управления

за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления муниципальной услуги

85. Должностные лица Управления в случае ненадлежащего исполнения соответственно функций, служебных обязанностей, совершения противоправных действий (бездействия) при предоставлении муниципальной услуги несут ответственность в соответствии с законодательством РФ.

24. Порядок и формы контроля

за предоставлением муниципальной услуги

86. Начальник Управления осуществляет контроль за исполнением должностными лицами Управления служебных обязанностей, ведет учет случаев ненадлежащего исполнения должностными лицами служебных обязанностей, проводит соответствующие служебные расследования и принимает в соответствии с законодательством Российской Федерации меры в отношении таких должностных лиц.

87. О мерах, принятых в отношении виновных в нарушении законодательства Российской Федерации должностных лиц, в течение десяти дней со дня принятия таких мер Администрация обязана сообщить в письменной форме заявителю, права и (или) законные интересы которого нарушены.

88. Контроль за проведением проверок со стороны граждан, их объединений и организаций является самостоятельной формой контроля и осуществляется путем направления обращений в Администрацию, а также путем обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе проведения проверок, в вышестоящие органы государственной власти и судебные органы.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений

и действий (бездействия) должностных лиц Администрации

25. Информация о праве на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых)

в ходе предоставления муниципальной услуги

89. Защита прав заявителей при предоставлении муниципальной услуги осуществляется в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством РФ.

90. Жалоба об обжаловании действий (бездействия) должностных лиц Администрации подлежит рассмотрению в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

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 руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу.

91. Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта Администрации, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

92. Жалоба подлежит обязательной регистрации в течение трех дней со дня поступления в Администрацию.

26. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования

93. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования являются действия (бездействия) должностных лиц Администрации, повлекшие за собой нарушение прав заявителя при предоставлении муниципальной услуги.

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

- нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

- нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

- требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Тульской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

- отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Тульской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

- федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Тульской области, муниципальными правовыми актами;

- затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Тульской области, муниципальными правовыми актами;

- 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.

95. 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.

27. Перечень оснований для приостановления рассмотрения жалобы и случаев, в которых ответ на жалобу не дается

96. Если в жалобе содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, жалоба подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

97. Жалоба, в которой обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему жалобу, с разъяснением [порядка](consultantplus://offline/main?base=LAW;n=112867;fld=134;dst=101514) обжалования данного судебного решения.

98. В случае, если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на нее не дается и она не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации жалобы сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

99. В случае, если в письменной жалобе содержится вопрос, на который многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, глава Администрации, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки по данному вопросу при условии, что указанная жалоба и ранее направляемые обращения направлялись в Администрацию, одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший жалобу.

100. В случае, если ответ по существу поставленного в жалобе вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом [тайну](consultantplus://offline/main?base=LAW;n=93980;fld=134), заявителю, направившему жалобу, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

101. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в жалобе вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе вновь направить обращение в Администрацию или соответствующему должностному лицу.

28. Основания для начала процедуры

досудебного (внесудебного) обжалования

102. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является факт нарушения прав заявителя должностными лицами Управления при предоставлении муниципальной услуги.

29. Права заинтересованных лиц на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы

103. Заинтересованное лицо имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы, при условии, что это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и что указанные документы не содержат сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законодательством тайну.

30. Должностные лица, которым может быть направлена жалоба заявителя в досудебном (внесудебном) порядке

104. В досудебном (внесудебном) порядке могут обжаловаться действия (бездействие) и решения должностных лиц Администрации главе Администрации.

31. Сроки рассмотрения жалобы

105. 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.

32. Результат досудебного (внесудебного) обжалования

106. 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 Тульской области, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

- отказывает в удовлетворении жалобы.

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

108. 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.