

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

1. Общие положения Общие сведения о муниципальной услуге

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» (далее – Административный регламент) разработан в целях повышения качества и доступности муниципальной услуги, определяет сроки и последовательность действий (административных процедур), определяет круг заявителей, стандарт предоставления муниципальной услуги, состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме, формы контроля за исполнением муниципальной услуги, досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц при осуществлении полномочий по предоставлению муниципальной услуги.

1.2. Основные понятия в настоящем Административном регламенте используются в том же значении, в котором они приведены в Федеральном законе от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» и иных нормативных правовых актах Российской Федерации и Самарской области.

Описание заявителей

1.3. Муниципальная услуга предоставляется физическим и юридическим лицам, обратившимся в установленном порядке с заявлением (далее – заявитель).

От имени заявителей вправе выступать:

представители, имеющие нотариально удостоверенную доверенность (либо доверенность, приравненную к нотариально удостоверенной) на совершение действий, связанных с получением муниципальной услуги;

законные представители недееспособных граждан – родители, усыновители, опекуны, попечители, на основании соответствующего правового акта, в случае если заявителем является недееспособное или ограниченно дееспособное лицо.

Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги

1.4. Информирование о правилах предоставления муниципальной услуги

осуществляет Комитет ЖКХ Администрации городского округа Сызрань (далее - Комитет ЖКХ),

1.4.1. Комитет ЖКХ:

446001, Самарская область, город Сызрань, улица Ульяновская, д. 61

Понедельник – четверг: 08:00 – 17:00

Пятница: 08:00 – 16:00

Предпраздничные дни: 08:00 – 16:00

Выходные дни: суббота, воскресенье

Перерыв: с 12:00 до 12:48

Телефон 8(8464) 33–07–64; 33-05-41

Официальный сайт: <http://kgkh.syzran.ru/>.

Адрес электронной почты: syzran-jkh@mail.ru

1.4.2. Информация о местонахождении, графике работы и справочных телефонах Комитета ЖКХ, а также о порядке предоставления муниципальной услуги и перечне документов, необходимых для ее получения, размещается:

на официальном интернет-сайте Комитета;

на Едином портале государственных и муниципальных услуг (далее – Единый портал);

на Портале государственных и муниципальных услуг Самарской области (далее – Портал) www.pgu.samregion.ru;

на информационных стендах в помещении приема заявлений в Комитете ЖКХ;

по указанным в предыдущем пункте номерам телефонов Комитета ЖКХ.

1.5. Информирование о правилах предоставления муниципальной услуги могут проводиться в следующих формах:

индивидуальное личное консультирование;

индивидуальное консультирование по почте (по электронной почте);

индивидуальное консультирование по телефону;

публичное письменное информирование;

публичное устное информирование.

1.5.1. Индивидуальное личное консультирование.

Время ожидания лица, заинтересованного в получении консультации при индивидуальном личном консультировании, не может превышать 15 минут.

Индивидуальное личное консультирование одного лица должностным лицом Комитета не может превышать 15 минут.

В случае, если для подготовки ответа требуется время, превышающее 15 минут, должностное лицо Комитета ЖКХ, осуществляющее индивидуальное личное консультирование, может предложить лицу, обратившемуся за консультацией, обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначить другое удобное для обратившегося за консультацией лица время для индивидуального личного консультирования.

1.5.2. Индивидуальное консультирование по почте (по электронной почте).

При индивидуальном консультировании по почте (по электронной почте)

ответ на обращение лица, заинтересованного в получении консультации, направляется либо по почте, либо по электронной почте на указанный адрес (адрес электронной почты) обратившегося за консультацией лица в течение 30 календарных дней со дня регистрации соответствующего обращения.

1.5.3. Индивидуальное консультирование по телефону.

Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве (последнее – при наличии) и должности должностного лица Комитета ЖКХ, осуществляющего индивидуальное консультирование по телефону.

Время разговора не должно превышать 10 минут.

В том случае, если должностное лицо Комитета ЖКХ, осуществляющее консультирование по телефону, не может ответить на вопрос, связанный с предоставлением муниципальной услуги, по существу, оно обязано проинформировать позвонившее лицо об организациях либо органах Администрации городского округа Сызрань, которые располагают необходимыми сведениями.

1.5.4. Публичное письменное информирование.

Публичное письменное информирование осуществляется путем размещения информационных материалов на стендах в местах предоставления муниципальной услуги, публикации информационных материалов в средствах массовой информации, размещения информационных материалов на официальных сайтах, указанных в п.п.1.4.1.-1.4.2., на Едином портале и Портале.

1.5.5. Публичное устное информирование.

Публичное устное информирование осуществляется уполномоченным должностным лицом Комитета ЖКХ с привлечением средств массовой информации.

1.6. Должностные лица Комитета ЖКХ, участвующие в предоставлении муниципальной услуги, при ответе на обращения граждан и организаций обязаны:

уважительно относиться к лицам, обратившимся за консультацией. Во время личного консультирования и консультирования по телефону необходимо произносить слова четко, избегать параллельных разговоров с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. В конце личного консультирования и консультирования по телефону должностное лицо Комитета ЖКХ, осуществляющее консультирование, должно кратко подвести итоги и перечислить меры, которые надо принять (кто именно, когда и что должен сделать) в целях предоставления муниципальной услуги;

давать в простой, доступной форме ответы на письменные обращения при осуществлении консультирования по почте (по электронной почте), содержащие ответы на поставленные вопросы, должность, фамилию и инициалы должностного лица Комитета ЖКХ, подписавшего ответ, номер

телефона и фамилию исполнителя (должностного лица, подготовившего ответ).

Должностное лицо Комитета ЖКХ не вправе осуществлять консультирование обратившихся за консультацией лиц, выходящее за рамки информирования о стандартных процедурах и условиях предоставления муниципальной услуги и влияющее прямо или косвенно на индивидуальные решения обратившихся за консультацией лиц.

1.7. На стендах в местах предоставления муниципальной услуги размещаются следующие информационные материалы:

- исчерпывающая информация о порядке предоставления муниципальной услуги (в том числе блок-схема, наглядно отображающая алгоритм прохождения административных процедур);

- извлечения из текста настоящего Административного регламента и приложения к нему;

- исчерпывающий перечень органов государственной власти, органов местного самоуправления, организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, с указанием предоставляемых ими документов;

- последовательность обращения в органы государственной власти, органы местного самоуправления, организации, участвующие в предоставлении муниципальной услуги;

- месторасположение, график (режим) работы, номера телефонов, адреса официальных сайтов в сети «Интернет» и электронной почты органов, в которых заинтересованные лица могут получить документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги;

- схема размещения должностных лиц Комитета ЖКХ и режим приема ими лиц, заинтересованных в получении консультации, заявителей; номера кабинетов, фамилии, имена, отчества (последние – при наличии) и должности соответствующих должностных лиц;

- извлечения из нормативных правовых актов по наиболее часто задаваемым вопросам;

- перечень документов, представляемых заявителем, и требования, предъявляемые к этим документам;

- формы документов для заполнения, образцы заполнения документов;

- перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги;

- порядок обжалования решения, действий или бездействия должностных лиц, участвующих в предоставлении муниципальной услуги.

Тексты перечисленных информационных материалов печатаются удобным для чтения шрифтом (размер не менее 14), без исправлений, наиболее важные места выделяются полужирным шрифтом.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

Наименование муниципальной услуги

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

Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу

2.2. Муниципальная услуга предоставляется Комитетом жилищно-коммунального хозяйства Администрации городского округа Сызрань.

Запрещается требовать от заявителя осуществление действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления и организации, за исключением получения услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг, утвержденный Решением Думы городского округа Сызрань.

Результат предоставления муниципальной услуги

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

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

Сроки предоставления муниципальной услуги

2.4. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в течение 11 рабочих дней со дня поступления заявления в Комитет ЖКХ.

При направлении заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, по почте, по электронной почте, срок предоставления муниципальной услуги исчисляется со дня поступления заявления и документов в Комитет ЖКХ.

Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги

2.5. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

Гражданским кодексом Российской Федерации от 30.11.1994г. №51-ФЗ (Собрание законодательства Российской Федерации, от 05.12.1994г. №32, ст.3301);

Жилищным кодексом Российской Федерации от 29.12.2004 № 188-ФЗ (Собрание законодательства Российской Федерации, 2005, № 1, ст. 14);

Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2003, № 40, ст. 3822);

Федеральным законом от 27.07.2006г. №152-ФЗ «О персональных данных» (Собрание законодательства Российской Федерации, 31.07.2006г.,

№31(1ч.),ст. 3451);

Федеральным законом от 27.07.2010г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2010, № 31, ст. 4179);

Постановлением Правительства Российской Федерации от 24.10.2011г. №861 «О федеральных государственных информационных системах, обеспечивающих предоставление в электронной форме государственных и муниципальных услуг (осуществление функций)» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, № 44, ст. 6274);

Постановлением Администрации городского округа Сызрань Самарской области от 17.12.2014г. №4305 «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг городского округа Сызрань» (Вестник местного самоуправления, №48 (182), 26.12.2014г.);

Уставом городского округа Сызрань Самарской области («Волжские вести» №53, 20.08.2005г.);

настоящим Административным регламентом.

Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги подлежащих предоставлению заявителем

2.6. Для получения информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг заявитель представляет заявление о предоставлении муниципальной услуги в произвольной форме, в котором в обязательном порядке указывается:

наименование органа Администрации городского округа Сызрань, оказывающего муниципальную услугу;

вид запрашиваемой информации;

фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя;

в отношении юридического лица: полное наименование юридического лица, дата его государственной регистрации и основной государственный регистрационный номер, адрес места нахождения;

почтовый или электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ;

документ, удостоверяющий личность, а в случае обращения доверенного лица - документ удостоверяющий личность доверенного лица, документ, подтверждающий полномочия представителя.

2.7. При предоставлении муниципальной услуги уполномоченное лицо Комитета ЖКХ не вправе требовать от заявителя:

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

представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Самарской области и муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении органов местного самоуправления городского округа Сызрань, государственных органов, предоставляющих муниципальную услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления и (или) подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственных или муниципальных услуг, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

Исчерпывающий перечень документов необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных органов, участвующих в предоставлении муниципальной услуги и которые заявитель вправе предоставить по собственной инициативе, так как они подлежат предоставлению в рамках межведомственного информационного взаимодействия

2.8. Документы и информация, необходимые в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении иных органов и организаций не имеются

Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов необходимых для предоставления муниципальной услуги

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

Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги

2.11. Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

- в письменном заявлении содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными заявлениями, и при этом в заявлении не приводятся новые доводы и обстоятельства, а указанное в заявлении и ранее поступившие заявления направлялись в один и тот же орган или одному и тому же должностному лицу;

- в заявлении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

- в заявлении отсутствует фамилия заявителя, почтовый либо электронный адрес для ответа, за исключением случаев, если в указанном заявлении содержатся факты, требующие принятия мер, сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем;

- текст письменного заявления не дается прочтению;

- представление недостоверных документов и сведений;

- подача заявителем письменного заявления, в том числе в электронной форме, об отказе в предоставлении муниципальной услуги;

- запрос заявителем информации, которая не относится к сфере предоставления жилищно-коммунальных услуг.

Исчерпывающий перечень оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги

2.12. Основания для приостановления предоставления муниципальной услуги отсутствуют.

Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными при предоставлении муниципальной услуги

2.13. Услуги, которые являются необходимыми и обязательными при предоставлении муниципальной услуги, отсутствуют.

Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги

2.14. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги

2.15. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги не превышает 15 минут.

Срок регистрации заявления о предоставлении муниципальной услуги

2.16. Срок регистрации заявления о предоставлении муниципальной услуги и прилагаемых к нему документов не превышает 1 рабочего дня. Регистрация заявления, поступившего в электронной форме, в течении дня со дня поступления на почту.

В случае поступления заявления и документов о предоставлении муниципальной услуги в Комитет ЖКХ в выходной или нерабочий праздничный день регистрация заявления осуществляется в первый рабочий день, следующий за выходным или нерабочим праздничным днём.

Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

2.17. Места предоставления муниципальной услуги должны отвечать следующим требованиям:

- здание, в котором расположен Комитет ЖКХ, должно быть оборудовано отдельным входом для свободного доступа заявителей;
- центральные входы в здание, в котором расположен Комитет ЖКХ, должны быть оборудованы информационными табличками (вывесками), содержащими информацию о режиме работы Комитета ЖКХ
- помещения для работы с заявителями оборудуются соответствующими информационными стендами, вывесками, указателями;
- визуальная и текстовая информация о порядке предоставления муниципальной услуги размещается на информационном стенде или информационном терминале в помещении Комитета ЖКХ для ожидания и приема заявителей (устанавливаются в удобном для граждан месте), а также на официальном сайте Комитета ЖКХ, Едином портале и Региональном портале;
- оформление визуальной и текстовой информации о порядке предоставления муниципальной услуги должно соответствовать оптимальному зрительному и слуховому восприятию этой информации заявителями;
- уполномоченные лица Комитета ЖКХ, участвующие в предоставлении муниципальной услуги, обеспечиваются личными нагрудными идентификационными карточками (бейджами) с указанием фамилии, имени, отчества (последнее – при наличии) и должности либо настольными табличками аналогичного содержания;
- рабочие места уполномоченных лиц Комитета ЖКХ, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, оборудуются компьютерами и оргтехникой, позволяющими своевременно и в полном объеме получать справочную информацию по вопросам предоставления муниципальной услуги и организовать предоставление муниципальной услуги в полном объеме;
- места ожидания должны быть комфортны для пребывания заявителей и работы уполномоченных лиц Комитета ЖКХ, в том числе необходимо наличие доступных мест общего пользования (туалет, гардероб);

- места ожидания в очереди на консультацию, подачу заявления о предоставлении муниципальной услуги или для получения результатов муниципальной услуги должны быть оборудованы стульями, кресельными секциями или скамьями (банкетками);

- количество мест ожидания не может быть менее пяти;

- места заполнения документов оборудуются стульями, столами (стойками) и обеспечиваются писчей бумагой и канцелярскими принадлежностями в количестве, достаточном для оформления документов заявителями;

- в помещениях для уполномоченных лиц Комитета ЖКХ, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, местах ожидания и приема заявителей необходимо наличие системы кондиционирования воздуха, средств пожаротушения и системы оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

На территории, прилегающей к зданию, в котором расположен Комитет ЖКХ, оборудуются места для парковки автотранспортных средств. Количество парковочных мест определяется исходя из интенсивности и количества заявителей, обратившихся в Комитет ЖКХ, за определенный период. На стоянке должно быть не менее 5 машиномест. Доступ заявителей к парковочным местам является бесплатным.

Для обслуживания инвалидов помещения оборудуются пандусами, специальными ограждениями и перилами, обеспечивающими беспрепятственное передвижение и разворот инвалидных колясок. Столы для обслуживания инвалидов размещаются в стороне от входа с учетом беспрепятственного подъезда и поворота колясок.

Входы в помещения оборудуются пандусами, расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски. Центральный вход в помещения оборудуется информационной табличкой (вывеской), содержащей соответствующее наименование, с использованием укрупненного шрифта и плоско-точечного шрифта Брайля.

Для инвалидов по зрению обеспечивается дублирование необходимой для ознакомления зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными укрупненным шрифтом и рельефно-точечным шрифтом Брайля. Для инвалидов по слуху обеспечивается дублирование необходимой для ознакомления звуковой информации текстовой и графической информацией (бегущей строкой).

Должностные лица Комитета ЖКХ оказывают помощь инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими муниципальной услуги наравне с другими лицами.

В случае, если существующий объект в котором предоставляются муниципальные услуги невозможно полностью приспособить с учетом потребностей инвалидов, собственник этого объекта до его реконструкции или капитального ремонта должен принимать согласование с одним из общественных объединением инвалидов, осуществляющих свою

деятельность на территории городского округа Сызрань, меры для обеспечения доступа инвалидов к месту предоставления муниципальной услуги либо, когда это возможно, обеспечить предоставление необходимых услуг по месту жительства инвалида или в дистанционном режиме.

Показателями доступности и качества муниципальной услуги

2.18. Показателями доступности и качества муниципальной услуги являются:

- количество взаимодействий заявителя с уполномоченными лицами Комитета ЖКХ при предоставлении муниципальной услуги и их продолжительность;

- доля случаев предоставления муниципальной услуги с нарушением установленного срока в общем количестве исполненных заявлений о предоставлении муниципальной услуги;

- доля жалоб заявителей, поступивших в порядке досудебного обжалования решений, принимаемых в ходе предоставления муниципальной услуги, и действий (бездействия) уполномоченных лиц Комитета ЖКХ, в общем количестве обращений по вопросам предоставления муниципальной услуги;

- доля нарушений исполнения Административного регламента, иных нормативных правовых актов, выявленных по результатам проведения контрольных мероприятий в соответствии с разделом 4 настоящего Административного регламента, в общем количестве исполненных заявлений о предоставлении муниципальных услуг;

- снижение максимального срока ожидания в очереди при подаче запроса и получении результата предоставления муниципальной услуги.

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

2.19. Заявителям предоставляется возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги и возможность получения муниципальной услуги в электронной форме с использованием Регионального портала или Единого портала.

2.20. Предоставление муниципальной услуги в электронной форме осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации и законодательством Самарской области.

Представление заявления в электронной форме или в виде электронного документа осуществляется с учетом информационно-технологических условий (возможностей) и требует наличия у обеих сторон (заявителя и

органа, предоставляющего муниципальную услугу) доступа к Региональному portalу либо Единому portalу в сети «Интернет».

Прием и регистрация заявлений, представляемых с использованием информационно-коммуникационных технологий, осуществляется в пределах срока регистрации, предусмотренного Административным регламентом.

Предоставление муниципальной услуги в многофункциональном центре не предусмотрено.

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

3.1. При предоставлении муниципальной услуги осуществляются следующие административные процедуры:

приём и регистрация заявления и прилагаемых к нему документов;
принятие решения об отказе в предоставлении муниципальной услуги;
принятие решения о предоставлении муниципальной услуги и направление (выдача) заявителю информации в виде письма, подписанного должностным лицом.

Блок-схема предоставления муниципальной услуги приведена в приложении к Административному регламенту.

3.2. Приём и регистрация заявления и прилагаемых к нему документов

3.2.1. Основанием для начала административной процедуры является поступление в Комитет ЖКХ заявления и прилагаемых к нему документов посредством личного обращения заявителя (его уполномоченного представителя) либо поступления заявления и прилагаемых к нему документов посредством почтовой связи, в электронной форме посредством Единого portalа или Регионального portalа.

3.2.2. Ответственным за выполнение административной процедуры является специалист Комитета ЖКХ, уполномоченный на прием заявлений (далее – должностное лицо, уполномоченное на прием заявлений).

3.2.3. Специалист, уполномоченный на прием заявлений, осуществляет прием заявления и документов, устанавливает предмет обращения заявителя и осуществляет проверку комплектности представленных документов на соответствие требованиям действующего законодательства:

1) при личном обращении заявителя. Если при проверке комплектности представленных заявителем документов, исходя из требований пункта 2.6 Административного регламента, специалист, уполномоченный на прием заявлений, выявляет, что документы, представленные заявителем для получения муниципальной услуги, не соответствуют установленным Административным регламентом требованиям, оно уведомляет заявителя о недостающих документах и предлагает повторно обратиться, собрав

необходимый пакет документов.

В случае отказа заявителя прервать подачу документов либо отказа заявителя от доработки документов специалист, уполномоченный на прием заявлений, принимает документы, обращая внимание заявителя, что указанные недостатки будут препятствовать предоставлению муниципальной услуги, о чем делается соответствующая запись в заявлении с кратким описанием возможных причин отказа.

При желании заявителя устранить препятствия, прервав подачу документов, специалист, уполномоченный на прием заявлений, возвращает документы заявителю;

2) при поступлении документов посредством почтовой связи, либо в электронной форме посредством Единого портала или Регионального портала, специалист, уполномоченный на прием заявлений, осуществляет действия, предусмотренные пунктом 3.2.4 настоящего Административного регламента.

3.2.4. Специалист, уполномоченный на прием заявлений, в установленном порядке регистрирует заявление в журнале регистрации входящих документов.

3.2.5. Критерием принятия решения является поступление заявления и документов, необходимых для представления муниципальной услуги.

3.2.6. Результатом выполнения административной процедуры является приём заявления и прилагаемых к нему документов.

3.2.7. Способом фиксации результата административной процедуры является регистрация заявления в журнале регистрации входящих документов (либо указывается иное наименование документа, в котором регистрируются входящие документы) и передача заявления и прилагаемых к нему документов специалисту Комитета ЖКХ, ответственному за предоставление муниципальной услуги (далее – специалист, ответственный за подготовку проекта решения).

Максимальный срок административной процедуры не может превышать 1 рабочего дня.

3.3. Особенности реализации административных процедур при предоставлении муниципальной услуги в электронной форме

3.3.1. Основанием (юридическим фактом) для начала административной процедуры, является поступление в Комитет ЖКХ в электронной форме посредством Единого портала или Регионального портала заявления о предоставлении муниципальной услуги и документов, представляемых заявителем самостоятельно.

3.3.2. Специалист, уполномоченный на прием заявлений:

1) регистрирует поступившее заявление в журнале регистрации входящих документов;

2) проверяет правильность оформления представленных заявителем документов;

3) проверяет комплектность представленных заявителем документов

согласно пункту 2.6 настоящего Административного регламента;

4) подготавливает, подписывает и направляет заявителю по почте на бумажном носителе либо в электронной форме (при наличии электронного адреса или посредством Единого портала или Регионального портала) уведомление о регистрации заявления о предоставлении муниципальной услуги.

3.3.3. Максимальный срок административной процедуры не может превышать 1 рабочего дня.

3.3.4. Критерием принятия решения является наличие заявления и документов, представленных в электронной форме.

3.3.5. Результатом административной процедуры является прием документов, представленных заявителем.

3.3.6. Способом фиксации результата административной процедуры является регистрация заявления в журнале регистрации входящих документов.

3.3.7. Дальнейшие административные действия осуществляются в соответствии с подразделами 3.4 – 3.5 настоящего Административного регламента.

Максимальный срок выполнения административной процедуры – 1 рабочий день.

3.4. Принятие решения об отказе в предоставлении муниципальной услуги

3.4.1. Основанием для начала административной процедуры является поступление заявления и прилагаемых к нему документов к уполномоченному лицу, ответственному за рассмотрение заявления.

3.4.2. Ответственным за выполнение административной процедуры является начальник производственно-технического отдела Комитета ЖКХ (далее – лицо, ответственное за выполнение административной процедуры).

3.4.3. Лицо, ответственное за выполнение административной процедуры, в течение 1 рабочего дня рассматривает заявление и прилагаемые к нему документы и налагает резолюцию с поручением уполномоченному лицу, ответственному за рассмотрение заявления, о рассмотрении и проверке предоставленных документов.

При отсутствии оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги уполномоченное лицо, ответственное за подготовку информации, переходит к осуществлению действий, предусмотренных подразделом 3.5 настоящего Административного регламента.

При наличии оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги уполномоченное лицо, ответственное за подготовку информации, подготавливает мотивированный отказ в виде письма с указанием оснований для отказа и, при возможности, необходимых мер по их устранению.

3.4.4. Уполномоченное лицо Комитета ЖКХ в течение 1 рабочего дня согласовывает письмо и направляет его на подписание

руководителю Комитета ЖКХ.

3.4.5. Руководитель Комитета ЖКХ подписывает письмо, которое в течение 1 рабочего дня регистрируется специалистом подразделения Комитета ЖКХ, ответственным за ведение делопроизводства.

3.4.6. Зарегистрированное письмо направляется заявителю в течение 1 рабочего дня после регистрации по почте, по электронной почте (при наличии адреса электронной почты), посредством Единого портала или Регионального портала или, при желании заявителя получить результат предоставления услуги лично, выдаётся заявителю не позднее, чем через 3 рабочих дня со дня его регистрации.

3.4.7. Результатом выполнения административной процедуры является направление заявителю мотивированного отказа в виде письма, либо передача указанного письма заявителю на личном приеме в Комитете ЖКХ.

3.4.8. Способом фиксации результата административной процедуры является регистрация письма в журнале регистрации исходящих документов.

3.4.9. Срок выполнения процедуры – не более 10 рабочих дней со дня регистрации заявления.

3.5. Принятие решения о предоставлении муниципальной услуги и направление (выдача) заявителю информации в виде письма, подписанного должностным лицом

3.5.1. Основанием для начала административной процедуры является комплектование полного пакета документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

3.5.2. Ответственным за выполнение административной процедуры является: в части подготовки информации и передачи её на регистрацию и на отправку, а также в части организации и выдачи заявителю при личном обращении в Комитет ЖКХ – лицо, ответственное за подготовку информации;

в части регистрации и отправки – специалист, уполномоченный на отправку (далее – специалист, уполномоченный на отправку).

3.5.3. Лицо, ответственное за подготовку информации, в течение 2 рабочих дней со дня установления оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги подготавливает пакет документов о предоставлении информации.

3.5.4. Руководитель Комитета ЖКХ подписывает документы, содержащие запрашиваемую информацию.

3.5.5. После подписания документа он передаётся специалисту Комитета ЖКХ, ответственному за отправку исходящей корреспонденции (далее – специалист, ответственный за отправку исходящей корреспонденции).

Специалист, ответственный за отправку исходящей корреспонденции, направляет информацию заявителю посредством почтовой связи по адресу, указанному в заявлении, и (или) в электронном виде по адресу электронной

почты, указанному в заявлении (в случае, если в заявлении указано о получении результата муниципальной услуги посредством электронной почты и в заявлении имеется адрес электронной почты заявителя), или в электронной форме посредством Единого портала или Регионального портала.

3.5.6. В случае, если в заявлении заявитель выразил желание получить результат муниципальной услуги лично, документ передается уполномоченному лицу, ответственному за подготовку информации, для определения с заявителем даты и времени его вручения.

Уполномоченное лицо, ответственное за подготовку информации, уведомляет по телефону заявителя о подписании и регистрации документа и назначает дату и время прибытия заявителя в Комитет ЖКХ для получения письма лично.

Уполномоченное лицо, ответственное за подготовку информации, указывает в журнале выдачи документов номер и дату регистрации документа, дату его получения заявителем, фамилию, имя, отчество (при наличии) заявителя или его уполномоченного представителя. После внесения этих данных в журнал выдачи документов, специалист, уполномоченное лицо, ответственное за подготовку информации, выдает документ заявителю под роспись в журнале выдачи.

3.5.7. Критерием принятия решения является отсутствие оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, указанных в пункте 2.11 настоящего Административного регламента.

3.5.8. Результатом выполнения административной процедуры является направление заявителю информации, либо выдача информации заявителю при его личном обращении в Комитет ЖКХ.

3.5.9. Способом фиксации является регистрация документа.

3.5.10. Срок выполнения процедуры – не более 10 рабочих дней со дня регистрации заявления.

4. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА

Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений

Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием ими решений.

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определённых административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, и исполнением специалистами, участвующими в предоставлении муниципальной услуги, положений настоящего Административного регламента, иных нормативных правовых актов,

устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги осуществляется руководителем Комитета ЖКХ либо лицом, его заменяющим.

4.2. Текущий контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заинтересованных лиц, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц Комитета ЖКХ.

4.3. Проверки могут быть плановыми (осуществляются на основании полугодовых и годовых планов работы Комитета ЖКХ) и внеплановыми.

4.4. Плановые проверки проводятся должностными лицами Комитета ЖКХ с периодичностью, определяемой правовыми актами Комитета (распоряжениями), но не чаще одного раза в год.

4.5. Внеплановые проверки проводятся должностными лицами Комитета ЖКХ по поручению руководителя Комитета ЖКХ по обращению заинтересованных лиц или в установленных законодательством случаях.

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

4.6. Проверка полноты и качества предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение Администрацией городского округа Сызрань проверок, выявление и установление нарушений прав заявителей, принятие решений об устранении соответствующих нарушений.

4.7. Проверку полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляют должностные лица Администрации городского округа Сызрань, уполномоченные на осуществление контроля, на основании распоряжения Администрации городского округа Сызрань.

4.8. Контроль полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляется в формах плановых и внеплановых проверок

4.9. Периодичность плановых проверок устанавливается на основании планов работы. При проверке рассматриваются все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексная проверка), или отдельные вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (тематическая проверка).

4.10. Внеплановые проверки проводятся по жалобам заявителей в установленном законодательством порядке.

4.11. Заявитель информируется о результатах проверки поданной им жалобы, а также о решениях, принятых по результатам проведенной проверки, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

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

4.12. По результатам проведения проверок, в случае выявления нарушений соблюдения положений настоящего Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, виновные лица несут персональную ответственность за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления муниципальной услуги.

4.13. Персональная ответственность должностных лиц закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства.

4.14. Должностное лицо Комитета ЖКХ, на которое возложено кадровое обеспечение деятельности, ведет учет случаев ненадлежащего исполнения должностными лицами Комитета ЖКХ служебных обязанностей, в том числе касающихся предоставления муниципальной услуги, проводит служебные проверки в отношении должностных лиц Комитета ЖКХ, допустивших подобные нарушения.

4.15. Руководитель Комитета ЖКХ либо лицо, его замещающее, принимает меры в отношении таких должностных лиц в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций

4.16. Контроль за исполнением Административного регламента со стороны граждан, их объединений и организаций является самостоятельной формой контроля и осуществляется посредством открытости деятельности органа, предоставляющего муниципальную услугу, получения гражданами, их объединениями и организациями актуальной, полной и достоверной информации о порядке предоставления муниципальной услуги и обеспечения возможности досудебного (внесудебного) рассмотрения жалоб. Граждане могут принимать участие в электронных опросах, форумах и анкетировании по вопросам удовлетворённости полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги, соблюдения положений настоящего Административного регламента, сроков и последовательности действий (административных процедур), предусмотренных настоящим Административным регламентом

4.17. Контроль за ходом предоставления муниципальной услуги может осуществляться путём получения необходимой информации лично во время приёма, по телефону, по письменному обращению, по электронной почте, через официальный сайт органа, предоставляющего муниципальную услугу, через единый портал государственных и муниципальных услуг, портал государственных и муниципальных услуг Самарской области.

5. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ОРГАНА,

ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО МУНИЦИПАЛЬНУЮ УСЛУГУ, А ТАКЖЕ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ, МУНИЦИПАЛЬНЫХ СЛУЖАЩИХ

Информация для заявителя о его праве подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу и (или) его должностных лиц при предоставлении муниципальной услуги.

5.1. Заявители имеют право на обжалование решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих муниципальную услугу, принятых в ходе предоставления муниципальной услуги, а также должностных лиц органов, предоставляющих муниципальную услугу, и муниципальных служащих в досудебном (внесудебном) порядке.

Предмет досудебного (внесудебного) обжалования

5.2. 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 Самарской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;
- отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Самарской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;
- 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 Самарской области, муниципальными правовыми актами;
- затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Самарской 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.

Органы и уполномоченные на рассмотрение жалобы должностные лица, которым может быть направлена жалоба

5.3. Жалоба может быть направлена:

- в Комитет жилищно-коммунального хозяйства Администрации городского округа Сызрань по адресу: 446001 Самарская область, г. Сызрань, ул. Ульяновская, 61.

- в Администрацию городского округа Сызрань по адресу: 446001 Самарская область, г. Сызрань, ул. Советская, 96.

Порядок подачи и рассмотрения жалобы

5.4. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме, в орган, предоставляющий муниципальную услугу.

5.5. Жалобы на решения, принятые руководителями органов, предоставляющих муниципальную услугу, подаются в Администрацию городского округа Сызрань.

5.6. Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта органа, предоставляющего муниципальную услугу, Единого портала либо регионального портал; а также может быть принята при личном приеме заявителя:

- в Комитет жилищно-коммунального хозяйства Администрации городского округа Сызрань

- в сети «Интернет» на официальном сайте Администрации городского округа Сызрань <http://adm.syzran.ru>;

- на Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) <http://www.gosuslugi.ru>.;

- на портал государственных и муниципальных услуг Самарской области <http://uslugi.samregion.ru>.

5.7. 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.

Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление в орган, предоставляющий муниципальную услугу, Администрацию городского округа Сызрань, жалобы от заявителя.

Сроки рассмотрения жалобы

5.8. Жалоба подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 15 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 5 рабочих дней со дня ее регистрации, если правовыми актами Правительства Российской Федерации для рассмотрения подобных жалоб не установлены более короткие сроки их рассмотрения.

Результат рассмотрения жалобы

5.9. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

- об удовлетворении жалобы, 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 Самарской области, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;
- об отказе в удовлетворении жалобы.

5.10. 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.

Способы информирования заявителей о результатах рассмотрения жалобы

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

Порядок обжалования решения по жалобе

5.12. Заявитель вправе обжаловать решения по жалобе в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе в судебном порядке.

Право заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы

5.13. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

Способы информирования заявителей о порядке подачи рассмотрения жалобы

5.14. Информацию о порядке подачи и рассмотрения жалобы заявители могут получить на информационных стендах в местах предоставления муниципальной услуги, лично во время приёма, по телефону, по письменному обращению, по электронной почте, на официальном сайте органа, предоставляющего муниципальную услугу, Едином портале государственных и муниципальных услуг, Портале государственных и муниципальных услуг Самарской области.

*Приложение
к Административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Предоставление информации о порядке
предоставления
жилищно-коммунальных услуг населению»,
утвержденному Постановлением
Администрации городского округа Сызрань
От 28.07.2017 №2293*

