

Приложение
к постановлению администрации
города Кировска
от 05.12.2013 № 1663

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

1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования административного регламента

Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» (далее - Административный регламент) устанавливает порядок предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» (далее - Муниципальная услуга).

1.2. Описание заявителей

Получателями Муниципальной услуги являются физические и юридические лица, заинтересованные в получении Муниципальной услуги, либо их уполномоченные представители (далее - Заявитель).

Муниципальная услуга оказывается Заявителям на основании их заявлений с указанием цели получения Муниципальной услуги (далее - заявление).

1.3. Порядок информирования о правилах предоставления
Муниципальной услуги

1.3.1. Информирование о порядке предоставления Муниципальной услуги осуществляется:

- непосредственно в Муниципальном казенном учреждении «Управление Кировским городским хозяйством» (далее – МКУ «УКГХ») (184250, г. Кировск, пр. Ленина, д. 16, время работы: понедельник - четверг с 9.00 до 17.00; перерыв с 13.00 до 14.00; суббота, воскресенье – выходные дни);

- в устной форме при личном приеме;

- с использованием средств телефонной связи и электронного информирования (56670; e-mail: ukgh@gov.kirovsk.ru);

- посредством размещения Административного регламента в сети Интернет на официальном сайте Администрации города Кировска (www.kirovsk.ru);

1.3.2. На информационных стендах в помещении, предназначенном для приема документов для предоставления Муниципальной услуги, размещаются извлечения из нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по оказанию Муниципальной услуги.

1.3.3. При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалисты МКУ «УКГХ» подробно информируют обратившихся по интересующим их вопросам.

1.3.4. При невозможности должностного лица МКУ «УКГХ», принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другого должностного лица МКУ «УКГХ» или же обратившемуся Заявителю должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

1.3.5. В любое время с момента приема документов Заявитель имеет право на получение сведений о прохождении процедуры по предоставлению Муниципальной услуги при помощи телефона или посредством личного посещения МКУ «УКГХ».

2. Стандарт предоставления Муниципальной услуги

2.1. Наименование Муниципальной услуги

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

2.2. Наименование органа, предоставляющего Муниципальную услугу

Муниципальная услуга предоставляется непосредственно МКУ «УКГХ».

2.3. Результат предоставления Муниципальной услуги

Конечным результатом предоставления Муниципальной услуги является предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

2.4. Срок предоставления Муниципальной услуги

Срок предоставления Муниципальной услуги составляет 30 календарных дней со дня регистрации заявления Заявителя, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

2.5. Правовые основания для предоставления Муниципальной услуги

Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление Муниципальной услуги:

- Конституция Российской Федерации;¹
- Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;²
- Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;³
- Федеральный закон от 29.12.2004 № 188-ФЗ «Жилищный кодекс Российской Федерации»;⁴

¹ «Российская газета» от 21.01.2009 № 7.

² «Собрание законодательства РФ» от 06.10.2003 № 40, ст. 3822.

³ «Российская газета» от 05.05.2006 № 95.

⁴ «Собрание законодательства РФ» от 03.01.2005 № 1 (часть 1), ст. 14.

- постановление Правительства РФ от 06.05.2011 № 354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов»;⁵

- постановление Правительства РФ от 23.05.2006 № 306 «Об утверждении Правил установления и определения нормативов потребления коммунальных услуг»;⁶

- постановление Правительства РФ от 13.08.2006 № 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»;⁷

- Устав муниципального образования город Кировск с подведомственной территорией⁸.

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления Муниципальной услуги

2.6.1. Заявление Заявителя составляется в произвольной форме и оформляется на бумажном носителе в печатном, рукописном или электронном виде. В заявлении указываются сведения о Заявителе, в том числе фамилия, имя, отчество физического лица, дата рождения (число, месяц, год), адрес постоянного проживания физического лица, контактный телефон, дата заявления. Заявление должно быть подписано обратившимся физическим или юридическим лицом. Это необходимо для направления ответа на заявление или уточнения содержания заявления. Анонимные заявления по общему правилу не рассматриваются.

В заявлении, составленном в письменной форме, указывается также наименование государственного органа, в которое направляется заявление, либо фамилия и инициалы или должность соответствующего должностного лица.

2.6.2. Для предоставления Муниципальной услуги МКУ «УКГХ» в рамках межведомственного информационного взаимодействия без участия Заявителя, в том числе с использованием системы межведомственного электронного взаимодействия (при наличии технической возможности), запрашиваются следующие документы и информация:

- справка формы 9 (архивная).

2.7. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления Муниципальной услуги

2.7.1. Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления Муниципальной услуги, отсутствуют.

2.7.2. Основанием для отказа в приеме заявления в электронном виде является:

- подписание заявления несоответствующей электронной подписью;

- недействительный статус сертификата электронной подписи на заявлении;

- не подлинность электронной подписи заявления;

- отсутствие электронной подписи;

- наличие в электронном заявлении изъянов, которые не позволяют однозначно истолковать его содержание.

⁵ «Российская газета» от 01.06.2011 № 116.

⁶ «Собрание законодательства РФ» от 29.05.2006 № 22, ст. 2338.

⁷ «Собрание законодательства РФ» от 21.08.2006 № 34, ст. 3680.

⁸ «Кировский Рабочий», № 3, 18.01.2007, стр. 11 - 17.

2.8. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении Муниципальной услуги

Заявителю может быть отказано в предоставлении Муниципальной услуги в следующих случаях:

- в заявлении не указаны: фамилия Заявителя, направившего заявление, его почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- текст заявления не поддается прочтению и не подлежит направлению на рассмотрение специалисту в соответствии с его компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации заявления сообщается Заявителю направившему заявление, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;
- в заявлении Заявителя содержится вопрос, на который ему давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми заявлениями, и при этом в заявлении не приводятся новые доводы или обстоятельства;
- заявление содержит нецензурные или оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи.

2.9. Размер платы, взимаемой с Заявителя при предоставлении Муниципальной услуги

Предоставление Муниципальной услуги осуществляется на бесплатной основе.

2.10. Максимальный срок регистрации заявления Заявителя о предоставлении Муниципальной услуги, ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении Муниципальной услуги и при получении результата предоставления Муниципальной услуги

2.10.1. Поступившее заявление регистрируется в день его поступления. Максимальное время ожидания в очереди при подаче документов при личном обращении Заявителя для предоставления муниципальной услуги не должно превышать 15 минут

2.11. Требования к помещениям предоставления Муниципальной услуги

2.11.1. Помещения, предназначенные для ожидания предоставления Муниципальной услуги, должны быть оборудованы местами для сидения, а также столами для возможности оформления документов с наличием в указанных местах бумаги и ручек для записи информации.

2.11.2. Кабинет приема Заявителей должен быть оборудован информационной табличкой с указанием:

- номера кабинета;
- фамилии, имени, отчества и должности лица, осуществляющего прием;
- часов приема, времени перерыва.

2.11.3. В помещении для работы с Заявителями должны создаваться комфортные условия для специалистов МКУ «УКГХ» и Заявителей. Рабочее место специалиста МКУ «УКГХ» оборудуется телефоном, компьютером и другой оргтехникой, позволяющей своевременно и в полном объеме организовать предоставление Муниципальной услуги.

2.12. Показатели доступности и качества предоставления Муниципальной услуги

2.12.1. Состав показателей доступности и качества предоставления муниципальной услуги подразделяется на две группы: количественные и качественные.

- 2.12.2. В группу количественных показателей доступности входят:
- график работы МКУ «УКГХ»;

- время ожидания приема по вопросу оказания муниципальной услуги.

2.12.3. В число качественных показателей доступности входят:

- достоверность информации о предоставлении муниципальной услуги;
- количество каналов получения информации по вопросам предоставления муниципальной услуги.

2.12.4. В группу количественных показателей оценки качества предоставления муниципальной услуги входят:

- соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги;
- количество обоснованных жалоб.

2.12.5. К качественным показателям оценки качества относятся:

- культура обслуживания (вежливость);
- качество результатов труда сотрудников (профессиональное мастерство).

2.12.6. Прочие требования к предоставлению муниципальной услуги. При обращении за предоставлением услуги с использованием информационно - телекоммуникационных сетей (далее - ТКС) общего пользования, в том числе сети Интернет, заявление и прилагаемые документы должны быть подписаны соответствующей электронной подписью в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 25.06.2012 № 634 «О видах электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг».

При обращении заявителя за получением услуги в электронной форме с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи, а также в целях обеспечения проверки органом власти действительности усиленной квалифицированной электронной подписи заявителя, использованной при обращении за получением услуги, перечень классов средств электронных подписей и удостоверяющих центров допустимых для совершения указанных действий, определяется в соответствии с приказом ФСБ РФ от 27.12.11 №796 «Об утверждении требований к средствам электронной подписи и требований к средствам удостоверяющего центра».

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

3.1. Последовательность действий при осуществлении муниципальной услуги отражена в блок-схеме (приложение № 1 к Регламенту) и включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и регистрация заявления;
- рассмотрение заявления (проверка правильности оформления);
- запрос документов и информации в рамках межведомственного информационного взаимодействия;
- принятие решения и оформление результата муниципальной услуги;
- выдача результата муниципальной услуги Заявителю.

3.2. Прием и регистрация заявления

Основанием для начала предоставления муниципальной услуги является поступление от Заявителя заполненного в произвольной форме заявления, направленного почтовой корреспонденцией или в форме электронного документа.

В день поступления документов работником МКУ «УКГХ», ответственным за делопроизводство, осуществляется их прием, первичная обработка, регистрация. При этом работник, ответственный за делопроизводство, проверяет правильность заполнения заявления, вносит в установленном порядке в журнал регистрации запись о приеме заявления с указанием: порядкового номера, даты приема, данных о Заявителе, цели обращения Заявителя.

Максимальный срок выполнения действий - не более 15 минут на одного Заявителя.

В порядке делопроизводства работник, ответственный за делопроизводство, передает поступившие документы начальнику МКУ «УКГХ» или должностному лицу, исполняющему обязанности начальника на период его отсутствия, для визирования с целью определения исполнителя, после чего направляет заявление и представленные документы работнику, ответственному за предоставление муниципальной услуги.

Максимальный срок выполнения действия - 1 рабочий день.

3.2.1. Подача заявления и документов в электронном виде.

3.2.1.1. В день поступления заявления и документов через портал государственных и муниципальных услуг должностное лицо, ответственное за прием заявления и документов в электронной форме, с использованием программного обеспечения органа:

- проверяет заявление и полученные документы, полноту и правильность их заполнения; уведомление о получении заявления и документов формируется в «Личном кабинете» заявителя на портале государственных и муниципальных услуг в автоматическом режиме;

- в случае наличия оснований для отказа в приеме документов, указанных в подпункте 2.7.2 Административного регламента:

1) формирует уведомление об отказе в приеме документов с указанием причин отказа;

2) подписывает уведомление усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица органа и отправляет на портал государственных и муниципальных услуг;

- в случае отсутствия оснований для отказа в приеме документов, указанных в пункте 2.7.1. Административного регламента:

1) регистрирует заявление и документы;

2) направляет информацию о регистрации заявления в форме электронного документа, подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица органа на портал государственных и муниципальных услуг.

3) распечатывает заявление и документы (при необходимости) и выполняет дальнейшие действия в соответствии с административными процедурами, указанными в Административном регламенте.

3.2.2. В день получения заявления и документов в электронной форме по ТКС должностное лицо, ответственное за прием заявления и документов в электронной форме, выполняет с использованием программного обеспечения органа, следующие действия:

1) проверяет подлинность усиленной квалифицированной электронной подписи заявителя с использованием системного криптографического программного обеспечения;

2) формирует извещение о получении заявления и документов, подписывает усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица органа и отправляет его заявителю;

3) проверяет наличие оснований для отказа в приеме документов, указанных в пункте 2.7.2 Административного регламента.

При наличии хотя бы одного из оснований, указанных в пункте 2.7.2 Административного регламента, должностное лицо, ответственное за прием заявления и документов в электронной форме, в течение одного рабочего дня с момента получения заявления и документов, выполняет с использованием программного обеспечения органа, следующие действия:

1) формирует уведомление об отказе в приеме документов с указанием причин отказа или сообщение об ошибке в случае невозможности расшифровать документы;

2) подписывает усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица органа уведомление об отказе в приеме документов;

3) отправляет уведомление об отказе в приеме (сообщение об ошибке) заявителю.

При отсутствии оснований, указанных в пункте 2.7.2. Административного регламента, должностное лицо, ответственное за прием заявления и документов в электронной форме, в течение одного рабочего дня с момента получения заявления и документов выполняет с использованием программного обеспечения органа следующие действия:

1) регистрирует заявление и документы, формирует уведомление о приеме заявления и документов, подписывает ее усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица органа;

2) отправляет уведомление о приеме заявления и документов заявителю;

3) распечатывает заявление и документы (при необходимости) и выполняет дальнейшие действия в соответствии с административными процедурами, указанными в Административном регламенте.

3.2.3. О ходе рассмотрения заявления, полученного через портал государственных и муниципальных услуг, должностное лицо ответственное за предоставление услуги обязано

направлять информацию в форме электронного документа, подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица органа на портал государственных и муниципальных услуг.

3.3. Рассмотрение заявления (проверка правильности оформления).

Работник отдела проверяет правильность оформления заявления в соответствии с требованиями действующего законодательства и настоящего Регламента. Максимальный срок выполнения действий - 3 рабочих дня.

3.4. Запрос документов и информации в рамках межведомственного взаимодействия

С целью получения информации в течение 5-ти дней с момента поступления документов на исполнение работник отдела, предоставляющий муниципальную услугу, в рамках межведомственного взаимодействия посылает при необходимости запросы в соответствующие организации.

3.5. Принятие решения и оформление результата муниципальной услуги.

При отсутствии оснований для отказа в соответствии с п. 2.8 настоящего Регламента работник отдела готовит в адрес Заявителя проект письма на бланке МКУ «УКГХ» по существу обращения с указанием необходимой информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

При наличии оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги в соответствии с п. 2.8 настоящего Регламента работник отдела готовит уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги, с указанием причин отказа.

Работник отдела направляет проект письма (уведомления об отказе) на подпись начальнику МКУ «УКГХ» или должностному лицу, исполняющему обязанности начальника на период его отсутствия.

Максимальный срок выполнения действий - 3 рабочих дня.

Начальник МКУ «УКГХ» рассматривает и подписывает проект письма с указанием необходимой информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению или уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

Максимальный срок выполнения действий - 3 рабочих дня.

3.6. Выдача результата муниципальной услуги Заявителю.

Работник отдела, ответственный за делопроизводство, регистрирует подписанное письмо или уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги в книге регистрации исходящей документации, указывает регистрационный номер, дату регистрации, наименование адресата и направляет конечный результат муниципальной услуги Заявителю почтой, а также по просьбе Заявителя - по электронной почте.

Максимальный срок выполнения действий - 2 рабочих дня.

4. Формы контроля за исполнением Административного регламента

4.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений административного регламента и иных нормативно-правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также за принятием решений ответственными должностными лицами

4.1.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги работниками МКУ «УКГХ» и качеством муниципальной услуги осуществляется руководителем МКУ «УКГХ».

Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается руководителем МКУ «УКГХ».

4.1.2. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей муниципальной услуги, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на

обращения граждан, содержащих жалобы на решения, действия (бездействия) должностных лиц.

4.2. 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

4.2.1. Анализ полноты и качества предоставления муниципальной услуги в виде проверок осуществляется на основании приказов муниципального казённого учреждения МКУ «УКГХ».

4.2.2. Проверки могут быть плановыми (осуществляются на основании годовых планов работы МКУ «УКГХ») и внеплановыми. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки) или отдельные вопросы (тематические проверки). Проверка также может проводиться по конкретному обращению получателя муниципальной услуги.

4.2.3. Для проведения проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги начальник МКУ «УКГХ» назначает должностных лиц, ответственных за проведение проверки, а также перечень вопросов, подлежащих рассмотрению в ходе проверки.

Результаты оформляются в виде справки произвольной формы, в которой отмечаются выявленные несоответствия административному регламенту, нарушений законодательства Российской Федерации.

Справку подписывают должностные лица, проводившие проверку, приказ по материалам проверки - начальник МКУ «УКГХ».

4.2.4. По результатам проведенных проверок, оформленных документально в установленном порядке, в случае выявления нарушений прав получателей муниципальной услуги начальник МКУ «УКГХ» рассматривает вопрос о привлечении виновных лиц к дисциплинарной ответственности.

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

4.3.1. Должностные лица МКУ «УКГХ», ответственные за предоставление муниципальной услуги, в том числе за информирование об услуге, несут персональную ответственность за предоставление муниципальной услуги, неразглашение персональных сведений заявителей.

Персональная ответственность за соблюдение должностными лицами МКУ «УКГХ» требования административного регламента должна быть закреплена в должностных регламентах (инструкциях), утверждаемых руководителем МКУ «УКГХ» или иными уполномоченными им лицами.

4.3.2. Должностное лицо МКУ «УКГХ», ответственное за прием и информирование заявителей о предоставлении муниципальной услуги, несет персональную ответственность за полноту, грамотность и доступность проведенного информирования.

Должностное лицо МКУ «УКГХ», ответственное за предоставление муниципальной услуги, несет персональную ответственность за предоставление муниципальной услуги в соответствии с требованиями административного регламента, законодательства Российской Федерации.

Должностное лицо МКУ «УКГХ», ответственное за рассмотрение обращений (жалоб) заявителей несет персональную ответственность за законность и обоснованность принимаемых решений, соблюдение сроков, установленных административным регламентом, законодательством Российской Федерации.

4.4. Требования к порядку и формам контроля за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций

4.4.1. Граждане, их объединения и организации могут контролировать предоставление муниципальной услуги путем получения информации о ней по телефону, по письменному обращению, по электронной почте.

4.4.2. Граждане, их объединения и организации вправе направить письменное обращение в адрес МКУ «УКГХ» с просьбой о проведении проверки за соблюдением и исполнением положений административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, полноте и качеству предоставления муниципальной услуги, в случае нарушения прав и законных интересов получателей муниципальной услуги при ее предоставлении.

5. Досудебный порядок обжалования решений и действий (бездействия) Администрации города Кировска, должностных лиц, муниципальных служащих

5.1. Заявитель вправе подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) МКУ «УКГХ», его должностных лиц и муниципальных служащих при предоставлении муниципальной услуги (далее - жалоба).

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

- 1) нарушение срока регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги;
- 2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;
- 3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;
- 4) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;
- 5) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, муниципальными правовыми актами;
- 6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, муниципальными правовыми актами;
- 7) отказ МКУ «УКГХ», должностного лица МКУ «УКГХ» в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.3. Жалоба рассматривается МКУ «УКГХ» при нарушении порядка предоставления муниципальной услуги, вследствие решений и действий (бездействия) МКУ «УКГХ», его должностного лица либо муниципальных служащих.

Жалобы на решения, принятые руководителем (наименование органа власти), подаются в вышестоящий орган (при его наличии) либо в случае его отсутствия рассматриваются непосредственно руководителем (наименование органа власти).

5.4. Рекомендуемая форма жалобы приведена в приложении № 2 к административному регламенту. Жалоба должна содержать:

- наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо Должностного лица, 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) МКУ «УКГХ», должностного лица МКУ «УКГХ», либо должностного лица;

- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) МКУ «УКГХ», должностного лица МКУ «УКГХ», либо должностного лица. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.5. В досудебном (внесудебном) порядке заявители имеют право обратиться с жалобой в МКУ «УКГХ» в письменной форме по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", единого (регионального) портала государственных и муниципальных услуг (далее – единый портал, региональный портал), а также при проведении личного приема граждан.

Прием жалоб осуществляется:

- (указывается почтовый и фактический адрес органа власти и график приема жалоб на личном приеме, телефон, факс, электронная почта);

Жалоба может быть подана заявителем через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - многофункциональный центр).

При поступлении жалобы многофункциональный центр обеспечивает ее передачу в МКУ «УКГХ» в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между многофункциональным центром и МКУ «УКГХ» (далее - соглашение о взаимодействии), но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

Жалоба на нарушение порядка предоставления муниципальной услуги многофункциональным центром рассматривается в соответствии с настоящими Порядком МКУ «УКГХ», заключившим соглашение о взаимодействии.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в МКУ «УКГХ».

В электронной форме жалоба может быть подана заявителем посредством:

- информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- официального сайта города Кировска
- федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал);
- регионального портала государственных и муниципальных услуг (далее - региональный портал).

Адреса для направления жалоб в электронном виде:

- ukgh@gov.kirovsk.ru;
- <http://210.gosuslugi.ru>;

5.6. Жалоба, поступившая в МКУ «УКГХ» или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Административным регламентом.

При подаче жалобы в электронной форме документы, указанные в пункте 5.8.3 Административного регламента, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

5.7. МКУ «УКГХ» обеспечивает:

- оснащение мест приема жалоб;
- информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц либо муниципальных служащих посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальных услуг, на их официальных сайтах, на региональном портале;
- консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц либо муниципальных служащих, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;

- заключение соглашений о взаимодействии в части осуществления многофункциональными центрами приема жалоб и выдачи заявителям результатов рассмотрения жалоб;

5.8. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования решения и действия (бездействия) МКУ «УКГХ», предоставляющего муниципальную услугу, его должностных лиц является получение от заявителя жалобы в письменной форме (в том числе при личном приеме) или в электронном виде.

5.8.1 руководитель МКУ «УКГХ» проводит личный прием заявителей по предварительной записи.

5.8.2. Запись заявителей проводится должностным лицом МКУ «УКГХ», ответственным за делопроизводство, при личном обращении, при обращении по электронной почте или с использованием средств телефонной связи.

Должностное лицо, ответственное за делопроизводство и осуществляющее запись заявителя на личный прием, информирует заявителя о дате, времени, месте приема, должности, фамилии, имени и отчестве должностного лица, осуществляющего прием.

При личном приеме заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность. На основании этого документа должностное лицо, ответственное за организацию личного приема граждан, оформляет карточку личного приема гражданина (в бумажном и (или) электронном виде) и заносит в нее содержание жалобы заявителя.

5.8.3. В случае если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена:

а) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);

б) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

в) копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

5.8.4. Заявитель имеет право запросить в МКУ «УКГХ» информацию и документы, необходимые для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.8.5. Письменные жалобы граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в установленном административным регламентом порядке. О принятии письменной жалобы заявителя должностное лицо, проводившее личный прием граждан, производит запись в карточке личного приема гражданина и передает ее должностному лицу, ответственному за делопроизводство, в течение одного рабочего дня.

Должностное лицо, ответственное за делопроизводство, обязано:

- зарегистрировать жалобу в журнале регистрации входящих документов;
- оформить расписку о приеме жалобы;
- передать жалобу МКУ «УКГХ».

5.8.6. Должностное лицо, ответственное за делопроизводство, в день получения письменной жалобы, в том числе в электронной форме:

- распечатывает жалобу, поступившую в электронной форме;
- регистрирует жалобу, вносит в журнал учета входящих документов: порядковый номер записи (входящий номер); дату и время приема жалобы с точностью до минуты; фамилию и инициалы имени и отчества (наименование) заявителя; общее количество документов и общее количество листов в документах;

- проставляет на жалобе штамп (наименование органа власти) и указывает входящий номер (идентичный порядковому номеру записи в книгу учета поступающей корреспонденции); при последующей работе с жалобой на всех этапах его рассмотрения обязательна ссылка на входящий номер;

- оформляет расписку по установленной форме в двух экземплярах, один из которых передает заявителю (при поступлении документов почтой направляет заявителю расписку почтой в день регистрации жалобы), второй экземпляр прикладывает к поступившей жалобе.

Расписка должна содержать следующую информацию:

- а) дата представления жалобы;
- б) фамилия и инициалы имени и отчества (наименование) заявителя;
- в) перечень документов, с указанием их наименования и реквизитов;
- г) количество листов в каждом документе;
- д) входящий номер;
- е) фамилия, инициалы имени и отчества и должность лица, принявшего документы и его подпись;
- ж) телефон, электронная почта, по которой заявитель может узнать о стадии рассмотрения документов.

Должностное лицо, ответственное за делопроизводство, в течение одного рабочего дня со дня регистрации жалобы передает принятую жалобу с распиской о принятии (руководителю органа).

5.8.7. Получив письменную жалобу заявителя (руководитель органа), назначает уполномоченное на рассмотрение жалобы должностное лицо.

5.8.8. Уполномоченное на рассмотрение жалобы должностное лицо рассматривает жалобу и в случае если доводы, изложенные в жалобе, входят в компетенцию МКУ «УКГХ» подготавливает проект решения об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении, а также проект мотивированного письменного ответа о принятом (руководителем органа), решении о результатах рассмотрения жалобы, и передает их на подпись (руководителю органа).

5.8.9. По результатам рассмотрения жалобы руководитель МКУ «УКГХ» принимает одно из следующих решений:

- 1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных МКУ «УКГХ», 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 Мурманской области, а также в иных формах;
- 2) отказывает в удовлетворении жалобы.

Указанное решение принимается в форме акта МКУ «УКГХ».

Не позднее дня, следующего за днем принятия одного из указанных решений, заявителю в письменной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы. По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица и (или) МКУ «УКГХ», вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

5.9. Жалоба, поступившая в МКУ «УКГХ», подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа МКУ «УКГХ», должностного лица МКУ «УКГХ», 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.

Ответ на жалобу, поступившую в МКУ «УКГХ» или должностному лицу в форме электронного документа, направляется по адресу электронной почты, указанной в жалобе, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица и (или) уполномоченного на рассмотрение жалобы органа (учреждения), вид которой установлен законодательством Российской Федерации, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в жалобе.

5.10. В ответе по результатам рассмотрения жалобы уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом указываются:

- наименование органа (учреждения), предоставляющего муниципальную услугу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;
- номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;
- фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) или наименование заявителя;
- основания для принятия решения по жалобе;
- принятое по жалобе решение;
- в случае если жалоба признана обоснованной, - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной услуги;
- сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

5.11. В случае если доводы, изложенные в жалобе не входят в компетенцию МКУ «УКГХ», уполномоченного на рассмотрение жалобы должностное лицо в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации обеспечивает направление жалобы в уполномоченный на ее рассмотрение орган (учреждение) и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы.

5.12. При удовлетворении жалобы МКУ «УКГХ» принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата муниципальной услуги, не позднее 5 (пяти) рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

5.13. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления уполномоченное на рассмотрение жалобы должностное лицо незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.14. МКУ «УКГХ» отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

- наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;
- подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;
- наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящих Правил в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

5.15. МКУ «УКГХ» вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

- наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

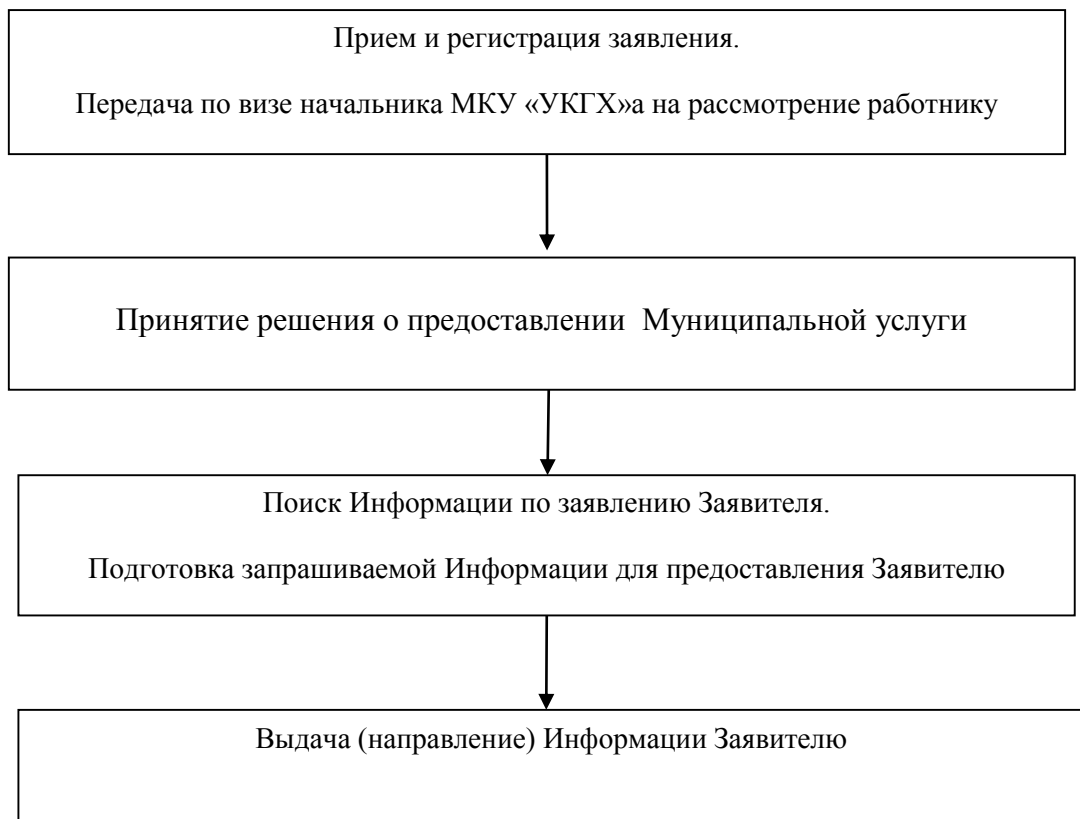
5.16. Если заявитель не удовлетворен решением, принятым в ходе рассмотрения жалобы, то решения, принятые в рамках предоставления муниципальной услуги, могут быть обжалованы в судебном порядке.

5.17. В соответствии с действующим законодательством Российской Федерации действия (бездействие) должностных лиц, а также решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, могут быть оспорены в судебном порядке в трехмесячный срок, исчисляемый со дня, когда заявителю стало известно о таком решении, действии (бездействии).

5.18. Если лицо полагает, что нарушены его законные права и интересы в сфере предпринимательской и иной экономической деятельности, оно вправе обратиться в арбитражный суд в порядке искового производства. В случае же, если лицо полагает, что нарушены его права и свободы, оно вправе обратиться в суд общей юрисдикции.

Приложение № 1
к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Предоставление информации о порядке
предоставления жилищно-коммунальных
услуг населению»

Блок-схема последовательности действий при предоставлении
Муниципальной услуги



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

Главе администрации города Кировска

Образец
жалобы на действия (бездействие) должностного лица

Исх. от _____ № _____

Жалоба

* Полное наименование юридического лица, Ф.И.О. физического лица _____

* Местонахождение юридического лица, физического лица

(фактический адрес)

Телефон: _____

Адрес электронной почты: _____

Код учета: ИНН _____

* Ф.И.О. руководителя юридического лица _____

* на действия (бездействие):

(наименование органа или должность, ФИО должностного лица органа)

* существо жалобы:

(краткое изложение обжалуемых действий (бездействия), указать основания, по которым лицо, подающее жалобу, не согласно с действием (бездействием) со ссылками на пункты административного регламента).

Поля, отмеченные звездочкой (*), обязательны для заполнения.

Перечень прилагаемой документации

МП

(подпись руководителя юридического лица, физического лица)
