Утвержден

Постановлением Администрации

Североуральского городского округа

от « » \_\_\_\_\_\_\_\_ 2014 г. N \_\_\_\_\_

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**

**ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ "ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ**

**ИНФОРМАЦИИ О ПОРЯДКЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНЫХ**

**УСЛУГ НАСЕЛЕНИЮ СЕВЕРОУРАЛЬСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА"**

(в ред. Постановления Администрации

Североуральского городского округа от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ N \_\_\_\_\_\_)

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. ПРЕДМЕТ РЕГУЛИРОВАНИЯ

1.1.1. Настоящий Административный регламент предоставления муниципальной услуги "Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению Североуральского городского округа" (далее - Административный регламент) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги, создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при предоставлении муниципальной услуги, и определяет стандарт предоставления муниципальной услуги, а также состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, порядок и формы контроля за исполнением административного регламента, порядок досудебного (внесудебного) обжалования заявителем решений и действий (бездействия) должностных лиц.

1.2. ЛИЦА, ИМЕЮЩИЕ ПРАВО НА ПОЛУЧЕНИЕ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

1.2.1. Право на получение муниципальной услуги имеют физические и юридические лица (за исключением государственных органов и их территориальных органов, органов государственных внебюджетных фондов и их территориальных органов, органов местного самоуправления) (далее - заявители).

1.2.2. В случае, когда заявителем является юридическое лицо, от имени заявителя с запросом о предоставлении информации (далее - запрос), вправе обращаться лицо, уполномоченное на обращение с запросом о предоставлении муниципальной услуги (далее также именуемое "заявитель").

1.2.3. От имени заявителя с запросом может обратиться представитель заявителя (далее также именуемый "заявитель").

1.3. ПОРЯДОК ИНФОРМИРОВАНИЯ О ПРАВИЛАХ

ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

1.3.1. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги предоставляется Администрацией Североуральского городского округа в лице отдела по городскому и жилищно-коммунальному хозяйству.

Информация о месте нахождения и графике работы, контактных телефонах отдела по городскому и жилищно-коммунальному хозяйству Администрации Североуральского городского округа размещается:

на информационном стенде Администрации Североуральского городского округа;

на официальном сайте Администрации Североуральского городского округа (www.adm-severouralsk.ru);

1.3.2. На официальном сайте Администрации Североуральского городского округа размещается следующая информация о предоставлении муниципальной услуги:

наименование муниципальной услуги;

место нахождения, почтовый адрес, номера телефонов, график работы отдела по городскому и жилищно-коммунальному хозяйству Администрации Североуральского городского округа;

текст настоящего административного регламента.

1.3.3. Краткая информация о предоставляемой муниципальной услуге размещается на информационном стенде по месту нахождения отдела по городскому и жилищно-коммунальному хозяйству Администрации Североуральского городского округа. Данная информация должна содержать следующее:

график работы отдел по городскому и жилищно-коммунальному хозяйству Администрации Североуральского городского округа;

сведения о порядке предоставления муниципальной услуги.

1.3.4. Место нахождения отдела по городскому и жилищно-коммунальному хозяйству Администрации Североуральского городского округа: город Североуральск, улица Чайковского, 15.

Адрес электронной почты: sgo.adm.prom@mail.ru.

Контактные телефоны: (34380) 2-42-55; 2-59-10; 2-50-64.

Режим работы:

|  |  |
| --- | --- |
| Понедельник | 8.00 часов - 17.15 часов (перерыв 12.00 часов - 13.00 часов)  |
| Вторник  | 8.00 часов - 17.15 часов (перерыв 12.00 часов - 13.00 часов)  |
| Среда  | 8.00 часов - 17.15 часов (перерыв 12.00 часов - 13.00 часов)  |
| Четверг  | 8.00 часов - 17.15 часов (перерыв 12.00 часов - 13.00 часов)  |
| Пятница  | 8.00 часов - 16.00 часов (перерыв 12.00 часов - 13.00 часов)  |

1.3.5. Информирование заявителей о правилах предоставления муниципальной услуги производится:

* по телефону;
* по письменным обращениям;
* по электронной почте;
* непосредственно в отделе по городскому и жилищно-коммунальному хозяйству при личном обращении в виде устного ответа;
* путем размещения информации в средствах массовой информации, в сети Интернет на официальном сайте Администрации Североуральского городского округа (www.adm-severouralsk.ru), на Портале государственных услуг Свердловской области ([www.pgu.midural.ru](http://www.pgu.midural.ru));
* на информационных стендах, расположенных в здании Администрации Североуральского городского округа;
* в Североуральском филиале государственного бюджетного учреждения «Многофункциональный центр свердловской области» (далее МФЦ): Свердловская область, г. Североуральск, ул. Ленина, 29, тел. 8 (34380)2-89-90,

Пн.-чт. с 9:00 до 18:00 без перерыва, пт. с 9:00 до 17:00 без перерыва, сб., вс. - выходные дни

Единый контакт-центр: 8 - 800 - 200 - 84 - 40

1.3.6. В любое время с момента поступления запроса о предоставлении муниципальной услуги заявитель имеет право на получение сведений о ходе предоставления муниципальной услуги.

1.3.7. Основными требованиями к информированию Заявителей являются:

полнота, актуальность и достоверность информации о порядке предоставления муниципальной услуги, в том числе и в электронной форме;

своевременность;

четкость в изложении материала;

полнота консультирования;

наглядность форм подачи материала;

удобство и доступность.

2. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

2.1. НАИМЕНОВАНИЕ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

Муниципальная услуга, предоставление которой регулируется настоящим Административным регламентом, именуется "Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению Североуральского городского округа".

2.2. ОРГАН, НЕПОСРЕДСТВЕННО

ПРЕДОСТАВЛЯЮЩИЙ МУНИЦИПАЛЬНУЮ УСЛУГУ

2.2.1. Предоставление муниципальной услуги осуществляет Администрация Североуральского городского округа в лице отдела по городскому и жилищно-коммунальному хозяйству (далее - отдел ЖКХ).

2.2.2 Запрос о предоставлении муниципальной услуги может предоставляться в Североуральский филиале государственного бюджетного учреждения «Многофункциональный центр Свердловской области»: г. Североуральск, ул. Ленина, 29, тел. 8 (34380)2-89-90,

Пн.-чт. с 9:00 до 18:00 без перерыва, пт. с 9:00 до 17:00 без перерыва, сб., вс. - выходные дни

Единый контакт-центр: 8 - 800 - 200 - 84 - 40

2.3. РЕЗУЛЬТАТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

2.3.1. Результатом предоставления муниципальной услуги является предоставление, в том числе в электронной форме, полной информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению, в том числе информации, предусмотренной частями 2,3 статьи 165 Жилищного кодекса российской Федерации.

2.3.2. Результатом предоставления муниципальной услуги может являться мотивированный отказ в предоставлении муниципальной услуги.

2.3.3. Юридическим фактом, которым заканчивается предоставление муниципальной услуги, является выдача заявителю запрашиваемой информации либо отказа в предоставлении информации.

2.4. СРОКИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

2.4.1. Сроки предоставления муниципальной услуги определяются в зависимости от используемого вида информирования:

* по телефону;
* на информационных стендах;
* по электронной почте;
* посредством личного обращения;
* по письменным запросам (обращениям)
* через МФЦ.

2.4.2. При использовании средств телефонной связи информация предоставляется получателю муниципальной услуги в момент обращения. Время разговора не должно превышать 20 минут.

В случае если специалист, принявший звонок, не может самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо, которое может ответить на вопрос заявителя, или же обратившемуся заявителю должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

В случае если специалист не может ответить на вопрос заявителя немедленно, результат рассмотрения вопроса сообщают заинтересованному лицу в течение двух часов.

В случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, специалист, осуществляющий индивидуальное устное информирование, может предложить заявителям обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо согласовать с ними другое время для устного информирования.

2.4.3. Письменные обращения, а также обращения, направленные по электронной почте или с использованием средств факсимильной и электронной связи, рассматриваются с учетом времени подготовки ответа в срок, не превышающий 30 дней с момента регистрации обращения в Администрацию Североуральского городского округа или МФЦ.

2.4.4. Консультирование получателя муниципальной услуги по интересующим вопросам во время личного приема специалистом не может превышать 30 минут.

2.4.5. Условия и сроки выполнения отдельных административных процедур представлены в соответствующих разделах Административного регламента.

2.5. ПЕРЕЧЕНЬ НОРМАТИВНЫХ ПРАВОВЫХ АКТОВ, РЕГУЛИРУЮЩИХ ОТНОШЕНИЯ, ВОЗНИКАЮЩИЕ В СВЯЗИ С ПРЕДОСТАВЛЕНИЕМ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

1) Конституцией Российской Федерации (Собрание законодательства Российской Федерации, 2009, N 4, ст. 445);

2) Гражданским кодексом Российской Федерации (часть первая) (Собрание законодательства Российской Федерации, 1994, N 32, ст. 3301);

3) Гражданским кодексом Российской Федерации (часть вторая) (Собрание законодательства Российской Федерации, 1996, N 5, ст. 410);

4) Жилищным кодексом Российской Федерации (Собрание законодательства Российской Федерации, 2005, N 1 (часть 1), ст. 14);

5) Федеральным законом от 06 октября 2003 года N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2003, N 40, ст. 3822);

6) Федеральным законом от 02 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, N 19, ст. 2060);

7) Федеральным законом от 27 июля 2006 года N 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и о защите информации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2009, N 7, ст. 776);

8) Федеральным законом от 09 февраля 2009 года N 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2009, N 7, ст. 776);

9) Федеральным законом от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" ("Российская газета", 2010, 30 июля, N 168);

10) Постановлением Правительства Российской Федерации от 23.05.2006 N 306 "Об утверждении Правил установления и определения нормативов потребления коммунальных услуг" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, N 22, ст. 2338);

11) Постановлением Правительства Российской Федерации от 23.05.2006 N 307 "О порядке предоставления коммунальных услуг гражданам" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, N 23, ст. 2501);

12) Постановлением Правительства Российской Федерации от 06.05.2011 N 354 "О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, N 22, ст. 3168);

13) Постановлением Правительства Российской Федерации от 13.08.2006 N 491 "Об утверждении Правил содержания общего имущества в многоквартирном доме и правил изменения размера платы за содержание и ремонт жилого помещения в случае оказания услуг и выполнения работ по управлению, содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающую установленную продолжительность" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, N 34, ст. 3680);

14) Распоряжением Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 N 1993-р "Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде" (Собрание законодательства Российской Федерации, 28.12.2009, N 52 (2 ч.), ст. 6626);

15) Постановлением Правительства Свердловской области от 12.09.2012 N 990-ПП "О применении нормативов потребления коммунальной услуги по отоплению на территории Свердловской области в 2012 - 2014 годах" ("Областная газета", 2012, 18 сентября, N 368);

16) Решением Североуральской муниципальной Думы от 18 мая 2005 года N 45 "О принятии Устава Североуральского городского округа" (газета "Наше слово", 2005, 15 августа, N 95);

17) Постановлением Главы Администрации Североуральского городского округа от 26.04.2012 N 560 "Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг на территории Североуральского городского округа, Порядка проведения экспертизы проектов административных регламентов предоставления муниципальных услуг на территории Североуральского городского округа" (газета "Наше слово", 2012, 18 мая, N 37, "Муниципальный вестник", N 26);

18) настоящим Административным регламентом.

2.6. ДОКУМЕНТЫ, НЕОБХОДИМЫЕ

ДЛЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

2.6.1. Для получения муниципальной услуги заявитель предоставляет в Администрацию Североуральского городского округа [запрос](#Par327) по форме согласно приложению N 1 к настоящему Административному регламенту в одном экземпляре - подлиннике.

2.6.2. Запрос должен соответствовать следующим требованиям:

1) текст документа написан разборчиво от руки или при помощи средств электронно-вычислительной техники;

2) фамилия, имя и отчество (наименование) заявителя, его место жительства (место нахождения), телефон написаны полностью;

3) в документах отсутствуют неоговоренные исправления;

4) документы исполнены карандашом.

2.6.3. Запрос о предоставлении муниципальной услуги представляется заявителем:

* при личном обращении;
* направляется им по почте (в том числе по электронной почте в виде электронного документа, через Единый портал государственных и муниципальных услуг;
* направляется через МФЦ.

2.6.4 запрещается 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 находятся в распоряжении органов, предоставляющих муниципальную услугу, иных органов местного самоуправления, государственных органов, либо подведомственных органам государственной власти или органам местного самоуправления организаций, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, Свердловской области и муниципальными правовыми актами, за исключением документов, включенных в перечень, определенный частью 6 статьи 7 Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";

2.7. ОСНОВАНИЯ ДЛЯ ОТКАЗА В ПРИЕМЕ ЗАПРОСА

Основания для отказа в приеме запроса отсутствуют.

2.8. ОСНОВАНИЯ ДЛЯ ПРИОСТАНОВЛЕНИЯ ИЛИ ОТКАЗА

В ПРЕДОСТАВЛЕНИИ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

2.8.1. Основания для приостановления предоставления муниципальной услуги отсутствуют.

2.8.2. В предоставлении муниципальной услуги отказывается заявителю в следующих случаях:

1) если из содержания запроса невозможно установить, какая именно информация запрашивается;

2) если предоставление запрашиваемой информации не входит в полномочия отдела ЖКХ;

3) если не представлен документ, определенный [подпунктом 2.6.1](#Par159) настоящего Административного регламента, либо представленный документ не отвечает требованиям [подпункта 2.6.2](#Par160) настоящего Административного регламента;

4) если федеральными законами установлено ограничение доступа к информации.

2.8.2. Информация об отказе в предоставлении муниципальной услуги заявителю сообщается информационным письмом, в том числе в электронной форме, либо через МФЦ.

2.9. ИНФОРМАЦИЯ О ПЛАТНОСТИ (БЕСПЛАТНОСТИ)

ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

2.10. МАКСИМАЛЬНЫЙ СРОК ОЖИДАНИЯ В ОЧЕРЕДИ ПРИ ПОДАЧЕ

ЗАПРОСА О ПРЕДОСТАВЛЕНИИ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ И ПРИ

ПОЛУЧЕНИИ РЕЗУЛЬТАТА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

2.10.1. Максимальный срок ожидания в очереди для при подаче запроса о предоставлении муниципальной слуги не должен превышать 15 минут.

2.10.2. Максимальный срок ожидания в очереди при получении результата предоставления муниципальной услуги - 15 мин.

2.11. СРОК РЕГИСТРАЦИИ ЗАПРОСА ЗАЯВИТЕЛЯ

О ПРЕДОСТАВЛЕНИИ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

2.11.1. Запрос заявителя регистрируется в журнале учета предоставления муниципальной услуги. Максимальный срок регистрации запроса при личном обращении составляет 30 минут, при письменном обращении и через МФЦ - в течение рабочего дня.

2.12. ТРЕБОВАНИЯ К МЕСТАМ

ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

2.12.1. Рабочие места специалистов оборудуются компьютерами и оргтехникой, позволяющими организовать предоставление муниципальной услуги в полном объеме.

2.12.2. Места для проведения приема граждан должны соответствовать комфортным условиям для заявителей, оборудуются местами для ожидания, стульями, столами, обеспечиваются канцелярскими принадлежностями, информационными стендами. На информационных стендах размещается информация о днях и времени приема граждан, сведения о порядке предоставления муниципальной услуги.

2.13. ПОКАЗАТЕЛИ ДОСТУПНОСТИ И КАЧЕСТВА МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

2.13.1. Показателями оценки доступности муниципальной услуги являются:

1) транспортная доступность к местам предоставления муниципальной услуги;

2) обеспечение возможности направления запроса по электронной почте;

3) размещение информации о порядке предоставления муниципальной услуги на официальном сайте Администрации Североуральского городского округа;

4) размещение информации о порядке предоставления муниципальной услуги на Портале государственных услуг Свердловской области и возможность получения муниципальной слуги через МФЦ.

2.13.2. Показателями оценки качества предоставления муниципальной услуги являются:

1) соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги;

2) соблюдение сроков ожидания в очереди при предоставлении муниципальной услуги;

3) соблюдение порядка проведения административных процедур, установленных настоящим административным регламентом;

4) отсутствие поданных в установленном порядке жалоб на действия (бездействие) должностных лиц, осуществленные в ходе предоставления муниципальной услуги.

3. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ

ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР,

ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ

3.1. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР

3.1.1. Предоставление заявителям муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

* прием и регистрация запроса о предоставлении муниципальной услуги;
* рассмотрение запроса и оформление результата предоставления муниципальной услуги;
* выдача результата предоставления муниципальной услуги заявителю.

3.1.2. [Блок-схема](#Par366) описания административного процесса по предоставлению муниципальной услуги представлена в приложении N 2 к настоящему Административному регламенту.

3.2. ПРИЕМ И РЕГИСТРАЦИЯ ЗАПРОСА

3.2.1. Основанием для начала процедуры приема и регистрации запроса является:

* личное обращение заявителя в Администрацию Североуральского городского округа;
* поступление в Администрацию Североуральского городского округа запроса по почте;
* поступление запроса по информационно-телекоммуникационным сетям общего доступа, в том числе сети Интернет;
* поступление запроса через МФЦ.

3.2.2. При поступлении запроса должностное лицо Администрации Североуральского городского округа, ответственное за прием и регистрацию документов:

* устанавливает предмет обращения заявителя;
* проверяет соответствие представленного запроса требованиям, установленным [пунктом 2.6](#Par156) настоящего Административного регламента;
* при отсутствии у заявителя при личном обращении заполненного запроса или неправильном его заполнении, должностное лицо, ответственное за прием и регистрацию документов, помогает заявителю заполнить запрос;
* регистрирует поступление запроса в соответствии с установленными правилами делопроизводства;
* сообщает заявителю номер и дату регистрации запроса предложенным заявителем способом.

3.2.3. После регистрации запрос в порядке делопроизводства передается заведующему отделом ЖКХ. Заведующий отделом ЖКХ в соответствии со своей компетенцией передает запрос для исполнения специалисту отдела жилищно-коммунального хозяйства.

3.2.4. Предельный срок выполнения административной процедуры составляет 3 дня.

3.3. РАССМОТРЕНИЕ ЗАПРОСА И ОФОРМЛЕНИЕ РЕЗУЛЬТАТА

ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

3.3.1. Основанием для начала процедуры рассмотрения запроса и оформления результата предоставления муниципальной услуги является получение специалистом отдела ЖКХ запроса о предоставлении муниципальной услуги.

3.3.2. Если предоставление информации входит в полномочия отдела ЖКХ и отсутствуют определенные [пунктом 2.8](#Par175) настоящего Административного регламента иные основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги, специалист отдела жилищно-коммунального хозяйства, ответственный за рассмотрение запроса, готовит письмо, в котором излагает запрашиваемую заявителем информацию.

Информация должна соответствовать запросу, должна излагаться четко и ясно, исключать двусмысленное ее толкование.

3.3.3. При наличии оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги в соответствии с [пунктом 2.8](#Par175) настоящего Административного регламента, специалист ЖКХ, ответственный за рассмотрение запроса, готовит письмо, в котором излагает мотивированный отказ в предоставлении запрашиваемой информации.

3.3.4. Подготовленное специалистом отдела жилищно-коммунального хозяйство письмо подписывается Главой Администрации Североуральского городского округа.

3.3.5. Результатом административной процедуры является подписание Главой Администрации Североуральского городского округа письма, содержащего запрашиваемую заявителем информацию, или письма об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

3.3.6. Предельный срок выполнения административной процедуры составляет 25 дней.

3.4. ВЫДАЧА РЕЗУЛЬТАТА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ

МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ ЗАЯВИТЕЛЮ

3.4.1. Основанием для начала процедуры выдачи результата предоставления муниципальной услуги заявителю является подписание Главой Администрации Североуральского городского округа письма о предоставлении (об отказе в предоставлении) муниципальной услуги.

3.4.2. Подписанное Главой Администрации Североуральского городского округа письмо регистрирует должностное лицо Администрации Североуральского городского округа, ответственное за делопроизводство, в соответствие с установленными правилами ведения делопроизводства.

3.4.3. Первый экземпляр письма с присвоенным регистрационным номером должностное лицо Администрации Североуральского городского округа, ответственное за делопроизводство:

* направляет заявителю почтовым отправлением;
* вручает лично заявителю под роспись;
* направляет заявителю через МФЦ.

3.4.4. Второй экземпляр письма вместе с оригиналами документов, представленных заявителем, остается на хранении в Администрации Североуральского городского округа.

3.4.5. Результатом административной процедуры является направление заявителю письма, содержащего запрашиваемую им информацию, или письма об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

3.4.6. Предельный срок выполнения административной процедуры составляет 2 дня.

4. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ИСПОЛНЕНИЯ РЕГЛАМЕНТА

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, и принятием решений осуществляется должностными лицами органа местного самоуправления, ответственными за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги.

4.2. Текущий контроль осуществляется путем проведения должностным лицом, ответственным за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги, проверок соблюдения и исполнения сотрудниками нормативных правовых актов Российской Федерации, Свердловской области, муниципальных правовых актов Североуральского городского округа, а также положений настоящего Административного регламента.

4.3. Заведующий отделом ЖКХ осуществляет контроль за исполнением должностными лицами служебных обязанностей, в том числе ведет учет случаев ненадлежащего исполнения должностными лицами служебных обязанностей, проводит соответствующие служебные расследования и принимает в соответствии с законодательством Российской Федерации меры в отношении виновных должностных лиц.

О мерах, принятых в отношении виновных в нарушении законодательства Российской Федерации должностных лиц, в течение 10 дней со дня принятия таких мер, сообщают в письменной форме заявителю, права и (или) законные интересы которого нарушены.

4.4. Текущий контроль должно осуществляется постоянно.

Контроль за исполнением регламента также осуществляется в форме плановых (осуществляться на основании полугодовых или годовых планов работы органа местного самоуправления) и внеплановых (проводиться по конкретному обращению заявителя или иных заинтересованных лиц) проверок. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги, или вопросы, связанные с исполнением отдельных административных процедур.

Текущий контроль за соблюдением работниками МФЦ последовательности действий, определенных административными процедурами, осуществляется руководителем соответствующего структурного подразделения МФЦ.

4.5. По результатам проведенной проверки составляется справка, в которой описываются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

4.6. Должностные лица, ответственные за исполнение муниципальной услуги, несут персональную ответственность за несоблюдение сроков и последовательности исполнения административных действий и выполнения административных процедур, предусмотренных настоящим Административным регламентом. Персональная ответственность должностных лиц закрепляется в их должностных инструкциях. В случае выявления нарушений должностное лицо несет дисциплинарную ответственность в соответствии с трудовым законодательством Российской Федерации.

4.7. Контроль за ходом представления муниципальной услуги со стороны граждан, их объединений и организаций является самостоятельной формой контроля и обеспечивается:

* открытостью деятельности отдела ЖКХ при предоставлении муниципальной услуги;
* возможностью получения полной, актуальной и достоверной информации о предоставлении муниципальной услуги;
* возможность досудебного рассмотрения обращений(жалоб) в процессе получения муниципальной услуги.

5. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ

И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ОРГАНА, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО МУНИЦИПАЛЬНУЮ УСЛУГУ,

А ТАКЖЕ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ ИЛИ МУНИЦИПАЛЬНЫХ СЛУЖАЩИХ.

5.1. Решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также его должностных лиц, муниципальных служащих могут быть обжалованы заявителем в досудебном (внесудебном) порядке.

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

1) нарушение срока регистрации запроса заявителя 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 Свердловской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Свердловской 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 Свердловской области, муниципальными правовыми актами;

6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Свердловской области, муниципальными правовыми актами;

7) отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.3. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий муниципальную услугу (624480 Свердловская область, город Североуральск, улица Чайковского, 15, телефон 8(34380) 2-34-36, адрес электронной почты: s-uralsk\_adm.org@mail.ru) на имя Главы Администрации Североуральского городского округа.

5.4. Жалоба может быть направлена по почте, через МФЦ, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", Единого портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята в ходе личного приема заявителя.

5.5. Жалоба должна содержать:

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

2) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

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

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.6. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

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

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим муниципальную услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

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

5.9. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган отказывает и удовлетворении жалобы в следующих случаях:

1) наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

2) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

3) наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего Положения в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

5.10. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

1) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

2) отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

5.11. 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.

5.12. Решение по жалобе может быть обжаловано заявителем в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

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

5.14. Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы размещается на официальном сайте Администрации Североуральского городского округа путем размещения текста настоящего регламента, в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», региональной информационной системе «Портал государственных и услуг Свердловской области», а также может быть сообщена заявителю специалистами отдела ЖКХ при личном контакте, с использованием почтовой, телефонной связи, посредством электронной почты.

Приложение N 1

к Административному регламенту

предоставления муниципальной услуги

"Предоставление информации

о порядке предоставления

жилищно-коммунальных услуг населению

Североуральского городского округа"

ФОРМА

ЗАПРОСА О ПРЕДОСТАВЛЕНИИ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

 Главе Североуральского городского округа

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (Ф.И.О., место жительства заявителя, телефон)

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ЗАПРОС

О ПРЕДОСТАВЛЕНИИ ИНФОРМАЦИИ

Прошу предоставить мне информацию по вопросу \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (тематика запроса)

О принятом решении прошу проинформировать меня \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (способ информирования)

"\_\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ года Подпись \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Регистрационный номер заявления \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ [<\*>](#Par351)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ [<\*>](#Par351) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ <\*>

 (Ф.И.О. должностного лица, принявшего заявление) (подпись)

--------------------------------

 <\*> Заполняется должностным лицом, ответственным за прием и

регистрацию документов, в случае личного обращения заявителя в Администрацию.