



# **АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДСКОГО ОКРУГА**

**Похвистнево  
Самарской области**

## **ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от 15.06.2020 № 582

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

В целях повышения качества предоставления муниципальных услуг, руководствуясь ст. 23 Устава городского округа Похвистнево, Администрации городского округа Похвистнево

### **ПО С Т А Н О В Л Я Е Т:**

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

2. Признать утратившим силу постановление Администрации городского округа Похвистнево от 22.03.2016 № 410 «Об утверждении Административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению».

3. Опубликовать настоящее постановление в газете «Похвистневский вестник» и разместить на официальном сайте Администрации городского округа Похвистнево.

4. Настоящее постановление вступает в силу по истечении десяти дней после дня его официального опубликования.

5. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на первого заместителя Главы городского округа Похвистнево Пензина Е.А.

**Глава городского округа**

Н.Н. Розылина 24137

**С.П.Попов**

УТВЕРЖДЕН

постановлением Администрации  
городского округа Похвистнево  
Самарской области  
от 15.06. 2020 № 582

**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) 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, а также особенности выполнения административных процедур в многофункциональном центре, формы контроля за исполнением Административного регламента, досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц, муниципальных служащих 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.

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

От имени заявителей, в целях получения муниципальной услуги могут выступать лица, имеющие такое право в соответствии с законодательством Российской Федерации, либо в силу наделения их заявителями в порядке, установ-

ленном законодательством Российской Федерации, соответствующими полномочиями.

### **Порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги**

1.4. Информирование о правилах предоставления муниципальной услуги осуществляет юридический отдел муниципального казенного учреждения «Управление градостроительства и жилищно-коммунального хозяйства» (далее – уполномоченный орган), многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг (далее — МФЦ).

1.5. Местонахождение уполномоченного органа: 446450, Самарская область, г. Похвистнево, ул. Куйбышева, д. 11А, кабинет 36

График работы (время местное):

понедельник – пятница: с 8:00 ч. до 17:00 ч.

перерыв: с 12:00 до 13:00

суббота и воскресенье: выходные дни

Справочный телефон:

8 (84656) 2-41-37;

Адрес электронной почты:

[gl\\_upravlenie@mail.ru](mailto:gl_upravlenie@mail.ru)

1.6. Местонахождение МФЦ: 446450, Самарская область, г. Похвистнево, ул. Лермонтова, д. 2А.

График работы МФЦ (время местное):

Понедельник 8:00 - 18:00

Вторник 8:00 - 20:00

Среда 8:00 - 18:00

Четверг 8:00 - 18:00

Пятница 8:00 - 18:00

Суббота 10:00 - 16:00

Справочный телефон МФЦ:

8 (84656) 2-23-33

Адрес электронной почты МФЦ:

[pohgor-mfc@yandex.ru](mailto:pohgor-mfc@yandex.ru).

1.7. Информация о местонахождении, графике работы и справочных телефонах Администрации городского округа (далее – Администрации), а также о порядке предоставления муниципальной услуги и перечне документов, необходимых для ее получения, размещается:

на официальном интернет - сайте Администрации:

<http://www.pohgor.ru/>;

в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функции)» (далее — Единый портал государственных и муниципальных услуг) (<https://www.gosuslugi.ru/>),

в региональной системе Единого портала государственных и муниципальных услуг «Портал государственных и муниципальных услуг Самарской области» (далее — Портал государственных и муниципальных услуг Самарской области) — [https://pgu.samregion.ru](https://pgu.samregion.ru;);

на информационных стендах в местах предоставления муниципальной услуги;

- при личном обращении заявителя;
- при обращении в письменной форме, в форме электронного документа;
- по телефону.

1.8. 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.

1.9. 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 не может превышать 20 минут.

В случае, если для подготовки ответа требуется время, превышающее 20 минут, должностное лицо вправе 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.

1.10. 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 семидневный срок со дня регистрации обращения.

1.11. 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, осуществляющего индивидуальное консультирование по телефону.

Время разговора не должно превышать 10 минут.

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

#### 1.12. 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 официальном сайте Администрации и на Едином портале государственных и муниципальных услуг и Портале государственных и муниципальных услуг Самарской области.

#### 1.13. Публичное устное информирование.

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

1.14. Должностные лица, 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, 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, подписавшего ответ, номер телефона и фамилию исполнителя (должностного лица, подготовившего ответ).

Должностное лицо 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.

1.15. 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, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, с указанием предоставляемых ими документов;

последовательность обращения в органы государственной власти, органы местного самоуправления, 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 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.

1.17. На официальном сайте Администрации в сети Интернет размещаются следующие информационные материалы:

полное наименование и полный почтовый адрес Администрации; справочные телефоны, по которым можно получить консультацию о правилах предоставления муниципальной услуги;

адрес электронной почты Администрации;  
полный текст настоящего административного регламента с приложениями к нему;

информационные материалы, содержащиеся на стендах в местах предоставления муниципальной услуги.

1.18. На Едином портале государственных и муниципальных услуг и Портале государственных и муниципальных услуг Самарской области размещается информация:

полное наименование и полный почтовый адрес Администрации;  
справочные телефоны, по которым можно получить консультацию по порядку предоставления муниципальной услуги;

адрес электронной почты Администрации;  
порядок получения информации заинтересованными лицами по вопросам предоставления муниципальной услуги, сведений о результате предоставления муниципальной услуги.

1.19. В залах обслуживания МФЦ устанавливаются интернет-киоски, содержащие справочно-информационные и поисковые системы для самостоятельного использования посетителями с целью получения установленной информации и справок. Правила работы с ними, а также фамилия, имя, отчество должностного лица, ответственного за работу интернет-киоска, размещаются на информационном стенде в непосредственной близости от места расположения интернет-киоска.

1.19. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги предоставляется бесплатно.

## **2. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

### **Наименование муниципальной услуги**

2.1. Наименование муниципальной услуги: «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» (далее - муниципальная услуга).

### **Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу**

2.2. Муниципальная услуга предоставляется юридическим отделом Муниципального казенного учреждения «Управление градостроительства и жилищно-коммунального хозяйства» (далее – уполномоченный орган).

### **Результат предоставления муниципальной услуги**

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является (Приложение № 1 к регламенту):

предоставление заявителю информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению;

отказ в предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

#### **Срок предоставления муниципальной услуги**

2.4. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в течение 30 дней со дня регистрации письменного (либо электронного) заявления.

#### **Правовые основания для предоставления муниципальной услуги**

2.5. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

Жилищным кодексом Российской Федерации;

Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации»;

Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

Уставом городского округа Похвистнево Самарской области;

настоящим Административным регламентом.

#### **Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги**

2.6. Для получения информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг заявитель представляет заявление о предоставлении муниципальной услуги (в том числе в форме электронного документа, подписанного электронной подписью) согласно Приложения № 2 к настоящему регламенту, в котором в обязательном порядке указывается:

Наименование уполномоченного органа, в который направляется заявление, либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;

вид запрашиваемой информации;

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

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

2.7. В случае необходимости заявитель прилагает к заявлению документы и материалы либо их копии.

2.8. При предоставлении муниципальной услуги уполномоченный орган 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 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».

2.9. Документы и информация, необходимые в соответствии с законодательными и иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, находящиеся в распоряжении государственных органов, органов государственных внебюджетных фондов, органов местного самоуправления, 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 заявление 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 поддается прочтению;  
текст письменного заявления не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы;  
ответ по существу поставленного в заявлении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;  
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 муниципальной услуги.

**Исчерпывающий перечень оснований для приостановления муниципальной услуги.**

2.12. Оснований для приостановления муниципальной услуги отсутствуют.

**Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги, и способы ее взимания в случаях, предусмотренных федеральными законами, принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами Самарской области и городского округа Похвистнево**

2.13. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

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

2.14. Максимальный срок ожидания в очереди при личном обращении при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги составляет не более 15 минут.

**Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги**

2.15. Заявление, представленное в письменной форме, и приложенные к нему документы при личном обращении заявителя регистрируются в установленном порядке в день обращения заявителя в течение 15 минут.

2.16. Заявление, поступившее посредством почтовой или электронной связи, в том числе через официальный сайт Администрации, Единый портал или Региональный портал, подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления его в Администрацию городского округа Похвистнево.

**Требования к помещениям, в которых предоставляются муниципальные услуги, 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. Помещения для предоставления муниципальной услуги оснащаются местами для ожидания, информирования, заполнения заявлений и иных документов, приема заявителей.

2.18. Места для заполнения заявлений и иных документов оборудуются стульями, столами (стойками), бланками заявлений, письменными принадлежностями.

2.19. Места для информирования должны быть оборудованы информационными стендами, содержащими следующую информацию:

график работы (часы приема), контактные телефоны (телефон для справок), адрес официального сайта Администрации городского округа в сети Интернет, адреса электронной почты;

образцы заявлений и перечни документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

порядок обжалования решений, действий (бездействия) Администрации Городского округа, ее должностных лиц, либо муниципальных служащих.

2.20. Кабинеты приема заявителей должны быть оборудованы информационными табличками с указанием:

номера кабинета;

фамилии, имени и отчества специалиста, осуществляющего прием заявителей;

дней и часов приема, времени перерыва на обед.

2.21. Каждое рабочее место специалиста должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных и печатающим устройством (принтером).

#### **Показатели доступности и качества муниципальной услуги**

2.22. Показателями доступности муниципальной услуги являются:

транспортная доступность к местам предоставления муниципальной услуги;

наличие различных каналов получения информации о порядке получения муниципальной услуги и ходе ее предоставления;

обеспечение для заявителя возможности подать заявление о предоставлении муниципальной услуги в форме электронного документа, в том числе с использованием Единого портала, Регионального портала.

2.23. Показателями качества муниципальной услуги являются:  
соблюдение срока предоставления муниципальной услуги;  
отсутствие поданных в установленном порядке или признанных обоснованными жалоб на решения или действия (бездействие) администрации, ее должностных лиц, либо муниципальных служащих, принятые или осуществленные при предоставлении муниципальной услуги;

**Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в МФЦ и особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме**

2.24. Особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме:

получение информации о предоставляемой муниципальной услуге в сети Интернет, в том числе на официальном сайте администрации, Едином портале, Региональном портале.

получение и копирование формы заявления, необходимой для получения муниципальной услуги в электронной форме в сети Интернет, в том числе на официальном сайте администрации, Едином портале, Региональном портале;

представление заявления в электронной форме, в том числе в форме электронного документа, подписанного электронной подписью, с использованием сети Интернет, в том числе Единого портала, Регионального портала через «Личный кабинет пользователя»;

осуществление с использованием Единого портала, Регионального портала мониторинга хода предоставления муниципальной услуги через «Личный кабинет пользователя»;

получение результатов предоставления муниципальной услуги в электронном виде на Едином портале, Региональном портале через «Личный кабинет пользователя», если это не запрещено федеральным законом.

2.25. В случае обращения заявителя в многофункциональный центр (при его наличии), документы на предоставление муниципальной услуги направляются в Администрацию в порядке, предусмотренном соглашением, заключенным между многофункциональным центром и Администрацией.

**3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме, а также особенности административных процедур в МФЦ»**

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.

Блок-схема предоставления муниципальной услуги приведена в приложении № 1 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 уполномоченный орган 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 портала или Регионального портала.

3.2.2. Ответственным за выполнение административной процедуры является специалист, уполномоченный 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, в электронной форме посредством Единого портала или Регионального портала, специалист, уполномоченный на прием заявлений, осуществляет действия, предусмотренные пунктом 3.2.4 настоящего Административного регламента.

Максимальный срок выполнения действий, предусмотренных настоящим пунктом, составляет 15 минут.

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 в уполномоченный орган.

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 и передача заявления и прилагаемых к нему документов руководителю уполномоченного органа.

Максимальный срок выполнения административной процедуры – 1 рабочий день.

3.3. Принятие решения об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

3.3.1. Основанием для начала административной процедуры является поступление заявления и прилагаемых к нему документов к руководителю уполномоченного органа, который передает их на рассмотрение в юридический отдел - специалисту, ответственному за подготовку информации.

3.3.2. Ответственным за выполнение административной процедуры является специалист юридического отдела, ответственный за подготовку информации (далее по тексту – специалист, ответственный за подготовку информации).

3.3.3. Специалист, ответственный за подготовку информации, проверяет заявление и документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги, на наличие оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, предусмотренных пунктом 2.11 настоящего Административного регламента.

При отсутствии оснований для отказа в предоставлении муниципальной

услуги специалист, ответственный за подготовку информации, переходит к осуществлению действий, предусмотренных разделом 3.4 настоящего Административного регламента.

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

3.3.4. Специалист, ответственный за подготовку информации в течение 1 рабочего дня согласовывает письмо и направляет его на подписание руководителю уполномоченного органа.

3.3.5. Руководитель уполномоченного органа подписывает письмо, которое в течение 1 рабочего дня регистрируется специалистом, ответственным за ведение делопроизводства.

3.3.6. Зарегистрированное письмо направляется специалистом, ответственным за ведение делопроизводства, заявителю в течение 1 рабочего дня после регистрации, по почте, по электронной почте (при наличии адреса электронной почты), посредством Единого портала или Регионального портала.

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

Специалист, ответственный за подготовку информации, уведомляет по телефону заявителя о подписании и регистрации документа и назначает дату и время прибытия заявителя для получения письма лично.

Специалист, ответственный 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, ответственный за подготовку информации, выдает документ заявителю под роспись в журнале выдачи.

3.3.7. Критерием принятия решения является наличие оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, предусмотренных пунктом 2.11 настоящего Административного регламента.

3.3.8. Результатом выполнения административной процедуры является направление заявителю мотивированного отказа (письма) либо передача

указанного письма заявителю на личном приеме.

3.3.9. Способом фиксации результата административной процедуры является регистрация мотивированного отказа (письма) в журнале регистрации исходящих документов.

3.3.10. Срок выполнения процедуры – не более 7 рабочих дней со дня установления специалистом, ответственным за подготовку информации, наличия оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, указанных в пункте 2.11 настоящего Административного регламента.

3.4. Принятие решения о предоставлении муниципальной услуги и направление (выдача) заявителю информации.

3.4.1. Основанием для начала административной процедуры является установление специалистом, ответственным за подготовку информации, отсутствия оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, указанных в пункте 2.11 настоящего Административного регламента.

3.4.2. Ответственным за выполнение административной процедуры является специалист, ответственный за подготовку информации.

3.4.3. Специалист, ответственный за подготовку информации, в течение 2 рабочих дней со дня установления отсутствия оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги подготавливает проект документа о предоставлении информации.

3.4.4. Специалист, ответственный за подготовку информации согласовывает его и направляет для подписания руководителю уполномоченного органа.

3.4.5. После подписания документа, он передаётся специалисту, ответственному за ведение делопроизводства.

Специалист, ответственный за ведение делопроизводства, 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 Портала.

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



Специалист, ответственный за подготовку информации, уведомляет по телефону заявителя о подписании и регистрации документа и назначает дату и время прибытия заявителя для получения письма лично.

Специалист, ответственный 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, ответственный за подготовку информации, выдает документ заявителю под роспись в журнале выдачи.

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

3.4.8. Результатом выполнения административной процедуры является направление заявителю информации либо выдача информации заявителю при его личном обращении.

3.4.9. Способом фиксации является регистрация документа.

3.4.10. Срок выполнения процедуры – не более 10 рабочих дней.

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

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

3.5.2. Специалист, ответственный за ведение делопроизводства:

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.

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

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

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

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

3.5.7. Дальнейшие административные действия осуществляются в соответствии с разделами 3.3 – 3.4 настоящего Административного регламента.

3.6. Выполнение административных процедур при предоставлении муниципальной услуги на базе МФЦ.

3.6.1. Юридическим фактом, являющимся основанием для предоставления муниципальной услуги на базе МФЦ, является обращение заявителя с заявлением о предоставлении муниципальной услуги.

Лицом, ответственным за выполнение административной процедуры является сотрудник МФЦ, ответственный за прием и регистрацию документов (далее — сотрудник МФЦ).

3.6.2. При получении заявления о предоставлении муниципальной услуги по почте, от курьера или экспресс-почтой сотрудник МФЦ:

регистрирует заявление в журнале регистрации принятых документов;  
передает запрос сотруднику МФЦ, ответственному за доставку документов в администрацию;

составляет и направляет в адрес заявителя расписку о приеме документов.

3.6.3. При непосредственном обращении заявителя в сотрудник МФЦ устанавливает предмет обращения, и, если заявление и прилагаемые к нему документы не соответствуют требованиям, установленным пунктом 2.6 Административного регламента, сотрудник МФЦ, разъясняет заявителю содержание недостатков, выявленных в представленных документах, и предлагает:

с согласия заявителя устранить недостатки непосредственно в МФЦ, если такая возможность имеется;

разъясняет заявителю возможность обращения к администратору МФЦ за содействием в устранении недостатков.

3.6.4. При согласии заявителя устранить выявленные недостатки сотрудник МФЦ прерывает прием и регистрацию документов и возвращает их заявителю для устранения выявленных недостатков.

3.6.5. При несогласии заявителя устранить выявленные недостатки сотрудник МФЦ, разъясняет, что указанное обстоятельство может стать основанием для отказа в предоставлении государственной услуги.

3.6.6. Сотрудник МФЦ регистрирует заявление в журнале регистрации принятых документов, после чего заявителю оформляется расписка о приеме документов и выдается ему.

3.6.7. Полученные документы передаются сотрудником МФЦ в Администрацию в электронной форме не позднее рабочего дня, следующего за днем приема документов, а затем на бумажном носителе в срок не позднее 3 (трех) рабочих дней с момента регистрации заявления.

Максимальный срок административного действия по принятию и регистрации заявления не может превышать 15 минут.

3.6.8. Критерием предоставления государственной услуги на базе МФЦ является наличие заявления, соответствующего пункту 2.6 Административного регламента.

3.6.9. Результатом административной процедуры является доставка заявления в Администрацию городского округа Похвистнево.

3.6.10. Способом фиксации результата административной процедуры является регистрация запроса в Электронном журнале, расписка МФЦ, выданная заявителю, о приеме документов, расписка должностного лица администрации, ответственного за прием входящей корреспонденции, о принятии представленных документов для предоставления муниципальной услуги.

3.6.11. Дальнейшие административные действия осуществляются в соответствии с разделами 3.3 – 3.4 настоящего Административного регламента.

#### **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 за принятием решений ответственными лицами**

4.1. Контроль за исполнением положений настоящего административного регламента осуществляется первым заместителем Главы городского округа или уполномоченными им должностными лицами.

4.2. Перечень уполномоченных должностных лиц, осуществляющих контроль, и периодичность осуществления контроля устанавливается муниципальным правовым актом Администрации.

4.3. Первый заместитель Главы городского округа или уполномоченное им должностное лицо, осуществляя контроль, вправе:

контролировать соблюдение порядка и условий предоставления муниципальной услуги;

в случае выявления нарушений требований административного регламента требовать устранения таких нарушений, давать письменные предписания, обязательные для исполнения;

назначать ответственных специалистов Администрации для постоянного наблюдения за предоставлением муниципальной услуги;

запрашивать и получать необходимые документы и другую информацию, связанные с осуществлением муниципальной услуги, на основании письменных и устных заявлений физических и юридических лиц, вышестоящих органов власти и контролирующих организаций в сроки, установленные в заявлении или законодательством Российской Федерации.

**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**

4.4. Плановые проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляются первым заместителем Главы городского округа, а также уполномоченными им должностными лицами в соответствии с распоряжением Администрации, но не реже одного раза в квартал.

4.5. Внеплановые проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги проводятся по конкретному обращению (жалобе) заявителя и осуществляются путем проведения уполномоченным должностным лицом администрации проверок соблюдения и исполнения должностными лицами, участвующими в предоставлении муниципальной услуги, положений административного регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации.

4.6. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения, содержащие жалобы на действия (бездействие) и решения должностных лиц жилищной инспекции, участвующих в предоставлении муниципальной услуги.

**Ответственность муниципальных служащих и иных должностных лиц за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе исполнения муниципальной услуги**

4.7. По результатам проверок в случае выявления нарушений прав граждан и организаций виновные должностные лица привлекаются к ответственности, установленной законодательством Российской Федерации.

4.8. Персональная ответственность должностных лиц, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, закрепляется в их должностных регламентах в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

**Положения, устанавливающие требования к порядку и формам контроля за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, объединений граждан и организаций**

4.9. Для осуществления со своей стороны контроля за предоставлением муниципальной услуги граждане, их объединения и организации имеют право направлять в Администрацию индивидуальные и коллективные обращения с предложениями, рекомендациями по совершенствованию качества и порядка предоставления муниципальной услуги, а также заявления и жалобы с сообщением о нарушении ответственными должностными лицами, осуществляющими предоставление государственной услуги, требований Административного регламента, законодательных и иных нормативных правовых актов.

4.10. Физические и юридические лица могут принимать участие в электронных опросах, форумах и анкетировании по вопросам удовлетворенности полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги, соблюдения положений административного регламента.

**5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра, иных организаций, привлекаемых к оказанию муниципальных услуг, а также должностных лиц, муниципальных служащих, работников**

5.1. Заявители имеют право на обжалование действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо работника многофункционального центра, а также организаций, осуществляющих функции по предоставлению муниципальных услуг, или их работников.

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

5.3. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного)

обжалования является поступление жалобы от заявителя.

5.4. 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 субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;
- 4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, 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, законами и иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;
- 6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;
- 7) отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра, работника многофункционального центра в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;
- 8) нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления государственной или муниципальной услуги;
- 9) приостановление предоставления муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами.

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

многофункциональный центр либо в соответствующий орган местного самоуправления публично-правового образования, являющийся учредителем многофункционального центра (далее - учредитель многофункционального центра), а также в организации, предусмотренные частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ. Жалобы на решения и действия (бездействие) руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в вышестоящий орган (при его наличии) либо в случае его отсутствия рассматриваются непосредственно руководителем органа, предоставляющего государственную услугу, либо органа, предоставляющего муниципальную услугу. Жалобы на решения и действия (бездействие) работника многофункционального центра подаются руководителю этого многофункционального центра. Жалобы на решения и действия (бездействие) многофункционального центра подаются учредителю многофункционального центра или должностному лицу, уполномоченному нормативным правовым актом субъекта Российской Федерации. Жалобы на решения и действия (бездействие) работников организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ, подаются руководителям этих организаций.

5.6. Жалоба на решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего, руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта органа, предоставляющего муниципальную услугу, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя. Жалоба на решения и действия (бездействие) многофункционального центра, работника многофункционального центра может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта многофункционального центра, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя. Жалоба на решения и действия (бездействие) организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ, а также их работников может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет",

официальных сайтов этих организаций, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.7. Особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов местного самоуправления и их должностных лиц, муниципальных служащих, а также на решения и действия (бездействие) многофункционального центра, работников многофункционального центра устанавливаются соответственно нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации и муниципальными правовыми актами.

5.8. Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, многофункционального центра, его руководителя и (или) работника решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) 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;

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

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, многофункционального центра, работника многофункционального центра. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.9. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, многофункциональный центр, учредителю многофункционального центра, в организации, предусмотренные частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ, либо вышестоящий орган (при его наличии), подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра, организаций,



предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ, 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.

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

1) жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных 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 субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

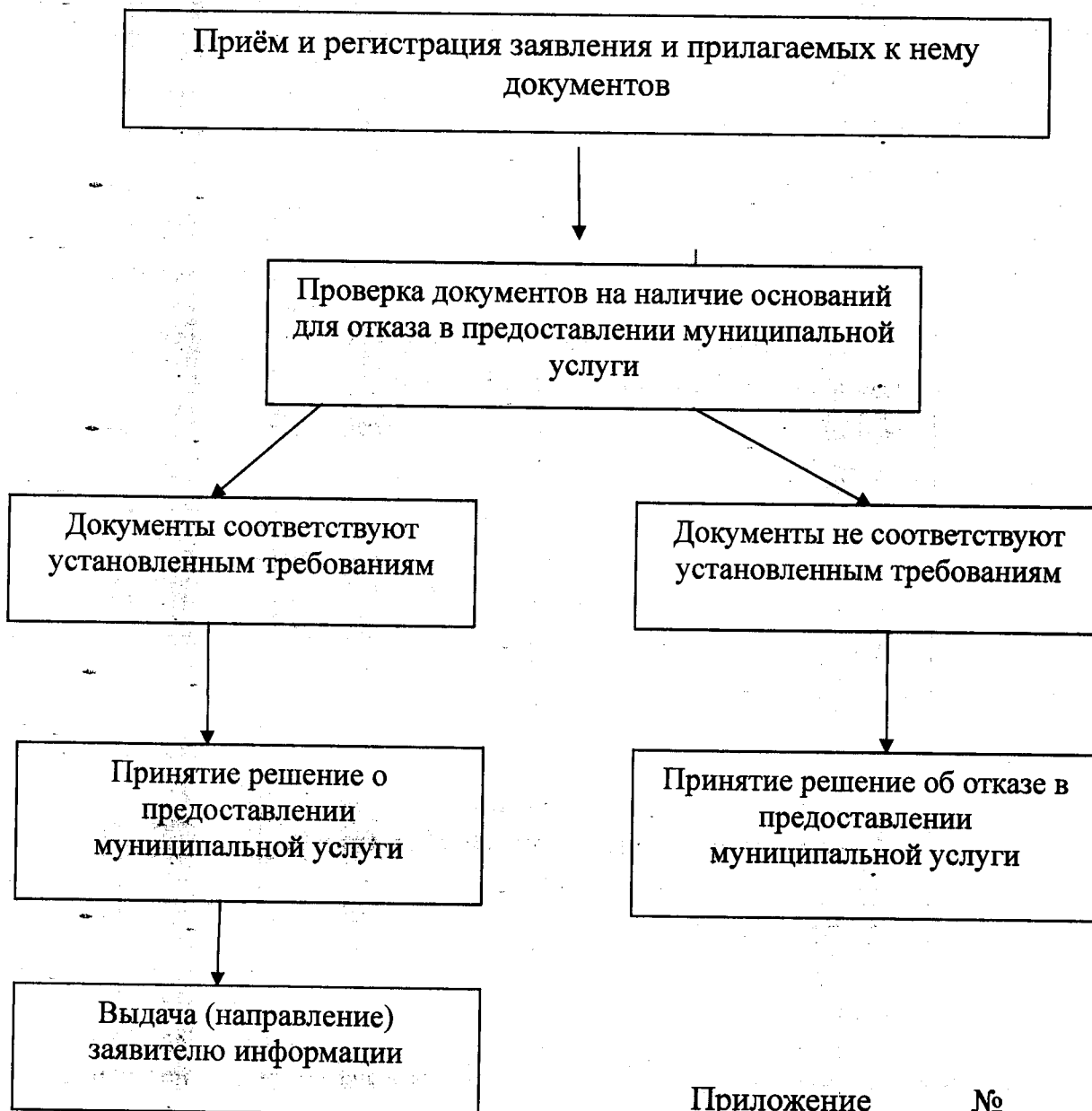
2) в удовлетворении жалобы отказывается.

5.11. 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.

5.12. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, работник, наделенные полномочиями по рассмотрению жалоб незамедлительно направляют имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

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

**БЛОК-СХЕМА**  
предоставления муниципальной услуги  
«Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению»



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

В уполномоченный орган

\_\_\_\_\_ (наименование уполномоченного органа)

От \_\_\_\_\_

(наименование юрид. лица, ИНН/ОГРН/ Ф.И.О. физического лица)

\_\_\_\_\_ юридический и почтовый адрес/ адрес местожительства для физ.лиц)

тел. \_\_\_\_\_

Адрес электронной почты: \_\_\_\_\_

Заявление на предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг

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

Достоверность изложенных в настоящем заявлении сведений и документов, прилагаемых к заявлению, подтверждаю.

Даю согласие на обработку и использование моих персональных данных в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» для целей получения информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг.

Дата \_\_\_\_\_

Подпись \_\_\_\_\_

М.П.