

**Постановление Администрации города Екатеринбурга
от 27 марта 2013 г. N 1000**

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

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", Постановлением Правительства Российской Федерации от 16.05.2011 N 373 "О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг", Федеральным законом от 09.02.2009 N 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления", Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Постановлением Администрации города Екатеринбурга от 26.10.2011 N 4467 "О разработке и утверждении административных регламентов предоставления муниципальных услуг", в целях реализации мероприятий по предоставлению муниципальной услуги "Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению" постановляю:

1. Утвердить Административный регламент предоставления муниципальной услуги "Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению" (приложение).

2. Информационно-аналитическому департаменту Администрации города Екатеринбурга опубликовать настоящее Постановление в газете "Вечерний Екатеринбург", разместить на официальном сайте Администрации города Екатеринбурга в сети Интернет в установленный срок.

Глава Администрации
города Екатеринбурга

А.Э. Якоб

**Приложение
к постановлению Администрации
города Екатеринбурга
от 27 марта 2013 г. N 1000**

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

Раздел 1. Общие положения

1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги "Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению" (далее - Административный регламент) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги, создания комфортных условий для получателей муниципальной услуги.

2. Заявителями при предоставлении муниципальной услуги являются физические и юридические лица (далее - заявители).

Информация об изменениях:

Постановлением Администрации города Екатеринбурга от 10 января 2014 г. N 21 пункт 3 настоящего приложения изложен в новой редакции

См. текст пункта в предыдущей редакции

3. Муниципальную услугу предоставляет Управление жилищного и коммунального хозяйства Администрации города Екатеринбурга (далее - Управление), адрес: 620014, г. Екатеринбург, ул. Малышева, 31а, телефон: 8 (343) 376-41-83, <http://екатеринбург.рф>, e-mail: ugkh@ekadm.ru, режим работы: с понедельника по четверг с 9:00 до 13:00 и с 13:48 до 18:00, в пятницу с 9:00 до 13:00 и с 13:48 до 17:00.

4. Прием заявлений в письменной форме осуществляется в рабочее время по графику, указанному в пункте 3 настоящего Административного регламента. Прием заявителей в целях предоставления запрашиваемой информации в устной форме осуществляется специалистами Управления в соответствии с компетенцией на своих рабочих местах по понедельникам с 16:00 до 18:00.

Личный прием заявителей проводится начальником и заместителями начальника Управления по понедельникам с 16:00 до 18:00 по предварительной записи. Запись осуществляется в рабочее время в кабинете N 403 по адресу, указанному в пункте 3 настоящего Административного регламента, либо по телефону: 8(343)376-41-83.

Для получения информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг заявитель может обратиться к информационному ресурсу Единой дежурно-диспетчерской системы управления жилищно-коммунальным хозяйством города Екатеринбурга (<http://www.2223005.ru/>).

5. В предоставлении муниципальной услуги принимает отдел по работе с обращениями граждан Информационно-аналитического департамента Администрации города Екатеринбурга, адрес: 620014, Екатеринбург, пр. Ленина, д. 24а, кабинет N 102, телефон: 8(343)371-90-30, режим работы: с понедельника по четверг - с 09:00 до 13:00 и с 13:48 до 18:00, в пятницу - с 09:00 до 13:00 и с 13:48 до 17:00; технологический перерыв - с 11:00 до 11:15 и с 16:00 до 16:15 (в случае подачи заявления физическим лицом).

6. Управление осуществляет информирование заявителей по следующим вопросам предоставления муниципальной услуги:

о месте нахождения и графике работы Управления;

о порядке и условиях предоставления муниципальной услуги.

Информация по указанным вопросам предоставляется с использованием средств телефонной связи, в устной форме (в случае личного обращения заявителя), в электронной форме на официальном сайте Администрации города Екатеринбурга в сети Интернет (екатеринбург.рф) и на едином портале государственных и муниципальных услуг (<http://www.gosuslugi.ru>).

7. Информация, указанная в пунктах 3 и 4 настоящего Административного регламента, размещается на информационных стендах по месту нахождения Управления.

8. Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению включает в себя следующие сведения:

о нормативно-правовых актах, регулирующих порядок предоставления жилищно-коммунальных услуг населению;

об организации в границах муниципального образования "город Екатеринбург" электро-, тепло-, газо- и водоснабжения населения, водоотведения;

- об организации содержания жилищного фонда;
- о порядке заключения договоров управления и договоров на оказание коммунальных услуг;
- о порядке расчета и внесения платы за жилое помещение и коммунальные услуги;
- о правах и обязанностях исполнителей и потребителей жилищно-коммунальных услуг;
- об осуществлении контроля за соблюдением порядка предоставления жилищно-коммунальных услуг;
- о порядке подготовки и проведения общего собрания собственников помещений в многоквартирном доме;
- о порядке подготовки и проведения общего собрания членов товарищества собственников жилья (жилищного кооператива);
- о порядке создания и деятельности советов многоквартирных домов;
- об организации деятельности управляющих многоквартирными домами организаций, товариществ собственников жилья, жилищных кооперативов;
- об осуществлении муниципального жилищного контроля.

Отдельная информация в рамках муниципальной услуги предоставляется заявителю в свободном доступе без регистрации в момент обращения к информационному ресурсу Единой дежурно-диспетчерской системы управления жилищно-коммунальным хозяйством города Екатеринбурга (<http://www.2223005.ru/>), на котором размещаются:

- нормативно-правовые акты, регулирующие порядок предоставления жилищно-коммунальных услуг населению;

- информация об организации в границах муниципального образования "город Екатеринбург" электро-, тепло-, газо- и водоснабжения населения, водоотведения;

- справочник организаций, осуществляющих предоставление коммунальных услуг в многоквартирных жилых домах, ресурсоснабжающих организаций города Екатеринбурга с возможностью поиска организации, оказывающей услугу, по адресу строения, которое интересует заявителя;

- ссылки на информационные ресурсы органов власти, организаций коммунального комплекса, управляющих компаний, жилищных кооперативов, товариществ собственников жилья;

- новости жилищно-коммунальной сферы города Екатеринбурга.

Раздел 2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

9. Наименование муниципальной услуги - "Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению".

10. Муниципальная услуга предоставляется Управлением.

11. В соответствии с требованиями пункта 3 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" органы, предоставляющие и муниципальную услугу, не вправе требовать от заявителя действий, в том числе согласования, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в государственные органы, иные органы местного самоуправления и организации, за исключением услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг, утвержденный решением Екатеринбургской городской Думы.

12. Результатами предоставления муниципальной услуги являются:

предоставление заявителю ответа в устной (на личном приеме или по телефону), в письменной форме или в форме электронного документа ответа по существу поставленных вопросов, предусмотренных настоящим Административным регламентом;

получение заявителем интересующей его информации на информационном портале Единой дежурно-диспетчерской системы управления жилищно-коммунальным хозяйством города Екатеринбурга (<http://www.2223005.ru/>).

13. Муниципальная услуга предоставляется в следующие сроки:

при обращении заявителя за получением услуги в устной форме - немедленно на личном приеме (график приема указан в пункте 4 настоящего Административного регламента);

при обращении заявителя за получением услуги с использованием средств телефонной связи - немедленно в часы работы специалистов (режим работы указан в пункте 3 настоящего Административного регламента);

при обращении в письменной форме - в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

Информация об изменениях:

Постановлением Администрации города Екатеринбурга от 10 января 2014 г. N 21 пункт 14 настоящего приложения изложен в новой редакции

См. текст пункта в предыдущей редакции

14. Время ожидания заявителя в очереди при обращении в Управление для получения муниципальной услуги не должно превышать 15 минут.

15. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативно-правовыми актами:

Жилищный кодекс Российской Федерации ("Российская газета", 12.01.2005, N 1);

Федеральный закон от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" ("Российская газета", 05.05.2006, N 95, Собрание законодательства Российской Федерации, 08.05.2006, N 19, ст. 2060);

Федеральный закон от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" ("Российская газета", 30.07.2010, N 168, Собрание законодательства Российской Федерации, 02.08.2010, N 31);

Федеральный закон от 09.02.2009 N 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления" (Собрание законодательства Российской Федерации, 16.02.2009, N 7);

Распоряжение Администрации города Екатеринбурга от 07.09.2011 N 201-р "Об утверждении перечня муниципальных услуг (функций), предоставляемых (исполняемых) Управлением жилищного и коммунального хозяйства Администрации города Екатеринбурга".

16. Основанием для предоставления муниципальной услуги является устное обращение заявителя либо заявление в письменной или электронной форме.

Заявление в письменной или электронной форме может быть передано в Управление следующими способами:

в письменном виде почтовым отправлением;

в письменном виде на личном приеме;

в виде электронного документа по электронной почте (e-mail: ugkh@r66.ru).

В заявлении должны быть указаны фамилия, имя, отчество, адрес и наименование заявителя (в случае обращения за получением муниципальной услуги

юридического лица). Заявление составляется в свободной форме либо по форме, представленной в приложении N 1 к настоящему Административному регламенту.

На личном приеме у начальника или заместителя начальника Управления заявителю необходимо предъявить один из следующих документов, удостоверяющий его личность:

паспорт гражданина Российской Федерации;

паспорт гражданина СССР образца 1974 года (паспорт гражданина СССР принимается в качестве документа, удостоверяющего личность только при предъявлении вида на жительство);

свидетельство о рождении (для лиц (граждан Российской Федерации), не достигших 14-летнего возраста);

паспорт Министерства морского флота (паспорт моряка);

заграничный паспорт гражданина Российской Федерации;

удостоверение личности военнослужащего Российской Федерации;

военный билет офицера запаса;

военный билет (является документом, удостоверяющим личность солдат, матросов, сержантов и старшин, проходящих военную службу по призыву или контракту, а также курсантов военных образовательных учреждений профессионального образования на время их обучения);

временное удостоверение личности гражданина Российской Федерации по форме N 2-П;

паспорт иностранного гражданина или иной документ, установленный федеральным законом или признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина (для иностранных граждан, если они постоянно проживают на территории Российской Федерации);

вид на жительство в Российской Федерации, выданный территориальным органом федерального органа исполнительной власти Российской Федерации;

разрешение на временное проживание в Российской Федерации;

удостоверение беженца;

дипломатический паспорт;

справка об освобождении из места лишения свободы.

17. Документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги, находящиеся в распоряжении органов власти или подведомственных им организаций, которые могут быть запрошены в ходе межведомственного информационного взаимодействия, отсутствуют.

18. В ходе предоставления муниципальной услуги 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 государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных им организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Свердловской области и муниципальными правовыми актами, за исключением документов, включенных в перечень документов, определенный частью 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг".

19. Услуги, получение которых необходимо и обязательно для получения муниципальной услуги, отсутствуют.

20. Оснований для отказа в приеме заявления о предоставлении муниципальной услуги законодательством Российской Федерации не предусмотрено.

21. Основанием для прекращения предоставления муниципальной услуги является отзыв заявителем ранее направленного обращения.

22. Если в письменном заявлении не указаны фамилия заявителя, направившего заявление, почтовый адрес, или адрес электронной почты, или номер факса для направления ответа на заявление либо номер телефона, по которому можно связаться с заявителем, заявление остается без ответа.

23. Основаниями для оставления обращения или заявления в письменной или электронной форме без ответа по существу поставленных в нем вопросов являются следующие факты:

в устном обращении или в заявлении в письменной или электронной форме содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи (обращение или заявление остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов, при этом гражданину, обратившемуся в устной форме или направившему заявление, сообщается о недопустимости злоупотребления правом);

текст заявления не поддается прочтению (ответ на заявление не дается, оно не подлежит переадресации в орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит предоставление информации по поставленным в заявлении вопросам);

заявление о предоставлении муниципальной услуги содержит вопросы, на которые заявителю многократно давались ответы по существу в связи с ранее направленными заявлениями (заявителю направляется решение о прекращении переписки);

в заявлении ставится вопрос о правовой оценке актов, принятых государственным органом, органом местного самоуправления, проведении анализа деятельности Управления либо подведомственных организаций или проведении иной аналитической работы, непосредственно не связанной с защитой прав заявителя;

запрашиваемая информация относится к информации ограниченного доступа;

содержание заявления о предоставлении муниципальной услуги не позволяет установить предмет обращения заявителя.

24. Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

25. Вход в здание Управления оборудован входной вывеской с наименованием организации.

Помещения оборудованы системами вентиляции или кондиционирования (охлаждения и нагревания) воздуха, средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

Места для приема заявителей оборудованы столами, стульями.

26. Показателями доступности и качества предоставления муниципальной услуги являются:

количество обращений за получением услуги;

количество получателей услуги;

среднее количество человеко-часов, затраченных на предоставление одной услуги;

количество посещений органа для получения услуги;

максимальное количество документов, необходимых для предоставления услуги;

максимальное количество межведомственных запросов для обеспечения предоставления услуги, в том числе количество межведомственных запросов, осуществляемых с помощью системы межведомственного взаимодействия;

максимальное количество документов, самостоятельно представляемых заявителем для получения услуги;

максимальное время ожидания от момента обращения за получением услуги до фактического начала предоставления услуги;

наличие информационной системы, автоматизирующей процесс предоставления услуги;

возможность получения услуги через сеть Интернет, в том числе возможность записи для получения услуги, возможность подачи заявления о предоставлении услуги, возможность мониторинга хода предоставления услуги, возможность получения результата услуги (по мере реализации механизма предоставления услуги в электронном виде);

доля заявлений о предоставлении услуги через сеть Интернет от общего количества заявлений о предоставлении услуги (по мере реализации механизма предоставления услуги в электронном виде);

доступность бланков заявлений или иных документов, необходимых для предоставления услуги, в сети Интернет;

размещение информации о порядке предоставления услуги в сети Интернет;

размещение информации о порядке предоставления услуги в брошюрах, буклетах, на информационных стендах и электронных табло в помещениях Управления;

возможность получения консультации по вопросам предоставления услуги, в том числе по телефону, через сеть Интернет, по электронной почте, при личном обращении, при письменном обращении;

обеспечение возможности обслуживания людей с ограниченными возможностями (наличие пандусов, специальных ограждений, перил, обеспечивающих беспрепятственное передвижение инвалидных колясок);

наличие электронной системы управления очередью на прием для получения услуги;

количество консультаций по вопросам предоставления услуги;

максимальная удаленность места жительства потенциального заявителя от ближайшего места предоставления услуги;

максимальное время перемещения от места жительства заявителя до ближайшего места предоставления услуги на общественном транспорте;

доля заявителей, удовлетворенных качеством предоставления услуги, от общего числа опрошенных заявителей;

доля заявителей, удовлетворенных результатом предоставления услуги, от общего числа опрошенных заявителей;

количество обоснованных жалоб на нарушение регламента предоставления услуги;

доля обоснованных жалоб от общего количества обращений за получением муниципальной услуги;

количество обращений в судебные органы для обжалования действий (бездействия) и (или) решений должностных лиц при предоставлении муниципальной услуги.

Раздел 3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения

Глава 1. Состав административных процедур

27. Предоставление услуги включает в себя выполнение следующих административных процедур:

прием заявителя с устным обращением либо прием и регистрация заявления, поданного в письменной или электронной форме;

личный прием заявителей;

рассмотрение заявления, подготовка и предоставление информации заявителю.

28. Блок-схема предоставления услуги приводится в приложении N 2 к настоящему Административному регламенту.

Глава 2. Прием заявителя с устным обращением либо прием и регистрация заявления, поданного в письменной или электронной форме

29. Основанием для начала административной процедуры является устное обращение либо подача заявления в письменной или электронной форме с изложенными в нем вопросами.

При ответах на устные обращения заявителей специалисты Управления информируют заявителей по интересующим их вопросам. Если специалист не может самостоятельно ответить на поставленные вопросы, в связи с тем что подготовка ответа требует дополнительной проверки, заявителю предлагается изложить свое обращение в письменной форме.

В случае если изложенные заявителем устно факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия заявителя может быть дан в устном порядке.

30. Специалист, осуществляющий прием заявления, устанавливает предмет обращения, регистрирует заявление в автоматизированной системе документационного обеспечения управления Администрации города Екатеринбурга, выдает заявителю расписку в получении заявления с указанием даты получения.

31. В случае неправильного заполнения заявления специалист устно уведомляет заявителя о наличии препятствий для рассмотрения вопроса о предоставлении муниципальной услуги, разъясняет заявителю содержание выявленных недостатков и способы по их устранению.

Результатом выполнения административной процедуры является прием и регистрация заявления и необходимых документов для подготовки ответа по существу поставленных вопросов.

32. Максимальный срок приема документов от заявителя не должен превышать 15 минут.

Глава 3. Личный прием заявителей

33. Основанием для начала административной процедуры является личное обращение заявителя в Управление.

34. Личный прием заявителей проводится начальником Управления и его заместителями.

Личный прием заявителей заместителями начальника Управления проводится в порядке очереди.

Личный прием заявителей начальником Управления осуществляется по предварительной записи, которая ведется специалистом организационного обеспечения.

35. Организацию личного приема заявителей начальником Управления обеспечивает специалист отдела организационного обеспечения Управления.

36. На личном приеме заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность, и сообщает суть обращения.

Специалист отдела организационного обеспечения вносит в журнал приема посетителей следующие сведения о заявителе:

фамилия, имя, отчество гражданина или представителя заявителя, наименование заявителя (в случае обращения за муниципальной услугой юридического лица);

адрес заявителя и контактный телефон;

категория интересующей заявителя информации;

дата приема.

37. Начальник Управления (его заместитель) разъясняет, консультирует и информирует заявителя по существу поставленных заявителем вопросов.

В случае если изложенные заявителем устно факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия заявителя может быть дан устно в ходе личного приема, о чем в журнале приема посетителей производится запись "Даны разъяснения".

В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Если в ходе личного приема оформляется заявление о предоставлении муниципальной услуги, регистрация заявления осуществляется в соответствии с пунктом 31 настоящего Административного регламента, рассмотрение заявления - в соответствии с главой 4 настоящего Административного регламента.

38. Результатом административной процедуры является предоставление заявителю запрашиваемой информации либо принятие начальником (его заместителем) решения по разрешению поставленного вопроса и оформление поручения исполнителю.

Глава 4. Рассмотрение заявления, подготовка и предоставление информации заявителю

39. Основанием для начала административной процедуры является регистрация заявления.

40. Если в заявлении, полученном от физического лица, содержится запрос на получение информации, не предусмотренной пунктом 8 настоящего Административного регламента, то заявление регистрируется и не позднее двух рабочих дней со дня регистрации направляется в регистрирующий орган - в отдел по работе с обращениями граждан Информационно-аналитического департамента Администрации города Екатеринбурга.

В соответствии с Постановлением Администрации города Екатеринбурга от 28.05.2008 N 1978 "Об утверждении Положения о работе с обращениями граждан в Администрации города Екатеринбурга", в случае если в заявлении содержатся вопросы, решение которых входит в компетенцию Администрации города Екатеринбурга, регистрирующий орган рассматривает и направляет заявление с резолюцией главы Администрации города Екатеринбурга или заместителя главы Администрации города

Екатеринбурга в орган Администрации города Екатеринбурга, в компетенцию которого входит решение поставленных в заявлении вопросов, не позднее семи дней со дня регистрации заявления в Управлении.

Ответ на заявление дается органом Администрации города Екатеринбурга, в компетенцию которого входит решение поставленных в заявлении вопросов, в течение 30 дней со дня регистрации заявления в Управлении.

В случае если в заявлении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации города Екатеринбурга, данное заявление направляется регистрирующим органом в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов, с сопроводительным письмом, подписанным главой Администрации города Екатеринбурга, или его заместителем, или начальником Управления, или лицами, официально их замещающими.

Одновременно заявитель уведомляется о переадресации заявления. К уведомлению прилагается копия сопроводительного письма о направлении заявления по компетенции.

41. Если в заявлении, полученном от юридического лица, содержится запрос на получение информации, не предусмотренной пунктом 8 настоящего Административного регламента, то заявление регистрируется и не позднее семи рабочих дней со дня регистрации вместе со служебной запиской начальника Управления направляется в орган Администрации города Екатеринбурга, в компетенцию которых входит решение поставленных в заявлении вопросов, или вместе с сопроводительным письмом, подписанным главой Администрации города Екатеринбурга или его заместителем, или лицами, официально их замещающими, в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления.

При направлении заявления в орган Администрации города Екатеринбурга ответ на заявление дается органом Администрации города Екатеринбурга, в компетенцию которого входит решение поставленных в заявлении вопросов, в течение 30 дней со дня регистрации заявления в Управлении.

При направлении заявления в государственный орган, орган местного самоуправления Управление направляет заявителю уведомление о переадресации заявления. К уведомлению прилагается копия сопроводительного письма о направлении заявления по компетенции.

42. В случае оставления заявления без ответа по существу поставленных вопросов при наличии оснований, указанных в пункте 23 настоящего Административного регламента, заявителю направляется соответствующее письменное уведомление.

43. Ответы на заявления о предоставлении муниципальной услуги и уведомления об оставлении заявлений без ответа по существу поставленных в них вопросов подписывает начальник Управления.

44. Ответ на заявление, поступившие в электронном виде или по почте, направляется по адресу электронной почты или в письменной форме по почтовому адресу. По желанию заявителя ответ, подготовленный в письменной форме, может быть вручен заявителю лично в руки.

45. Результатом административной процедуры является направление (вручение) ответа заявителю.

46. Максимальный срок подготовки ответа заявителю в письменной форме не должен превышать 30 дней.

Раздел 4. Формы контроля за предоставлением муниципальной услуги

47. Контроль за предоставлением муниципальной услуги осуществляется в следующих формах:

текущий контроль;

проведение проверок (плановых и внеплановых).

48. Текущий контроль за предоставлением муниципальной услуги осуществляется начальником Управления, который устанавливает периодичность его осуществления.

49. Проверки могут быть плановыми (осуществляются в соответствии с графиком, утвержденным начальником Управления) и внеплановыми (по конкретному обращению заявителя, а также по инициативе начальника Управления).

Плановые и внеплановые проверки проводятся комиссией, формируемой согласно приказу начальника Управления.

В ходе проверок могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки), или отдельные аспекты (тематические проверки).

По окончании проверки составляется акт.

50. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений, рассмотрение и подготовку ответов на заявления о предоставлении муниципальной услуги, в том числе содержащих жалобы на действия (бездействие) должностных лиц.

51. Работники Управления несут ответственность за решения и действия (бездействие), принимаемые и осуществляемые в ходе предоставления муниципальной услуги, в соответствии с действующим законодательством.

Раздел 5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также его должностных лиц

52. Заявитель имеет право на обжалование действий (бездействия) Управления, предоставляющего муниципальную услугу, его должностных лиц и решений, принятых в ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе в следующих случаях:

нарушение сроков регистрации заявления о предоставлении муниципальной услуги или сроков предоставления муниципальной услуги;

требование от заявителя представления документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации и Свердловской области, муниципальными правовыми актами, регулирующими предоставление муниципальной услуги;

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

отказ в предоставлении муниципальной услуги по основаниям, не предусмотренным нормативными правовыми актами Российской Федерации и Свердловской области, муниципальными правовыми актами;

требование от заявителя при предоставлении муниципальной услуги внесения платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации и Свердловской области, муниципальными правовыми актами;

отказ в исправлении допущенных опечаток и ошибок в документах, выданных в результате предоставления муниципальной услуги, либо нарушение установленного срока таких исправлений.

53. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме на имя:

главы Администрации города Екатеринбурга (место подачи жалобы и график приема физических лиц указаны в пункте 5 настоящего Административного регламента, юридических лиц - 620014, Екатеринбург, пр. Ленина, д. 24а, кабинет N 423) - при обжаловании действий (бездействия) заместителя главы Администрации города Екатеринбурга по вопросам жилищного и коммунального хозяйства в ходе предоставления муниципальной услуги;

заместителя главы Администрации города Екатеринбурга по вопросам жилищного и коммунального хозяйства (место подачи жалобы и график приема физических лиц указаны в пункте 5 настоящего Административного регламента, юридических лиц - 620014, Екатеринбург, пр. Ленина, д. 24а, кабинет N 423) - при обжаловании действий (бездействия) начальника Управления в ходе предоставления муниципальной услуги;

начальника Управления (620014, г. Екатеринбург, ул. Малышева, д. 31а, кабинет N 403) - при обжаловании действий (бездействия) специалистов и начальников отделов Управления в ходе предоставления муниципальной услуги.

54. Жалоба может быть направлена по почте, через Государственное бюджетное учреждение Свердловской области "Многофункциональный центр предоставления государственных (муниципальных) услуг" (620075, г. Екатеринбург, ул. Карла Либкнехта, д. 2, официальный сайт в сети Интернет: <http://www.mfc66.ru>), с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, официального сайта Администрации города Екатеринбурга (<http://екатеринбург.рф>, сервис "Электронная приемная"), единого портала государственных и муниципальных услуг (<http://www.gosuslugi.ru>), регионального портала государственных и муниципальных услуг (<http://66.gosuslugi.ru>), а также может быть принята на личном приеме заявителя.

55. Жалоба должна содержать:

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 контактного телефона, адрес электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

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

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

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

В случае подачи жалобы на личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

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 оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность.

Поступившая жалоба подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа в предоставлении муниципальной услуги, в приеме документов от 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.

56. По результатам рассмотрения жалобы Управление принимает одно из следующих решений:

удовлетворить жалобу, 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 настоящим Административным регламентом, а также в иных формах;

отказать в удовлетворении жалобы.

57. В удовлетворении жалобы может быть отказано 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 отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

58. Жалоба может быть оставлена 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 (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя.

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.

В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (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 (при наличии) 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.

59. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно принимает необходимые меры в соответствии действующим законодательством Российской Федерации.

**Приложение N 1
К Административному регламенту**

**Рекомендуемая форма
заявления о предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению**

Управление жилищного и коммунального хозяйства
Администрации города Екатеринбурга

от _____
(фамилия, имя, отчество заявителя)

_____ (наименование юридического лица)
почтовый адрес: _____

телефон: _____

Заявление

Прошу предоставить информацию о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению, а именно: _____

Информацию готов получить (отметить):
нужное

лично в руки;

почтой по адресу _____;

электронной почтой по адресу: _____

(дата)

(подпись)

**Приложение N 2
к Административному регламенту**

**Блок-схема
предоставления муниципальной услуги**

