**АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДСКОГО ОКРУГА**

**Верхняя Пышма**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от 10.11.2014 № 2041

г. Верхняя Пышма

***Об утверждении административного регламента***

***предоставления муниципальной услуги***

***«Предоставление информации о порядке предоставления***

***жилищно-коммунальных услуг населению городского округа Верхняя Пышма»***

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», руководствуясь Уставом городского округа Верхняя Пышма, администрация городского округа Верхняя Пышма

**ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению городского округа Верхняя Пышма» (прилагается).

2. Признать утратившим силу постановление администрации городского округа Верхняя Пышма от 13.12.2010 № 2445 «Об утверждении административного регламента предоставления управлением городского хозяйства городского округа Верхняя Пышма муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению».

3. Опубликовать настоящее постановление в газете «Красное знамя» и разместить на официальном сайте городского округа Верхняя Пышма.

4. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации городского округа Верхняя Пышма по вопросам жилищно-коммунального хозяйства, транспорта и связи Невструева Н.В.

Глава администрации В.С. Чирков

УТВЕРЖДЕН

постановлением администрации

городского округа Верхняя Пышма

от 10.11.2014 № 2041

**Административный регламент**

# предоставления муниципальной услуги

# «Предоставление информации о порядке предоставления

# жилищно-коммунальных услуг населению

# городского округа Верхняя Пышма»

# 1. Общие положения

1. Настоящий административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению городского округа Верхняя Пышма» (далее - Регламент) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги, создания комфортных условий для получателей муниципальной услуги. Регламент определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при предоставлении муниципальной услуги.

Органом местного самоуправления, уполномоченным на предоставление муниципальной услуги, предусмотренной Регламентом, является администрация городского округа Верхняя Пышма. Органом, непосредственно предоставляющим муниципальную услугу, является муниципальное казенное учреждение «Комитет жилищно-коммунального хозяйства» (далее - МКУ «Комитет ЖКХ»).

2. Заявителями предоставления муниципальной услуги являются физические лица, заинтересованные в предоставлении муниципальной услуги, или их представители, действующие на основании доверенности, оформленной в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации (далее - Заявители).

3. Информирование заинтересованных лиц о правилах предоставления муниципальной услуги осуществляется МКУ «Комитет ЖКХ» по номеру телефона для справок (консультаций): (34368) 5-45-25.

4. 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 городского округа Верхняя Пышма электро-, тепло -, газо-, водоснабжения и 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.

5. Информацию по вопросам предоставления муниципальной услуги также можно получить в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть «Интернет»):

- на сайте администрации городского округа Верхняя Пышма: www.movp.munrus.ru;

- на сайте региональной государственной информационной системы: http:// www.gosuslugi66.ru и с использованием федеральной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг»: на сайте http:// www.gosuslugi.ru.

6. Информирование Заявителей о процедуре предоставления муниципальной услуги может осуществляться при личном обращении, обращении по телефону, письменном обращении по почте, письменном обращении по электронной почте:

1) при индивидуальном устном информировании должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги, дает обратившемуся полный, точный и оперативный ответ по вопросам процедуры предоставления муниципальной услуги;

2) при информировании по телефону должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги, должно назвать свою фамилию, имя, отчество, должность, а затем – в вежливой форме, четко и подробно проинформировать обратившегося по вопросам процедуры предоставления муниципальной услуги;

3) при информировании по письменным обращениям обратившемуся должностным лицом, ответственным за предоставление муниципальной услуги, дается четкий и понятный ответ по вопросам процедуры предоставления муниципальной услуги, указывается фамилия, имя, отчество, должность и номер телефона исполнителя.

Ответ на обращение направляется по почте на адрес заинтересованного лица в срок, не превышающий 30 дней со дня поступления письменного обращения за информацией.

4) при информировании по электронной почте заявителю должностным лицом, ответственным за предоставление муниципальной услуги, дается четкий и понятный ответ по вопросам процедуры предоставления муниципальной

услуги, указывается фамилия, имя, отчество, должность, адрес электронной почты и номер телефона исполнителя.

Ответ на обращение направляется на адрес электронной почты заявителя в срок, не превышающий 30 дней со дня поступления обращения.

6.1. В целях оптимизации и повышения качества предоставления муниципальной услуги, снижения административных барьеров, муниципальная услуга, в том числе исполняется государственным бюджетным учреждением Свердловской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее - МФЦ).

Информацию о месте нахождения, телефоне, адресе электронной почты, графике и режиме работы МФЦ (отделов МФЦ) можно получить на официальном сайте МФЦ (http://www.mfc66.ru/)

6.2. При личном обращении в МФЦ, а также по письменному обращению и по справочному телефону заявителям предоставляется следующая информация:

1) о нормативных правовых актах, регулирующих предоставление муниципальной услуги;

2) о перечне и видах документов, необходимых для получения муниципальной услуги;

3) о местах нахождения и графиках работы уполномоченных органов, предоставляющих муниципальную услугу, и организаций, обращение в которые необходимо и обязательно для предоставления муниципальной услуги;

4) о сроках предоставления муниципальной услуги;

5) о порядке обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе оказания муниципальной услуги;

6) о ходе предоставления муниципальной услуги (для заявителей, подавших заявление и документы в МФЦ).

# 2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

7. Наименование муниципальной услуги: предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению городского округа Верхняя Пышма (далее – муниципальная услуга).

8. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу: МКУ «Комитет ЖКХ».

9. Результатом предоставления муниципальной услуги является: предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению, либо отказ в предоставлении муниципальной услуги.

10. Сроки предоставления муниципальной услуги: в течение 30 дней со дня представления заявления и соответствующих документов.

В случае подачи заявления в МФЦ срок исчисляется со дня регистрации в МФЦ.

11. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги:

- Жилищный кодекс Российской Федерации;

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

- постановление Правительства Российской Федерации от 13.08.2006 № 491 «Об утверждении правил содержания общего имущества в многоквартирном доме и правил изменения размера платы за содержание и ремонт жилого помещения в случае оказания услуг и выполнения работ по управлению, содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность»;

- [Федеральный закон](garantF1://12046661.0)от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

12. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

- заявление по форме, согласно приложению № 1 к Регламенту;

- документ, удостоверяющий личность Заявителя:

- копия паспорта гражданина Российской Федерации;

- копия паспорта иностранного гражданина, копия вида на жительство со сведениями о регистрации по месту жительства или пребывания (в случае, когда получателем услуги является иностранный гражданин);

- копия вида на жительство лица без гражданства со сведениями о регистрации по месту жительства или пребывания (в случае, когда получателем услуги является лицо без гражданства);

- иной документ, удостоверяющего в соответствии с законодательством Российской Федерации личность получателя услуги;

- доверенность на представление интересов, оформленную в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, если с запросом обращается представитель физического лица.

13. Все документы представляются в копиях с предоставлением подлинников. Копии сверяются с подлинниками специалистом МКУ «Комитет ЖКХ», принимающим документы. Копии вышеуказанных документов, прилагаемых к заявлению, направленных Заявителем по почте, должны быть заверены нотариально либо заверены печатью и подписью лица, полномочного подавать заявление.

14. Документы, необходимые для оказания муниципальной услуги, предоставляются Заявителем самостоятельно.

15. Оснований для отказа в приеме заявления не имеется.

16. Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги является непредставление документов, предусмотренных пунктом 12 Регламента.

17. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

18. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги составляет 15 минут.

19. Регистрация заявления производится в течение одного рабочего дня с момента поступления в МКУ «Комитет ЖКХ».

20. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга:

1) здание, в котором предоставляется муниципальная услуга, располагается с учетом пешеходной доступности (не более 10 минут пешком) для Заявителей от остановок общественного транспорта. Вход в здание оборудуется информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о наименовании органа местного самоуправления;

2) на территории, прилегающей к месторасположению здания, в котором предоставляется муниципальная услуга, оборудуются места для парковки автотранспортных средств;

3) прием заявителей осуществляется в специально отведенных для этих целей помещениях, обеспечивающих комфортные условия для Заявителей и оптимальные условия для работы специалистов;

4) помещения для ожидания оборудуются стульями или скамьями (банкетками), а для удобства заполнения запроса о предоставлении муниципальной услуги - столами и информационными стендами с образцами заполнения запроса о предоставлении муниципальной услуги;

5) кабинеты приема Заявителей оборудуются информационными табличками (вывесками) с указанием номера кабинета, Ф.И.О. специалиста, осуществляющего предоставление муниципальной услуги, и режима работы;

6) рабочее место специалиста, осуществляющего предоставление муниципальной услуги, оборудуется персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных и печатающим устройствам.

21. Показателями доступности муниципальной услуги являются:

- информированность заявителя о получении муниципальной услуги (содержание, порядок и условия ее получения);

- комфортность ожидания муниципальной услуги (оснащенные места ожидания, санитарно-гигиенические условия помещения (освещенность, просторность, отопление), эстетическое оформление);

- комфортность получения муниципальной услуги (техническая оснащенность, санитарно-гигиенические условия помещения (освещенность, просторность, отопление), эстетическое оформление, комфортность организации процесса (отношение специалистов, осуществляющих предоставление муниципальной услуги, к Заявителю: вежливость, тактичность);

- бесплатность получения муниципальной услуги;

- транспортная и пешеходная доступность органа, осуществляющего предоставление муниципальной услуги;

- режим работы органа, осуществляющего предоставление муниципальной услуги;

- возможность обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принятых в ходе предоставления муниципальной услуги в досудебном и в судебном порядке;

- возможность получения муниципальной услуги в МФЦ.

22. Показателями качества муниципальной услуги являются:

- оперативность предоставления муниципальной услуги (соответствие стандарту времени, затраченного на подготовку необходимых документов, ожидание предоставления муниципальной услуги, непосредственное получение муниципальной услуги);

- точность обработки данных, правильность оформления документов;

- компетентность специалистов, осуществляющих предоставление муниципальной услуги (профессиональная грамотность);

- количество обоснованных жалоб.

23. Муниципальная услуга, предусмотренная Регламентом, может быть получена Заявителем в МФЦ по мере его открытия на территории городского округа Верхняя Пышма и через портал государственных и муниципальных услуг в сети Интернет: www.gosuslugi.ru.

При организации муниципальной услуги в МФЦ, МФЦ осуществляет следующие административные процедуры (действия):

1) информирование заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги;

2) прием и регистрация заявления и документов;

3) передача принятых письменных заявлений в МКУ «Комитет ЖКХ»;

4) выдача результата предоставления услуги.

24. Время работы МКУ «Комитет ЖКХ»:

понедельник – пятница: с 800 час. до 1700 час.;

перерыв на обед: с 1230 час. до 1330 час.;

суббота, воскресенье: выходные дни.

Продолжительность рабочего дня, непосредственно предшествующего нерабочему праздничному дню, уменьшается на один час.

Приём Заявителей по вопросам предоставления муниципальной услуги, предусмотренной Регламентом, осуществляется специалистами МКУ «Комитет ЖКХ» по адресу: 624093, Свердловская область, г. Верхняя Пышма, ул. Балтымская, 23.

График приема заявителей по вопросам предоставления муниципальной услуги (в том числе по вопросам подачи жалоб на решения и действия (бездействия), принятые (допущенное) при предоставлении муниципальной услуги):

понедельник и четверг: с 800 час. до 1700 час.;

перерыв на обед: с 1230 час. до 1330 час.

Адрес электронной почты МКУ «Комитет ЖКХ»: vpkomitet@mail.ru.

Адрес официального сайта администрации городского округа Верхняя Пышма в сети «Интернет»: [www.movp.munrus.ru](http://www.movp.munrus.ru), адрес электронной почты администрации: [vpa@uraltc.ru](mailto:vpa@uraltc.ru).

Информация по вопросам предоставления муниципальной услуги размещается в местах ожидания заявителей и в местах их приема.

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

25. Предоставление муниципальной услуги состоит из следующих последовательных административных процедур:

1) прием и регистрация заявления о предоставлении муниципальной услуги;

2) рассмотрение заявления Заявителя;

3) принятие решения о предоставлении (об отказе в предоставлении) муниципальной услуги.

26. Основанием для начала процедуры приема и регистрации заявления о предоставлении муниципальной услуги является обращение Заявителя с устным или с письменным запросом в МКУ «Комитет ЖКХ».

Специалист МКУ «Комитет ЖКХ», ответственный за прием и регистрацию заявлений и обращений граждан, осуществляет следующие административные действия:

- устанавливает личность и полномочия заявителя, в том числе проверяет документ, удостоверяющий личность и документ, подтверждающий полномочия, в случае, если с запросом обращается представитель физического лица;

- принимает заявление (запрос);

- по просьбе Заявителя, на его экземпляре заявления ставит отметку о приеме;

- регистрирует принятый запрос в журнале регистраций обращений граждан.

Срок исполнения административного действия - 1 рабочий день.

Результатом приема заявления является его регистрация и передача на рассмотрение специалисту МКУ «Комитет ЖКХ», ответственному за предоставление муниципальной услуги, и подготовку письменного ответа на запрос о предоставлении муниципальной услуги либо письменного отказа в предоставлении муниципальной услуги.

27. Основанием для рассмотрения заявления (запроса) является поступление к специалисту, ответственному за предоставление муниципальной услуги запроса о предоставлении муниципальной услуги.

Специалист, ответственный за предоставление муниципальной услуги, подготавливает письменный ответ о предоставлении муниципальной услуги либо письменный отказ в предоставлении муниципальной услуги.

Срок исполнения административного действия не более 15 рабочих дней.

Результатом рассмотрения запроса является передача на подпись председателю МКУ «Комитет ЖКХ» письменного ответа о предоставлении муниципальной услуги либо письменного отказа в предоставлении муниципальной услуги.

28. Основанием для принятия решения о предоставлении (об отказе в предоставлении) муниципальной услуги является поступление к председателю МКУ «Комитет ЖКХ» письменного ответа на заявление (запрос) о предоставлении муниципальной услуги либо письменного отказа в предоставлении муниципальной услуги.

Председатель МКУ «Комитет ЖКХ» рассматривает поступившие документы в течение 3 (трех) рабочих дней.

В случае согласия с содержанием письменного ответа на запрос о предоставлении муниципальной услуги либо письменного отказа в предоставлении муниципальной услуги, председатель МКУ «Комитет ЖКХ» подписывает письменный ответ либо письменный отказ о предоставлении муниципальной услуги и передает специалисту, ответственному за регистрацию исходящей документации в МКУ «Комитет ЖКХ».

В случае не согласия с содержанием письменного ответа на запрос о предоставлении муниципальной услуги либо письменного отказа в предоставлении муниципальной услуги председатель МКУ «Комитет ЖКХ» возвращает документы специалисту, ответственному за предоставление муниципальной услуги, на доработку.

29. Результатом предоставления муниципальной услуги является предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению, либо отказ в предоставлении муниципальной услуги.

30. После регистрации информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению направляется Заявителю в соответствии со способом, указанном в заявлении (согласно приложению № 1 к Регламенту).

31. Особенности выполнения административных процедур в МФЦ.

МФЦ осуществляет следующие действия:

- информирование заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги через МФЦ;

- информирование заявителей о месте нахождения МКУ «Комитет ЖКХ» режиме их работы и контактных телефонах;

- прием письменных заявлений Заявителей;

- передача принятых письменных заявлений в МКУ «Комитет ЖКХ»;

- выдачу результата предоставления услуги.

Для получения муниципальной услуги заявители представляют в МФЦ заявление и необходимые документы.

Проверка наличия у Заявителя документа, удостоверяющего личность, осуществляется оператором МФЦ в общем порядке при оформлении заявления заявителя на предоставление муниципальной услуги. Документ после проверки возвращается Заявителю. При отсутствии документа, удостоверяющего личность заявителя, прием письменного заявления заявителя в МФЦ не производится, заявление в МКУ «Комитет ЖКХ» не передается.

МФЦ выдает Заявителю один экземпляр заявления заявителя на предоставление муниципальной услуги с указанием перечня принятых документов и даты приема в МФЦ.

Оператор МФЦ проверяет правильность и полноту заполнения заявления, регистрирует принятое заявление путем проставления прямоугольного штампа с регистрационным номером МФЦ. Оператор МФЦ также ставит дату приема и личную подпись.

В случае, когда Заявитель представляет копию документа с предъявлением оригинала, оператор МФЦ сверяет с оригиналом, ставит прямоугольный штамп «С подлинным сверено» и возвращает оригинал заявителю.

При подаче запроса в МФЦ лицом, ответственным за выполнение административной процедуры, является работник МФЦ.

Принятые от Заявителя заявление и документы передаются в МКУ «Комитет ЖКХ» на следующий рабочий день после приема в МФЦ по ведомости приема-передачи, оформленной передающей стороной в двух экземплярах (по одной для каждой из сторон). При приеме документов проверяется правильность заполнения заявления и комплектность приложенных к заявлению документов. В случае если к заявлению не приложены документы, обозначенные в заявлении, как прилагаемые, прием документов МКУ «Комитет ЖКХ» от МФЦ не производится.

МКУ «Комитет ЖКХ» передает в МФЦ для организации выдачи заявителю по ведомости приема-передачи, оформленной передающей стороной в двух экземплярах (по одной для каждой из сторон), результат предоставления услуги в последний день окончания срока предоставления услуги.

Результат предоставления услуги выдается заявителю в срок, установленный Регламентом, исчисляемый со дня приема заявления и документов в МФЦ.

32. Особенности выполнения административных процедур в электронной форме:

1) Заявителям обеспечивается возможность получения информации о порядке предоставления муниципальной услуги, а также копирования форм заявлений на официальном сайте администрации городского округа Верхняя Пышма в сети Интернет: www.movp.munrus.ru и на Едином портале <http://www.gosuslugi.ru.>

2) Заявитель вправе подать заявление в форме электронного документа (в том числе с использованием Единого портала, прилагаемые к заявлению документы могут быть также поданы в форме электронных документов). Заявление, подаваемое в форме электронного документа, и прилагаемые к нему документы, подаваемые в форме электронных документов, подписываются простой электронной подписью в соответствии с требованиями [Федерального закона](garantF1://12077515.0) от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», [Федерального закона](garantF1://12084522.0) от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи», постановления Правительства Российской Федерации от 25.01.2013 года № 33 «Об использовании простой электронной подписи при оказании государственных и муниципальных услуг».

3) предоставление муниципальных услуг с использованием [Единого портала](garantF1://9223991.519) осуществляется в отношении Заявителей, прошедших процедуру регистрации и авторизации. Порядок регистрации и авторизации Заявителя на Едином портале устанавливается оператором Единого портала.

4) подача Заявителем заявления и документов в электронной форме с использованием Единого портала осуществляется путем заполнения интерактивных форм заявлений и документов. При оформлении заявления через Единый портал регистрация осуществляется в соответствии с датой и временем регистрации заявления на Едином портале (с точным указанием часов и минут). Мониторинг за ходом рассмотрения заявления и получение документа (информации), являющегося результатом предоставления услуги в электронной форме, осуществляется с использованием Единого портала.

# 4. Формы контроля за исполнением Регламента

33. Контроль за исполнением Регламента осуществляется администрацией городского округа Верхняя Пышма посредством проведения проверок полноты и качества оказания муниципальной услуги.

34. В целях эффективности, полноты и качества оказания муниципальной услуги специалистом в процессе оказания услуги осуществляется текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами при предоставлении муниципальной услуги, за принятием решений должностными и ответственными лицами, соблюдения и исполнения должностными и ответственными лицами положений Регламента, нормативных правовых актов Российской Федерации, Свердловской области и городского округа Верхняя Пышма.

Периодичность осуществления текущего контроля - постоянно.

35. Помимо текущего контроля за соблюдением сроков и административных процедур при предоставлении муниципальной услуги осуществляются плановые и внеплановые проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок устанавливаются распоряжением главы администрации городского округа.

36. При проведении плановой проверки могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки), или отдельные вопросы (тематические проверки).

Срок проведения проверки - не более 30 дней.

37. Внеплановые проверки проводятся по обращению граждан, юридических лиц и индивидуальных предпринимателей с жалобами на нарушения их прав и законных интересов действиями (бездействием) должностных и ответственных лиц МКУ «Комитет ЖКХ», отвечающих за предоставление муниципальной услуги.

38. Задачами контроля являются:

1) соблюдение специалистами требований Регламента, порядка и сроков осуществления административных действий и процедур;

2) предупреждение и пресечение возможных нарушений прав и законных интересов заявителей;

3) выявление имеющихся нарушений прав и законных интересов заявителей и устранение таких нарушений;

4) совершенствование процесса оказания муниципальной услуги.

39. По результатам проверок составляется справка о выявленных нарушениях, рекомендациях и сроках их устранения. В случае выявления нарушений прав заинтересованных лиц принимаются меры к восстановлению нарушенных прав.

40. Должностные и ответственные лица МКУ «Комитет ЖКХ» несут ответственность за решения и действия (бездействие), принимаемые в ходе предоставления муниципальной услуги, в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и положениями Регламента. Персональная ответственность должностных и ответственных лиц МКУ «Комитет ЖКХ» закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

Должностные и ответственные лица МКУ «Комитет ЖКХ», допустившие нарушение Регламента привлекаются к дисциплинарной ответственности в соответствии с [Трудовым кодексом](garantF1://12025268.0) Российской Федерации и [Федеральным законом](garantF1://12052272.0) от 02.03.2007 № 25-ФЗ «О муниципальной службе в Российской Федерации».

41. Текущий контроль за соблюдением работником МФЦ последовательности действий, определенных административными процедурами и производимых специалистами МФЦ в рамках Регламента, осуществляется руководителем соответствующего структурного подразделения МФЦ, в подчинении которого работает специалист МФЦ.

# 5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу,

# а также их должностных лиц

42. В случае если заявитель считает, что решение администрации и (или) действия (бездействие) должностных и (или) ответственных лиц нарушают его права и свободы, либо не соответствуют действующему законодательству Российской Федерации и нарушают его права и законные интересы, незаконно возлагают на него какие-либо обязанности, то он вправе обжаловать указанные решения, действия (бездействие) во внесудебном порядке.

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

1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, Свердловской области, городского округа Верхняя Пышма для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, Свердловской области, городского округа Верхняя Пышма 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, Свердловской области, муниципальными правовыми актами и Регламентом;

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

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

44. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе и (или) в электронной форме председателю МКУ «Комитет ЖКХ». Жалоба на решение, принятое председателем МКУ «Комитет ЖКХ», подается главе администрации городского округа Верхняя Пышма. Жалоба может быть направлена по почте, с использованием сети «Интернет», [официального сайта](garantF1://9223991.865)городского округа Верхняя Пышма, [Единого портала](garantF1://9223991.519)**,** МФЦ, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

Заявитель вправе подать жалобу в форме электронного документа (в том числе с использованием Единого портала), прилагаемые к жалобе документы могут быть также поданы в форме электронных документов. Жалоба, подаваемая в форме электронного документа, и прилагаемые к ней документы, подаваемые в форме электронных документов, подписываются простой [электронной подписью](garantF1://12084522.21)в соответствии с требованиями [Федерального закона](garantF1://12077515.0) от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», [Федерального закона](garantF1://12084522.0)от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи», [постановления](garantF1://70206198.0)Правительства Российской Федерации от 25.01.2013 № 33-ПП «Об использовании простой электронной подписи при оказании государственных и муниципальных услуг».

Адреса для подачи жалобы:

- 624093, Свердловская область, г. Верхняя Пышма, ул. Балтымская, 23, МКУ «Комитет ЖКХ»; электронный адрес: vpkomitet@mail.ru.

- 624090, Свердловская область, г. Верхняя Пышма, ул. Красноармейская, 13, администрация городского округа Верхняя Пышма, электронный адрес: www.movp.munrus.ru.

График работы администрации городского округа:

Понедельник – пятница с 800 час. до 1700 час.;

Перерыв с 1230 час. до 1330 час.

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

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

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

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

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

46. Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица, специалиста органа, предоставляющего муниципальную услугу, решения и (или) действия (бездействие) которых обжалуются;

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

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

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

47. Поступившая жалоба подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у Заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

48. МКУ «Комитет ЖКХ», глава администрации городского округа вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

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

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

В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства глава администрации городского округа вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

49. Заявитель имеет следующие права на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы:

1) представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;

2) знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения жалобы, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую действующим законодательством Российской Федерации тайну.

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

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

2) отказать в удовлетворении жалобы.

51. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению, в ответе заявителю указывается, какие права, свободы или законные интересы подлежат восстановлению и в каком порядке (в том числе сроки и ответственные лица), принимаемые способы защиты прав, свобод или законных интересов. При удовлетворении жалобы должностное лицо МКУ «Комитет ЖКХ» принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата муниципальной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

В случае признания жалобы, не подлежащей удовлетворению, в ответе аргументировано даются разъяснения в отношении отсутствия оснований для восстановления и защиты прав, свобод и законных интересов Заявителя;

52. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 49 Регламента, заявителю в письменной форме и по желанию Заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

53. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

1) наименование органа местного самоуправления, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

2) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действия (бездействие) которого обжалуется;

3) фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя;

4) основания для принятия решения по жалобе;

5) принятое по жалобе решение;

6) в случае, если жалоба признана обоснованной - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной услуги;

7) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

54. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается председателем МКУ «Комитет ЖКХ» или главой администрации городского округа Верхняя Пышма.

55. Если в результате рассмотрения жалобы доводы заявителя признаются обоснованными, то принимаются решения о применении мер ответственности к должностным и ответственным лицам, допустившим нарушение в ходе предоставления муниципальной услуги на основании Регламента.

56. Решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу либо муниципального служащего могут быть обжалованы заявителем с судебном порядке в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

Приложение

к Регламенту

Председателю МКУ «Комитет ЖКХ»

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

ЗАЯВЛЕНИЕ

О ПРЕДОСТАВЛЕНИИ ИНФОРМАЦИИ О ПОРЯДКЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ

ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ НАСЕЛЕНИЮ

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(фамилия, имя, отчество заявителя)

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

(наименование юридического лица)

почтовый адрес: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

телефон: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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)

На обработку персональных данных

согласен(на) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(подпись) (Ф.И.О.)