



**АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
ГОРОД НОВОТРОИЦК ОРЕНБУРГСКОЙ ОБЛАСТИ**

П О С Т А Н О В Л Е Н И Е

08.12.2017

г. Новотроицк

№ 2096-п

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

В соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», руководствуясь статьями 28, 38 Устава муниципального образования город Новотроицк Оренбургской области:

1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Признать утратившими силу постановление администрации муниципального образования город Новотроицк от 27.05.2013 № 1046-п «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» и постановление от 10.12.2014 № 2296 «О внесении изменений в постановление администрации муниципального образования город Новотроицк от 27.05.2013 № 1046-п».

3. Отделу по связям с общественностью администрации муниципального образования город Новотроицк (Вискова Г.Ю.) обеспечить официальное опубликование настоящего постановления в газете «Гвардеец труда» и размещение на официальном сайте администрации муниципального образования город Новотроицк www.novotroitsk.org.ru в сети «Интернет».

4. Контроль за исполнением данного постановления оставляю за собой.

5. Постановление вступает в силу после его официального опубликования в газете «Гвардеец труда».

Исполняющий полномочия
главы муниципального образования
город Новотроицк

И.А. Филиппов

Приложение
к постановлению администрации
муниципального образования
город Новотроицк
от 08.12.2017 № 2096-п

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

1. Общие положения

Предмет регулирования регламента

1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» (далее – муниципальная услуга) определяет сроки и последовательность действий (далее – административная процедура), осуществляемых администрацией муниципального образования город Новотроицк при подготовке и предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

Круг заявителей

2. Заявителями на получение муниципальной услуги являются потребители жилищно-коммунальных услуг: физические или юридические лица.

От имени заявителей могут выступать их представители, имеющие право в соответствии с законодательством Российской Федерации либо в силу наделения их в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, полномочиями выступать от их имени.

**Требования к порядку информирования о предоставлении
муниципальной услуги**

3. Наименование органа местного самоуправления: администрация муниципального образования город Новотроицк.

Почтовый адрес: Оренбургская обл., г. Новотроицк, ул. Советская, д. 80,

индекс 462359.

Адрес электронной почты администрации муниципального образования город Новотроицк: adm-nvk@mail.orb.ru.

Адрес официального сайта администрации муниципального образования город Новотроицк: www.novotroitsk.org.ru

График работы администрации муниципального образования город Новотроицк:

понедельник – четверг с 8-00 до 12-00 часов и с 13-00 до 17 часов 12 минут.

пятница: с 8-00 до 12-00 часов и с 13-00 до 16 часов 12 минут

обеденный перерыв: с 12-00 до 13-00.

суббота - воскресенье: выходные дни

4. Информация о месте нахождения, графике работы, контактных телефонах специалистов администрации муниципального образования город Новотроицк, уполномоченных на предоставление муниципальной услуги, указывается на официальном сайте администрации муниципального образования город Новотроицк в сети «Интернет»: www.novotroitsk.org.ru (далее – официальный сайт), на информационных стендах в залах приёма заявителей в администрации муниципального образования город Новотроицк.

5. Информация о месте нахождения, графике работы, контактных телефонах государственных органов, органов местного самоуправления, организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, указывается на официальном сайте администрации муниципального образования город Новотроицк.

6. Информация о месте нахождения, графике работы, контактных телефонах многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – МФЦ), участвующих в предоставлении муниципальной услуги (далее – Соглашение о взаимодействии), указывается на официальном сайте администрации муниципального образования город Новотроицк, информационных стендах администрации муниципального образования город Новотроицк.

7. Информация по вопросам предоставления услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги (при наличии соответствующего нормативного правового акта представительного органа местного самоуправления) указывается на официальном сайте администрации муниципального образования город Новотроицк.

8. Информация о муниципальной услуге, размещаемая на информационных стендах администрации муниципального образования город Новотроицк, содержит следующие сведения:

- 1) место нахождения, график (режим) работы, номера телефонов, адреса электронной почты;
- 2) блок-схема предоставления муниципальной услуги;
- 3) категория получателей муниципальной услуги;
- 4) перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги;
- 5) образец заявления для предоставления муниципальной услуги;
- 6) основания отказа в приёме документов для предоставления муниципальной услуги;
- 7) основания отказа в предоставлении муниципальной услуги.

9. Информация о муниципальной услуге, в том числе о ходе ее предоставления, может быть получена по телефону, а также в электронной форме через «Единый интернет-портал государственных и муниципальных услуг» www.gosuslugi.ru (далее – Портал).

При ответе на телефонный звонок специалист должен назвать фамилию, имя, отчество, должность и проинформировать гражданина по интересующему вопросу.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

Наименование муниципальной услуги

10. Наименование муниципальной услуги: «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению».

11. Муниципальная услуга носит заявительный порядок обращения.

Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу

12. Муниципальная услуга «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» предоставляется администрацией муниципального образования город Новотроицк.

13. В предоставлении муниципальной услуги участвуют органы государственной власти, органы местного самоуправления, организации, к компетенции которых относится запрашиваемая информация, а также МФЦ.

14. Приём документов от заявителя, рассмотрение документов и выдача результата предоставления муниципальной услуги осуществляется должностными лицами отдела коммунального хозяйства транспорта и связи администрации муниципального образования город Новотроицк (далее – ОКХТиС).

15. Запрещается требовать от заявителя представления документов и

информации или осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные органы и организации, за исключением получения услуг, включённых в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги.

Результат предоставления муниципальной услуги

16. Результатом предоставления муниципальной услуги является предоставление заявителю информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

Заявителю в качестве результата предоставления услуги обеспечивается по его выбору возможность получения:

- 1) В случае подачи заявления в электронной форме через Портал:
 - электронного документа, подписанного уполномоченным должностным лицом с использованием квалифицированной электронной подписи;
 - документа на бумажном носителе в МФЦ, направленного органом (организацией), подтверждающего содержание электронного документа.
- 2) В случае подачи заявления через МФЦ:
 - электронного документа, подписанного уполномоченным должностным лицом с использованием квалифицированной электронной подписи;
 - документа на бумажном носителе в МФЦ, направленного органом (организацией), подтверждающего содержание электронного документа.
- 3) В случае подачи заявления лично в орган (организацию):
 - электронного документа, подписанного уполномоченным должностным лицом с использованием квалифицированной электронной подписи;
 - документа на бумажном носителе, подтверждающего содержание электронного документа, непосредственно в органе (организации).

Срок предоставления муниципальной услуги

17. Прохождение всех административных процедур, необходимых для получения результата муниципальной услуги, составляет не более 30 дней со дня регистрации заявления.

Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги, с указанием их реквизитов и источников официального опубликования

Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с

нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, которые заявитель должен предоставить самостоятельно

18. Предоставление муниципальной услуги регулируется следующими нормативными правовыми актами:

1) Конституцией Российской Федерации («Российская газета», 25.12.1993, № 237);

2) Жилищным кодексом Российской Федерации («Российская газета», 12.01.2005, № 1)

3) Федеральным законом «О введении в действие Жилищного кодекса Российской Федерации» («Российская газета», 12.01.2005, № 1)

4) Федеральным законом от 06.10.2003 №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» («Российская газета», 08.10.2003, № 202);

5) Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» («Российская газета», 30.07.2010, № 168);

6) Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» («Российская газета», 29.07.2006, № 165);

7) Федеральным законом от 30.12.2004 № 210-ФЗ «Об основах регулирования тарифов организаций коммунального комплекса» («Российская газета», 31.12.2004 № 292);

8) Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» («Российская газета», 13.02.2009, № 25);

9) Федеральным законом от 27.07.2010 № 190-ФЗ «О теплоснабжении» («Российская газета», 30.07.2010 № 168);

10) Федеральным законом от 07.12.2011 № 416-ФЗ «О водоснабжении и водоотведении» («Российская газета», 10.12.2011 № 278с);

11) Федеральным законом от 24.06.1998 № 89-ФЗ «Об отходах производства и потребления» («Российская газета», 30.06.1998 № 121);

12) Постановлением Правительства Российской Федерации от 06.05.2011 № 354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов» («Российская газета», 01.06.2011, № 116);

13) Постановлением Правительства Российской Федерации от 21.07.2008 № 549 «О порядке поставки газа для обеспечения коммунально-бытовых нужд граждан» («Российская газета», 01.08.2008 № 163);

14) Постановлением 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 (или) с перерывами, прерывающими установленную продолжительность» («Российская газета», 22.01.2006 № 184);

15) Постановлением Правительства Российской Федерации от 03.04.2013 № 290 «О минимальном перечне услуг и работ, необходимых для обеспечения надлежащего содержания общего имущества в многоквартирном доме, и порядке их оказания и выполнения» («Официальный интернет-портал правовой информации» (www.pravo.gov.ru) 12.04.2013);

16) Постановлением Правительства Российской Федерации от 23.05.2006 № 306 «Об утверждении правил установления и определения нормативов потребления коммунальных услуг» («Российская газета», 31.05.2006 № 114);

17) Постановлением Правительства Российской Федерации от 21.01.2006 № 25 «Об утверждении Правил пользования жилыми помещениями» («Российская газета», 27.01.2006 № 16);

18) Законом Оренбургской области от 12.09.2013 № 1762/539-V-ОЗ «Об организации проведения капитального ремонта общего имущества в многоквартирных домах, расположенных на территории Оренбургской области» («Оренбуржье», № 154 от 26.09.2013);

19) Постановлением Правительства Оренбургской области от 15.07.2016 № 525-п «О переводе в электронный вид государственных услуг и типовых муниципальных услуг, предоставляемых в Оренбургской области» (Официальный интернет-портал правовой информации <http://www.pravo.gov.ru>, 20.07.2016, «Оренбуржье», № 89, 21.07.2016);

20) Постановлением Правительства Оренбургской области от 25.01.2016 № 37-п «Об информационной системе оказания государственных и муниципальных услуг Оренбургской области» (Официальный интернет-портал правовой информации <http://www.pravo.gov.ru>, 29.01.2016);

21) Приказом департамента информационных технологий Оренбургской области от 11.05.2016 №19-пр «Об утверждении положения о системе оказания государственных и муниципальных услуг» (Официальный сайт департамента информационных технологий Оренбургской области <http://dit.orb.ru>, 11.05.2016);

22) Приказом департамента информационных технологий Оренбургской области от 18.03.2016 №12-пр «Об осуществлении процедуры регистрации граждан и активации учетных записей в ЕСИА» (Официальный сайт департамента

информационных технологий Оренбургской области <http://dit.orb.ru>, 18.03.2016);

- 23) Уставом муниципального образования;
- 24) настоящим Административным регламентом;
- 25) иными нормативными правовыми актами.

Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, которые заявитель должен предоставить самостоятельно

19. Для получения муниципальной услуги предоставляются документы, которые являются обязательными:

1) заявление по форме согласно приложению №1 к настоящему Административному регламенту. К заявлению по желанию заявителя прикладываются копии документов (копии договоров о предоставлении жилищно-коммунальных услуг, платежных документов, ранее предоставляемых ответов различных органов государственной власти, органов местного самоуправления, предписаний государственной жилищной инспекции и других материалов);

2) копия документа, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации;

3) документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя (для представителя заявителя).

20. Данный перечень документов является исчерпывающим.

21. Иные документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении органов исполнительной власти Оренбургской области, органов местного самоуправления Оренбургской области и иных органов, не предусмотрены.

22. Запрещается требовать от заявителя предоставления документов и информации или осуществления действий, не предусмотренных нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги.

Порядок предоставления заявления и документов, прилагаемых к заявлению, с целью получения муниципальной услуги

23. Заявитель вправе представить документы следующими способами:

- 1) посредством личного обращения;
- 2) почтовым отправлением;

- 3) с помощью курьера;
- 4) в электронном виде через Портал;
- 5) через МФЦ.

24. При направлении заявления и прилагаемых к нему документов посредством личного обращения, почтовым отправлением (заказным письмом с описью вложенных документов), с помощью курьера или через МФЦ.

25. Предоставление муниципальной услуги может быть осуществлено через Портал.

26. При направлении заявления и прилагаемых к нему документов в электронной форме через Портал применяется специализированное программное обеспечение, предусматривающее заполнение электронных форм, а также прикрепление к заявлениям электронных копий документов.

1) Заявление, направляемое от физического лица, юридического лица либо индивидуального предпринимателя, должно быть заполнено в форме, представленной на Портале.

2) При обращении доверенного лица доверенность, подтверждающая правомочие на обращение за получением муниципальной услуги, выданная организацией, удостоверяется квалифицированной электронной подписью (ЭП) в формате открепленной подписи (файл формата SIG), правомочного должностного лица организации, а доверенность, выданная физическим лицом - квалифицированной ЭП нотариуса. Подача электронных заявлений с Портала доверенным лицом возможна только от имени физического лица. Подача заявлений от имени юридического лица или индивидуального предпринимателя возможна только под учетной записью руководителя организации, имеющего право подписи.

Требования к электронным документам, предоставляемым заявителем для получения услуги.

1) Прилагаемые к заявлению электронные документы представляются в одном из следующих форматов:

- doc, docx, rtf, pdf, odt, jpg, png;

- в случае, когда документ состоит из нескольких файлов или документы имеют открепленные подписи (файл формата SIG), их необходимо направлять в виде электронного архива формата zip.

2) В целях представления электронных документов сканирование документов на бумажном носителе осуществляется:

а) непосредственно с оригинала документа в масштабе 1:1 (не допускается сканирование с копий) с разрешением 300 dpi;

б) в черно-белом режиме при отсутствии в документе графических изображений;

в) в режиме полной цветопередачи при наличии в документе цветных

графических изображений либо цветного текста;

г) в режиме «оттенки серого» при наличии в документе изображений, отличных от цветного изображения.

3) Документы в электронном виде могут быть подписаны квалифицированной ЭП.

4) Наименования электронных документов должны соответствовать наименованиям документов на бумажном носителе.

27. За представление недостоверных или неполных сведений заявитель несёт ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приёме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

28. Основаниями для отказа в приёме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, являются:

1) неполный перечень документов, указанных в пункте 19 настоящего Административного регламента;

2) текст заявления и представленных документов не поддается прочтению;

3) не указаны: фамилия, имя, отчество, адрес заявителя (его представителя);

4) в заявлении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью, имуществу должностного лица, а также членов его семьи, при этом заявителю сообщается о недопустимости злоупотребления правом;

5) вопрос, указанный в заявлении, не относится к порядку предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги

29. Основания для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги отсутствуют.

Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги

30. Для предоставления муниципальной услуги не требуется иных услуг.

Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги

31. Муниципальная услуга предоставляется без взимания платы.

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

32. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги или получения результата предоставления муниципальной услуги, не должен составлять более 15 минут.

Срок регистрации заявления о предоставлении муниципальной услуги

33. Регистрация заявления о предоставлении муниципальной услуги осуществляется в течение 2-х рабочих дней с момента его поступления в порядке, определенном инструкцией по делопроизводству.

Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к залу ожидания, информационным стендам, необходимым для предоставления муниципальной услуги

34. Приём заявителей должен осуществляться в специально выделенном для этих целей помещении.

Помещения, в которых осуществляется приём заявителей, должны находиться в зоне пешеходной доступности к основным транспортным магистралям

35. Помещения для приёма заявителей должны быть оборудованы табличками с указанием номера кабинета, фамилии, имени, отчества и должности муниципального служащего, осуществляющего предоставление муниципальной услуги, режима работы.

36. Для ожидания заявителями приёма, заполнения необходимых для получения муниципальной услуги документов должны иметься места, оборудованные стульями и обеспеченные образцами заполнения документов, бланками документов и канцелярскими принадлежностями (писчая бумага, ручка).

37. Места предоставления муниципальной услуги должны быть оборудованы системами кондиционирования (охлаждения и нагревания)

воздуха, средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

38. Места предоставления муниципальной услуги должны быть обеспечены доступными местами общественного пользования (туалеты) и хранения верхней одежды заявителей.

39. Требования к условиям доступности при предоставлении муниципальной услуги для инвалидов обеспечиваются в соответствии с законодательством Российской Федерации и законодательством Оренбургской области, в том числе:

1) условия для беспрепятственного доступа (вход оборудуется специальным пандусом, передвижение по помещению должно обеспечивать беспрепятственное перемещение и разворот специальных средств для передвижения (кресел-колясок), оборудуются места общественного пользования), средства связи и информации;

2) сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи;

3) надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к муниципальной услуге с учётом ограничений их жизнедеятельности;

4) дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

5) допуск собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение и выданного по форме и в порядке, которые определяются федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию и сфере социальной защиты населения;

6) оказание специалистами, предоставляющим муниципальную услугу, помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

В случае невозможности полностью приспособить помещения с учётом потребности инвалида ему обеспечивается доступ к месту предоставления муниципальной услуги либо, когда это возможно, ее предоставление по месту жительства инвалида или в дистанционном режиме.

Показатели доступности и качества муниципальной услуги

40. Показателями доступности предоставления муниципальной услуги являются:

1) открытость, полнота и достоверность информации о порядке предоставления муниципальной услуги, в том числе в электронной форме в сети Интернет, на Портале;

2) соблюдение стандарта предоставления муниципальной услуги;

3) предоставление возможности подачи заявления о предоставлении муниципальной услуги и документов через Портал;

4) предоставление возможности получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе через Портал, а также предоставление результата услуги в личный кабинет заявителя (при заполнении заявления через Портал).

41. Показателем качества предоставления муниципальной услуги являются:

1) отсутствие очередей при приёме (выдаче) документов;

2) отсутствие нарушений сроков предоставления муниципальной услуги;

3) отсутствие обоснованных жалоб со стороны заявителей по результатам предоставления муниципальной услуги;

4) компетентность уполномоченных должностных лиц ОКХТиС, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, наличие у них профессиональных знаний и навыков для выполнения административных действий, предусмотренных настоящим Административным регламентом.

42. Ежегодно специалистами ОКХТиС, ответственными за предоставление муниципальной услуги, на основе анализа практики применения Административного регламента осуществляется оценка соответствия его исполнения установленным показателям.

43. Количество взаимодействий заявителя с уполномоченными должностными лицами ОКХТиС при предоставлении муниципальной услуги не более 2-х, их общая продолжительность не более 30 минут:

при личном обращении заявителя с заявлением о предоставлении муниципальной услуги.

при личном получении заявителем информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг.

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

Исчерпывающий перечень административных процедур

44. Предоставление муниципальной услуги включает в себя выполнение следующих административных процедур:

1) приём заявления и документов, их регистрация;

- 2) направление запросов информации в иные органы;
- 3) рассмотрение документов, представленных заявителем, ответов на запросы;
- 4) подготовка информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению;
- 5) уведомление заявителя о принятом решении и выдача ответа.

45. Данный перечень административных процедур является исчерпывающим.

46. При предоставлении муниципальной услуги в электронной форме осуществляется:

получение информации о порядке и сроках предоставления муниципальной услуги;

запись на прием в ОКХТиС, многофункциональный центр для подачи запроса о предоставлении услуги (далее- запрос).

прием и регистрация ОКХТиС запроса и формирование запроса и иных документов, необходимых для предоставления услуги;

получение результата предоставления услуги;

получение сведений о ходе выполнения запроса;

осуществление оценки качества предоставления услуги;

досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) органа (организации), должностного лица органа (организации) либо муниципального служащего.

47. Административные процедуры осуществляются в последовательности, определённой [блок-схемой](#) предоставления муниципальной услуги (приложение № 2 к настоящему Административному регламенту).

Приём заявления и документов, их регистрация

48. Основанием для начала административной процедуры является поступление к ответственному специалисту ОКХТиС заявления и документов, предусмотренных пунктом 19 настоящего административного регламента. При поступлении заявления в электронном виде с Портала ответственный специалист действует в соответствии с требованиями нормативных актов, указанных в подпунктах 20-22 пункта 18 настоящего Административного регламента.

49. Специалист ОКХТиС, ответственный за прием и регистрацию заявления о предоставлении муниципальной услуги и документов, осуществляет проверку на наличие документов, указанных в пункте 19 настоящего Административного регламента.

50. Время выполнения административной процедуры: осуществляется в течение двух рабочих дней с момента поступления заявления в администрацию муниципального образования город Новотроицк.

51. Результатом выполнения административной процедуры является регистрационная запись о дате и времени принятия заявления.

Направление запросов информации в иные органы

52. Основанием для начала административной процедуры является необходимость в связи с подготовкой ответа заявителю запроса информации, относящейся к компетенции иных органов (далее – запрос).

53. Запрос готовится уполномоченным должностным лицом ОКХТиС в течение 2-х рабочих дней со дня регистрации заявления о предоставлении муниципальной услуги.

54. Результатом выполнения административной процедуры является получение ответа на запрос в течение не более 15 дней со дня его направления.

Несвоевременное представление информации не может являться основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

Рассмотрение документов, представленных заявителем, ответов на запросы

55. Основанием для начала административной процедуры является получение уполномоченными должностными лицами ОКХТиС заявления о предоставлении муниципальной услуги с прилагаемым пакетом документов и ответов на запросы, предусмотренные пунктами 52-54 Административного регламента.

56. Время выполнения административной процедуры: в течение 3-х рабочих дней со дня регистрации заявления или получения ответов на запросы, в случае их направления.

57. Результатом выполнения административной процедуры является принятие решения уполномоченными должностными лицами ОКХТиС об отсутствии оснований для отказа в приеме документов, предусмотренных пунктом 28 настоящего Административного регламента, или отказ в приеме документов.

Подготовка информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению

58. Основанием для начала административной процедуры является

принятие решения уполномоченными должностными лицами ОКХТиС об отсутствии оснований для отказа в приеме документов.

59. Уполномоченные должностные лица ОКХТиС готовят проект ответа на заявление по форме согласно приложению № 3 к настоящему Административному регламенту (далее – ответ).

60. Время выполнения административной процедуры: 23 дня с даты регистрации заявления (в случае направления запросов – 6 дней с даты получения ответов на запросы).

61. Результатом выполнения административной процедуры является подписание ответа уполномоченным должностным лицом администрации муниципального образования город Новотроицк.

Уведомление заявителя о принятом решении и выдача ответа

62. Основанием для начала административной процедуры является подписание главой муниципального образования город Новотроицк ответа.

63. Уведомление заявителя о принятом решении осуществляется уполномоченными должностными лицами ОКХТиС по желанию заявителя: лично, по почте, по телефону, через МФЦ, в электронной форме в личный кабинет заявителя.

64. Время выполнения административной процедуры: 2 рабочих дня с даты подписания ответа главой муниципального образования город Новотроицк.

65. Результатом административной процедуры является выдача заявителю информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

При предоставлении муниципальной услуги в электронной форме результатом административной процедуры является выдача заявителю документа на бумажном носителе, подтверждающего содержание электронного документа, направленного органом (организацией), в МФЦ, либо в электронной форме в личный кабинет заявителя (при направлении заявления через Портал). В данном случае документы готовятся в формате pdf, подписываются открепленной квалифицированной электронной подписью главы муниципального образования город Новотроицк (файл формата SIG). Указанные документы в формате электронного архива zip направляются в личный кабинет заявителя).

Заявителю в качестве результата предоставления услуги обеспечивается по его выбору возможность получения документа в электронном виде через личный кабинет заявителя либо на бумажном носителе в МФЦ.

66. В любое время с момента приёма документов заявителю предоставляются сведения о том, на каком этапе (в процессе выполнения какой

административной процедуры) находится его заявление.

4. Формы контроля за предоставлением муниципальной услуги

Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением уполномоченными должностными лицами администрации муниципального образования город Новотроицк положений настоящего Административного регламента, а также принятием ими решений

67. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определённых административными процедурами, и принятием решений осуществляется: уполномоченными должностными лицами ОКХТиС, ответственными за предоставление муниципальной услуги.

68. Текущий контроль осуществляется путём проведения начальником ОКХТиС проверок соблюдения и исполнения положений настоящего Административного регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации уполномоченными должностными лицами администрации муниципального образования город Новотроицк.

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

69. Глава муниципального образования город Новотроицк организует и осуществляет контроль предоставления муниципальной услуги.

70. Контроль полноты и качества предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействия) специалистов.

71. Проверки могут быть плановыми или внеплановыми. Порядок и периодичность осуществления плановых проверок устанавливается администрацией муниципального образования город Новотроицк. Внеплановая проверка проводится по конкретному обращению заявителя. Результаты проверок оформляются в виде справки, в которой отмечаются недостатки и предложения по их устранению.

Ответственность уполномоченных должностных лиц администрации муниципального образования за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления муниципальной услуги

72. В случае выявления по результатам проверок нарушений осуществляется привлечение уполномоченных должностных лиц ОКХТиС к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации. Персональная ответственность специалистов, должностных лиц закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

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

73. Заявители имеют право осуществлять контроль соблюдения положений настоящего Административного регламента, сроков исполнения административных процедур в ходе рассмотрения их заявлений путём получения устной информации (по телефону) или письменных, в том числе в электронном виде, ответов на их запросы.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) администрации муниципального образования город Новотроицк, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц, муниципальных служащих

Информация для заявителя о его праве подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) администрации муниципального образования город Новотроицк, его должностных лиц при предоставлении муниципальной услуги

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

- 1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;
- 2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;
- 3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами

Оренбургской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приёме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Оренбургской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

5) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Оренбургской области, муниципальными правовыми актами;

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

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

Предмет жалобы

75. Предметом жалобы является нарушение порядка предоставления муниципальной услуги, выразившееся в неправомерных решениях и действиях (бездействии) администрации муниципального образования город Новотроицк и его должностных лиц, муниципальных служащих администрации при предоставлении муниципальной услуги.

76. Жалоба должна содержать:

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

2) фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица 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;

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

**Органы государственной власти, органы местного самоуправления
и уполномоченные на рассмотрение жалобы должностные лица,
которым может быть направлена жалоба**

77. Жалоба рассматривается администрацией муниципального образования город Новотроицк, предоставляющим муниципальную услугу, порядок предоставления которой был нарушен. Жалобы на решения, принятые руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в вышестоящий орган (при его наличии) либо в случае его отсутствия рассматриваются непосредственно руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу.

Особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов местного самоуправления и их должностных лиц, муниципальных служащих устанавливаются муниципальными правовыми актами.

Порядок подачи и рассмотрения жалобы

78. Жалоба подаётся в письменной форме на бумажном носителе по почте, через МФЦ, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта органа, предоставляющего муниципальную услугу, Портала, а также может быть принята при личном приёме заявителя в органе местного самоуправления:

1) почтовый адрес: Оренбургская обл., г. Новотроицк, ул. Советская, д. 80, индекс 462359;

2) адрес электронной почты администрации муниципального образования город Новотроицк: adm-nvkmail.org.ru;

3) официальный сайт администрации муниципального образования город Новотроицк www.novotroitsk.org;

4) Портал, электронный адрес: www.gosuslugi.ru.

79. В случае если жалоба подаётся 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 (для физических лиц).

80. Приём жалоб в письменной форме осуществляется в месте предоставления муниципальной услуги (в месте, где заявитель подавал запрос на получение муниципальной услуги, нарушение порядка предоставления которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной муниципальной услуги).

Время приёма жалоб должно совпадать со временем предоставления муниципальной услуги.

Жалоба в письменной форме может также быть направлена по почте.

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

82. В электронном виде жалоба может быть подана заявителем через официальный сайт администрации муниципального образования город Новотроицк или Портал. При подаче жалобы в электронном виде документы могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

83. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения, предусмотренного [статьей 5.63](#) Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях, или признаков состава преступления должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб, незамедлительно направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.

Сроки рассмотрения жалобы

84. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 15-ти 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 5-ти рабочих дней со дня ее регистрации.

Результат рассмотрения жалобы

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

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

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы

86. Не позднее дня, следующего за днём принятия решения, указанного в [пункте 85](#) настоящего Административного регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

87. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделённое полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с [пунктом 77](#) настоящего Административного регламента, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

Порядок обжалования решения по жалобе

88. Заявитель вправе обжаловать принятое по жалобе решение в порядке, установленном [пунктом 77](#) настоящего Административного регламента.

Право заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы

89. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации.

Способы информирования заявителя о порядке подачи и рассмотрения жалобы

90. Информирование заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы осуществляется следующими способами:

1) путём непосредственного общения заявителя (при личном обращении либо по телефону) со специалистами, ответственными за рассмотрение жалобы;

2) путём взаимодействия специалистов, ответственных за рассмотрение жалобы, с заявителем (его представителем) по почте, по электронной почте;

3) посредством информационных материалов, которые размещаются на официальном сайте;

4) посредством информационных материалов, которые размещаются на информационных стендах в местах предоставления муниципальной услуги.

Приложение № 1
к административному
регламенту

Наименование органа местного
самоуправления _____

Сведения о
заявителе: _____

(Ф.И.О.)
документ, удостоверяющий
личность: _____

(вид документа, серия, номер)

(кем, когда выдан, код подразделения)

Контактная информация:

тел.: _____

Эл.

почта _____

адрес места
жительства _____

Заявление

о предоставлении информации о порядке предоставления
жилищно-коммунальных услуг
от « ____ » _____ 20 ____ г.

1. Прошу представить следующую информацию:

(излагается суть запроса)

2. Приложение: опись прилагаемых документов:

Готовые документы прошу выдать мне/представителю (при наличии доверенности):

лично,

в электронной форме (посредством направления в личный кабинет интернет-портала www.gosuslugi.ru)

(нужное подчеркнуть).

ДА/НЕТ (нужное подчеркнуть) Прошу информировать меня о ходе исполнения услуги (получения результата услуги) через единый личный кабинет интернет-портала www.gosuslugi.ru (для заявителей, зарегистрированных в ЕСИА)

СНИЛС □□□-□□□-□□□-□□

ДА/НЕТ (нужное подчеркнуть) Прошу произвести регистрацию на интернет-портале www.gosuslugi.ru (в ЕСИА) (только для заявителей - физических лиц, не зарегистрированных в ЕСИА).

В целях регистрации и дальнейшего информирования о ходе исполнения услуги (получения результата услуги) указывается следующая информация:

СНИЛС ---

номер мобильного телефона в федеральном формате:

e-mail _____ (если имеется)

гражданство _____ - Российская Федерация/

(наименование иностранного государства)

В случае, если документ, удостоверяющий личность - паспорт гражданина РФ:

серия, номер -

кем выдан - _____

дата выдачи - ..

код подразделения -

дата рождения - ..

место рождения - _____

В случае, если документ, удостоверяющий личность - паспорт гражданина иностранного государства:

дата выдачи - ..

дата окончания срока действия - ..

ДА/НЕТ (нужное подчеркнуть) Прошу восстановить доступ на интернет-портале www.gosuslugi.ru (в ЕСИА) (для заявителей, ранее зарегистрированных в ЕСИА).

ДА/НЕТ (нужное подчеркнуть) Прошу подтвердить регистрацию учетной записи на интернет-портале www.gosuslugi.ru (в ЕСИА)

" ____ " _____ 20__ год

ЗАЯВИТЕЛЬ:

(личная подпись)

(фамилия и инициалы)

Блок-схема исполнения предоставления муниципальной услуги
«Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-
коммунальных услуг населению»



Приложение № 3
к административному
регламенту

(Ф.И.О.)

(адрес заявителя)

В соответствии с административным регламентом предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению», утвержденным _____ от _____ № _____, на основании Вашего заявления от _____ № _____

Направляем нижеуказанную информацию: _____

(должность уполномоченного лица)

(подпись)

(Ф.И.О. уполномоченного лица)