|  |
| --- |
| **АДМИНИСТРАЦИЯ****ЗАКРЫТОГО АДМИНИСТРАТИВНО –** **ТЕРРИТОРИАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**  **ГОРОДА ЗЕЛЕНОГОРСКА** **КРАСНОЯРСКОГО КРАЯ****П О С Т А Н О В Л Е Н И Е** |
| 30.12.2021 | г. Зеленогорск | № | 214-п |
| Об утверждении Административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг» |

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением Администрации ЗАТО г. Зеленогорска от 01.02.2011 № 37-п «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг», руководствуясь Уставом города,

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг» согласно приложению к настоящему постановлению.
2. Признать утратившим силу постановление Администрации ЗАТО
г. Зеленогорска от 30.06.2016 № 182-п «Об утверждении Административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг».
3. Настоящее постановление вступает в силу в день, следующий за днем его опубликования в газете «Панорама».
4. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на первого заместителя Главы ЗАТО г. Зеленогорска по жилищно-коммунальному хозяйству, архитектуре и градостроительству.

Глава ЗАТО г. Зеленогорска М.В. Сперанский

Приложение

к постановлению Администрации ЗАТО г. Зеленогорска

от 30.12.2021 № 214-п

**Административный регламент
предоставления муниципальной услуги**

**«Предоставление информации о порядке предоставления
жилищно-коммунальных услуг»**

 **1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Настоящий административный регламент предоставления муниципальной услуги (далее – Административный регламент) разработан в целях повышения доступности муниципальной услуги, создания комфортных условий для ее получателей и определяет стандарт и порядок действий (административных процедур) при предоставлении муниципальной услуги.

1.2. Заявителями на предоставление муниципальной услуги являются физические лица, юридические лица, либо их уполномоченные представители (далее – Заявители), обратившиеся с запросом в письменной или электронной форме о предоставлении муниципальной услуги (далее – запрос).

**2. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**

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

Муниципальная услуга предоставляется в отношении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг, предусмотренной перечнем согласно приложению № 1 к Административному регламенту.

Муниципальная услуга в упреждающем (проактивном) режиме не предоставляется.

2.2. Предоставление муниципальной услуги осуществляется Администрацией ЗАТО г. Зеленогорска (далее – Администрация).

2.2.1. При предоставлении муниципальной услуги административные действия осуществляются муниципальными служащими Отдела городского хозяйства Администрации (далее – ОГХ) и общего отдела Администрации (далее – Общий отдел).

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является выдача или направление заявителю информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению по обращениям или мотивированный отказ в предоставлении информации.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги:

2.4.1. Муниципальная услуга предоставляется круглогодично.

2.4.2. Максимальный срок при предоставлении муниципальной услуги не должен превышать 16 рабочих дней со дня поступления запроса, из которых:

- не более 3 рабочих дней со дня приема запроса на регистрацию;

- не более 10 рабочих дней на рассмотрение со дня регистрации запроса;

- не более 3 рабочих дней со дня рассмотрения запроса на направление уведомления ОГХ о предоставлении муниципальной услуги или об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги:

- Конституция Российской Федерации;

- Жилищный кодекс Российской Федерации;

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

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

- Федеральный закон от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи»;

- постановление Правительства Российской Федерации от 23.05.2006 № 307 «О порядке предоставления коммунальных услуг гражданам»;

- постановление Правительства Российской Федерации от 06.05.2011 № 354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов»;

- Устав города Зеленогорска.

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, с разделением на документы и информацию, которые заявитель должен представить самостоятельно, и документы, которые заявитель вправе представить по собственной инициативе, так как они подлежат представлению в рамках межведомственного взаимодействия.

Муниципальные служащие ОГХ не вправе требовать от заявителя предоставления на бумажном носителе документов и информации, электронные образы которых ранее были заверены усиленной квалифицированной подписью.

2.6.1. Для предоставления муниципальной услуги Заявитель представляет запрос в письменной или электронной форме в виде заявления о предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг, составленного на русском языке либо имеющего заверенный перевод на русский язык, в следующих формах по его выбору:

- в форме документов на бумажном носителе при личном обращении;

- в форме документов на бумажном носителе, направляемых посредством почтового отправления;

- в форме электронных документов и (или) электронных образов документов с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть Интернет), направляемых через Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) или портал государственных и муниципальных услуг (функций) Красноярского края (далее – порталы), посредством электронной почты ОГХ.

2.6.2. Заявление о предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг.

В заявлении указываются:

- полное наименование Заявителя – юридического лица;

- фамилия, имя, отчество Заявителя – физического лица;

- местонахождение (адрес) Заявителя;

- контактный телефон Заявителя (при наличии – факс, е-mail)

Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, отсутствует.

2.6.2.1. Примерная форма заявления о предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг приведена в приложении № 2 к Административному регламенту.

2.6.3. Особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме:

1) Заявитель может ознакомиться с информацией о предоставляемой муниципальной услуге на официальном сайте Администрации ЗАТО
г. Зеленогорска, портале государственных и муниципальных услуг Красноярского края (www.gosuslugi.krskstate.ru), Едином портале государственных и муниципальных услуг (www.gosuslugi.ru);

2) размещенная на едином портале, краевом портале, официальном сайте Администрации форма заявления, необходимого для получения муниципальной услуги, доступна для копирования и заполнения Заявителем;

3) в соответствии с законодательством Российской Федерации допускается подача запроса в электронной форме с приложением документов, указанных в пункте 2.6 Административного регламента, путем направления их в адрес Администрации посредством электронной почты, а также с использованием единого портала или с использованием краевого портала для их рассмотрения в соответствии с Административным регламентом и правилами, установленными порталами;

4) прием запроса, поданного через единый портал или краевой портал, осуществляет муниципальный служащий ОГХ или Общего отдела, ответственный за прием запросов, в день их поступления;

5) в случае направления запроса в электронной форме Заявление создается в электронном виде в любом из следующих форматов – pdf, doc, docx, xls, xlsx, rtf, odt и подписывается Заявителем с использованием электронной подписи.

Документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги в электронной форме, должны быть подписаны в порядке, предусмотренном постановлением Правительства Российской Федерации от 25.06.2012 № 634 «О видах электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг».

Электронные образы бумажных документов, прилагаемые к заявлению, в том числе доверенности, направляемые в виде файлов в форматах pdf, tiff, должны иметь качество, позволяющее в полном объеме прочитать текст документа и распознать реквизиты документа;

6) Заявитель, используя порталы, может осуществлять мониторинг хода предоставления муниципальной услуги, а также получать результаты предоставления муниципальной услуги в электронной форме.

2.7. Основания для отказа в приеме запроса не установлены.

2.8. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

2.8.1. Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги является:

- информация, за предоставлением которой обратился заявитель, не предусмотрена приложением № 1 к Административному регламенту.

2.9. Письменное решение об отказе в предоставлении муниципальной услуги по основаниям, предусмотренным в пункте 2.8 Административного регламента, с указанием причин отказа направляется Заявителю почтовым отправлением по указанному в запросе адресу, либо выдаётся Заявителю под роспись, либо направляется посредством электронной почты или через порталы.

2.10. В случае если причины, по которым было отказано в предоставлении муниципальной услуги в последующем были устранены, Заявитель вправе вновь обратиться с запросом.

2.11. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

2.12. Прием при личном обращении заявителя с запросом в устной или письменной форме ведется без предварительной записи в порядке живой очереди.

 Максимальный срок ожидания заявителем в очереди при личном обращении с запросом в устной или письменной форме и при получении результата предоставления муниципальной услуги не превышает 30 минут.

2.13. Срок регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги.

2.13.1. Регистрация запроса в письменной форме, лично представленного Заявителем в ОГХ, направленного почтовым отправлением, посредством электронной почты, с порталов, осуществляется не позднее 3 рабочих дней с даты поступления запроса.

Запрос, направленный с использованием информационной системы единого портала или краевого портала, регистрируется информационной системой в соответствии с правилами и сроками, установленными порталами, а также регистрируется в системе документооборота Администрации.

Запрос, поступивший в нерабочее время, регистрируется в первый рабочий день, следующий за днем его поступления.

2.13.2. Регистрация запроса в письменной форме при личном обращении заявителя в Общий отдел осуществляется в течение одного рабочего дня с момента обращения.

2.13.3. Регистрация запроса, поданного с порталов, осуществляется в соответствии с правилами, установленными порталами.

2.14. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к залу ожидания и местам для заполнения запросов, информационным стендам, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов.

2.14.1. Помещения для предоставления муниципальной услуги размещаются на первом этаже здания Администрации.

Для обеспечения беспрепятственного доступа Заявителей, включая Заявителей, использующих кресла-коляски, пути доступа к помещениям, в которых осуществляется предоставление муниципальной услуги, а также к санитарно-техническим помещениям (доступным для инвалидов) должны иметь достаточную ширину и оборудоваться пандусами, подъемными платформами.

В помещениях предоставления муниципальных услуг расположение интерьера, подбор и расстановка приборов и устройств, технологического и иного оборудования должно соответствовать пределам, установленным для зоны досягаемости Заявителей, находящихся в креслах-колясках.

При невозможности создания в Администрации условий для полного обеспечения потребностей инвалидов, Администрацией проводятся мероприятия по обеспечению беспрепятственного доступа маломобильных групп к объекту с учетом разумного приспособления.

2.14.2. Место предоставления муниципальной услуги включает в себя зал ожидания (коридор), помещения для приема заявителей, которые оборудованы стульями и столами, обеспечены писчей бумагой и письменными принадлежностями (для заполнения заявления, записи необходимой справочной информации).

2.14.3. Рабочие места муниципальных служащих ОГХ в помещениях для приема заявителей должны быть оборудованы персональными компьютерами с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – Интернет), печатающими, копировальными и сканирующими устройствами.

2.14.4. На дверях помещений для приема Заявителей должны быть установлены таблички с указанием номеров помещений, наименования ОГХ.

Рабочие места муниципальных служащих ОГХ оснащаются настенной или настольной табличкой с указанием фамилии, имени, отчества и должности.

Помещения для приема Заявителей должны соответствовать комфортным условиям для заявителей и оптимальным условиям работы муниципальных служащих ОГХ с Заявителями.

2.14.5. Площадь зала ожидания зависит от количества заявителей, ежедневно обращающихся в ОГХ в связи с предоставлением муниципальной услуги. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможности для их размещения в зале ожидания, но не может составлять менее 3 мест.

2.14.6. Муниципальные служащие ОГХ при необходимости оказывают инвалидам помощь, необходимую для получения в доступной для них форме информации о правилах предоставления муниципальной услуги, в том числе об оформлении необходимых для получения услуги документов, о совершении ими других необходимых для получения услуги действий.

2.14.7. На территории, прилегающей к зданию Администрации, выделяется не менее 10 процентов мест (но не менее одного места) для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов.

2.14.8. В Администрации обеспечивается:

- допуск на объект сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика;

- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие нарушения функции зрения и самостоятельного передвижения, по Администрации;

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

- предоставление инвалидам по слуху услуги с использованием русского жестового языка.

2.14.9. На информационных стендах, находящихся в здании Администрации в доступных для ознакомления местах, а также на официальном сайте Администрации, порталах размещается следующая информация:

На информационном стенде размещается следующая информация:

- о месте нахождения, графике (режиме) работы, о номерах телефонов ОГХ, Общего отдела, адрес электронной почты ОГХ, Администрации, электронные адреса единого портала и краевого портала;

- образец заполнения примерной формы заявления о предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг, необходимой для предоставления муниципальной услуги;

- режим приема Заявителей;

- информация по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе Административный регламент.

2.15. Показатели доступности и качества муниципальной услуги:

- количество Заявителей, обратившихся с запросом о предоставлении муниципальной услуги;

- степень информированности Заявителей о предоставлении муниципальной услуги (доступность информации о муниципальной услуге);

- возможность выбора Заявителем формы обращения за предоставлением муниципальной услуги (лично, посредством почтового отправления, электронной почты, а также с порталов);

- своевременность предоставления муниципальной услуги;

- количество жалоб на организацию предоставления муниципальной услуги;

- количество и комфортность мест предоставления муниципальной услуги.

**3. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР, ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ**

3.1. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

3.1.1. Прием и регистрация запроса;

3.1.2. Рассмотрение запроса;

3.1.3. Выдача или направление уведомления о предоставлении муниципальной услуги или об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

3.2. Прием и регистрация запроса.

3.2.1. Основаниями для начала административной процедуры являются:

- личное обращение Заявителя в ОГХ, в Общий отдел с запросом в письменной форме;

- личное обращение Заявителя в ОГХ с запросом в устной форме;

- получение муниципальными служащими ОГХ запроса в письменной форме, направленного почтовым отправлением, запроса в электронной форме, направленного посредством электронной почты или с порталов.

3.2.2. Административное действие включает в себя прием и регистрацию запроса и осуществляется:

- муниципальными служащими ОГХ в части приема запроса, поступившего в ОГХ, и его регистрации в системе документооборота ОГХ;

- муниципальными служащими Общего отдела в части приема запроса, поступившего в Общий отдел, и его регистрации в системе документооборота Администрации.

Регистрация запроса осуществляется в сроки, установленные пунктом 2.13 Административного регламента.

3.2.3. Заявителю по его желанию муниципальными служащими ОГХ, Общего отдела, выдается или направляется расписка в виде копии заявления, указанного в пункте 2.6.2 Административного регламента, с указанием даты приема запроса.

 3.2.4. Способом фиксации результата исполнения административной процедуры является:

- регистрация запроса в системе документооборота Администрации или в системе документооборота ОГХ;

- выдача или направление Заявителю по его желанию расписки;

- способ в соответствие с правилами, установленными порталами, при направлении запроса с порталов.

3.3. Рассмотрение запроса.

3.3.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры является регистрация запроса в системе документооборота Администрации или в системе документооборота ОГХ.

3.3.2. Муниципальный служащий ОГХ не позднее 2 календарных дней со дня регистрации запроса осуществляют следующие административные действия:

- рассматривает запрос;

- устанавливает отсутствие или наличие оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

3.3.3. При наличии оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, предусмотренных пунктом 2.8 Административного регламента, муниципальный служащий ОГХ в течение 3 рабочих дней со дня регистрации запроса подготавливают и согласовывают проект уведомления Администрации об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

Уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги оформляется в форме письма на бланке ОГХ, за подписью начальника ОГХ.

Уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги должно содержать основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

3.3.4. При отсутствии оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, предусмотренных пунктом 2.8 Административного регламента, муниципальный служащий ОГХ в течение 7 рабочих дней со дня регистрации запроса осуществляет подготовку и подписание проекта уведомления о предоставлении муниципальной услуги.

Уведомление о предоставлении муниципальной услуги оформляется в форме письма на бланке ОГХ, за подписью начальника ОГХ.

3.3.5. В течение 2 рабочих дней со дня подписания начальником ОГХ, уведомление о предоставлении муниципальной услуги или об отказе в предоставлении муниципальной услуги (далее – уведомление) регистрируется муниципальным служащим ОГХ в системе документооборота ОГХ.

3.3.6. Способом фиксации результата исполнения административной процедуры является регистрация уведомления в системе документооборота ОГХ;

3.4. Выдача или направление уведомления о предоставлении муниципальной услуги или об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

3.4.1. Основаниями для начала исполнения административной процедуры является регистрация уведомления в системе документооборота ОГХ.

3.4.2. Административные действия включают в себя выдачу в течение 30 минут с момента личного обращения заявителя или направление заявителю уведомления не позднее 3 рабочих дней со дня регистрации уведомления в системе документооборота ОГХ.

3.4.3. Уведомление направляется заявителю по адресу, указанному в запросе, муниципальным служащим ОГХ.

В случае личного обращения заявителя уведомление выдается ему муниципальными служащими ОГХ под роспись на экземпляре ОГХ.

3.4.4. Способом фиксации результата исполнения административной процедуры является:

- роспись Заявителя о получении на экземпляре уведомления при личном обращении Заявителя;

- квитанция о почтовом отправлении (при направлении уведомления посредством почтового отправления);

- электронное письмо с вложением сканированного уведомления (при направлении запроса в электронной форме посредством электронной почты);

3.5. Информация о месте нахождения, графике работы и справочные телефоны Администрации, ОГХ.

3.5.1. Адрес Администрации и ОГХ:

663690, г. Зеленогорск Красноярского края, ул. Мира, д. 15.

3.5.2. График работы Администрации и ОГХ и часы приема Заявителей муниципальными служащими ОГХ по вопросам предоставления муниципальной услуги:

с понедельника по пятницу - с 8.30 до 17.30;

перерыв для отдыха и питания - с 13.00 до 14.00;

выходные дни - суббота и воскресенье.

Прием Заявителей муниципальными служащими ОГХ производится без предварительной записи (кабинеты №№ 110, 111) в соответствии с режимом работы, кроме понедельника и среды.

3.5.3. Телефон начальника ОГХ: 8(39169)95116.

Телефоны муниципальных служащих ОГХ: 8(39169)95202, 8(39169)95203.

3.5.4. Официальный сайт Администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: www.zeladmin.ru.

3.5.5. Адреса электронной почты Администрации, Общего отдела и ОГХ: glava@admin.zelenogorsk.ru (Администрация, Общий отдел), ugx@admin.zelenogorsk.ru (ОГХ).

3.6. Порядок получения информации заявителями по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе о ходе предоставления муниципальной услуги.

3.6.1. Информация по вопросам предоставления муниципальной услуги предоставляется заявителям муниципальными служащими ОГХ:

- в письменной форме на основании письменного обращения;

- в устной форме при личном обращении;

- в электронной форме, путем ответа на вопрос, полученный посредством электронной почты или через официальный сайт Администрации;

- в открытой и доступной форме на информационных стендах, официальном сайте Администрации, порталах.

3.6.2. Консультации по вопросам административных процедур предоставления муниципальной услуги, ходе ее предоставления осуществляются муниципальными служащими ОГХ на личном приеме, по телефону.

3.6.3. При ответах на телефонные звонки и устные обращения муниципальные служащие ОГХ в вежливой форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам предоставления муниципальной услуги.

3.6.4. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации
о наименовании отдела, фамилии, имени, отчества и должности муниципального служащего ОГХ, принявшего телефонный звонок.

При невозможности муниципального служащего ОГХ, принявшего телефонный звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другого муниципального служащего ОГХ или же обратившемуся должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

Время разговора не должно превышать 10 минут.

3.6.5. Запросы в письменной или электронной форме о порядке предоставления муниципальной услуги рассматриваются муниципальными служащими ОГХ с учетом времени подготовки ответа в срок, не превышающий 30 календарных дней с даты регистрации запроса.

3.6.5.1. Запросы в письменной или электронной форме о ходе предоставления муниципальной услуги рассматриваются муниципальными служащими ОГХ с учетом времени подготовки ответа в срок, не превышающий 3 рабочих дней с даты регистрации запроса.

3.6.6. Личный прием Заявителей муниципальными служащими ОГХ для получения консультаций осуществляется без предварительной записи в часы приема, указанные в пункте 3.6 Административного регламента, время ожидания в очереди не должно превышать 30 минут.

3.6.7. Консультации предоставляются муниципальными служащими ОГХ в течение всего срока предоставления муниципальной услуги.

**4. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ**

**АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА**

4.1. Контроль за исполнением Административного регламента осуществляется путем проведения текущего контроля, плановых и внеплановых проверок.

4.1.1. Текущий контроль осуществляется непосредственно при предоставлении муниципальной услуги конкретному Заявителю начальником ОГХ – в отношении подчиненных муниципальных служащих ОГХ, заведующим Общим отделом – в отношении подчиненных муниципальных служащих Общего отдела.

4.1.2. Плановые проверки осуществляются первым заместителем Главы ЗАТО г. Зеленогорска по жилищно-коммунальному хозяйству, архитектуре и градостроительству не реже 1 раза в 2 года в соответствии с планом работы Администрации.

4.1.3. Внеплановые проверки осуществляются первым заместителем Главы ЗАТО г. Зеленогорска по жилищно-коммунальному хозяйству, архитектуре и градостроительству при поступлении информации о несоблюдении муниципальными служащими ОГХ, Общего отдела требований Административного регламента либо по требованию органов государственной власти, обладающих контрольно-надзорными полномочиями, или по конкретному обращению Заявителя.

4.2. В случае выявления нарушений по результатам проведения проверок виновные лица привлекаются к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.3. Муниципальные служащие ОГХ, Общего отдела несут персональную ответственность за соблюдение и выполнение административных действий, установленных Административным регламентом.

4.4. Контроль за исполнением муниципальной услуги со стороны граждан, их объединений и организаций осуществляется путем направления индивидуальных и коллективных обращений, предложений по совершенствованию качества и порядка предоставления муниципальной услуги, а также заявлений и жалоб.

1. **ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ДОЛЖНОСТНОГО ЛИЦА И МУНИЦИПАЛЬНЫХ СЛУЖАЩИХ**

5.1. Заявитель вправе обжаловать решения и действия (бездействие) Администрации либо муниципальных служащих ОГХ, Общего отдела в досудебном (внесудебном) порядке.

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

- нарушение срока регистрации запроса;

- нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

- требование у Заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, Красноярского края, муниципальными правовыми актами г. Зеленогорска для предоставления муниципальной услуги;

- отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, Красноярского края, муниципальными правовыми актами г. Зеленогорска для предоставления муниципальной услуги, у Заявителя;

- отказ в предоставлении муниципальной услуги, приостановление предоставления муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Красноярского края, муниципальными правовыми актами г. Зеленогорска;

- затребование с Заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренного нормативными правовыми актами Российской Федерации, Красноярского края, муниципальными правовыми актами
г. Зеленогорска;

- отказ Администрации, должностного лица Администрации, муниципальных служащих ОГХ, Общего отдела в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате представления муниципальной услуги документах, либо нарушение установленного срока таких исправлений, который определяется в соответствии с Положением об особенностях подачи и рассмотрения жалоб при предоставлении муниципальных услуг на территории г. Зеленогорска, утвержденным решением Совета депутатов ЗАТО г. Зеленогорска от 21.04.2013
№ 37-220р (далее - Положение);

5.3. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в Администрацию.

Жалобы подаются и рассматриваются с учетом особенностей, указанных в Положении.

5.4. Жалобы на решения, принятые Администрацией, рассматриваются непосредственно Главой ЗАТО г. Зеленогорска.

5.5. Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта Администрации, порталов, а также подана при личном приеме Заявителя.

5.6. Жалоба должна содержать:

- наименование Администрации, должностного лица Администрации или муниципальных служащих ОГХ, Общего отдела, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

- фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), сведения о месте жительства Заявителя – физического лица либо наименование, адрес 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;

- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Администрации, должностного лица Администрации или муниципальных служащих ОГХ, Общего отдела;

- доводы, на основании которых Заявитель не согласен с решением и действиями (бездействием) Администрации, должностного лица Администрации или муниципальных служащих ОГХ, Общего отдела.

Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы Заявителя, либо их копии.

5.7. Жалоба, поступившая в Администрацию, подлежит рассмотрению главой Администрации в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа в приеме запроса у Заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

5.8. По результатам рассмотрения жалобы Администрация принимает одно из следующих решений:

- удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданной информации в результате предоставления муниципальной услуги, а также в иных формах;

- отказывает в удовлетворении жалобы.

5.9. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 5.8 Административного регламента, Заявителю в письменной форме и по желанию Заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.10. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления глава Администрации незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.11. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы, при условии, что это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и что указанные документы не содержат сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законодательством тайну.

Приложение № 1

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

Перечень
информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг

1. Об используемых определениях и понятиях.

2. О нормативных правовых актах, регулирующих порядок предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

3. О требованиях к предоставлению коммунальных услуг.

4. Об определении состава общего имущества в многоквартирном доме и требованиях к его содержанию.

5. О порядке и условиях заключения договоров на оказание коммунальных услуг.

6. О порядке расчета и внесения платы за коммунальные услуги.

7. О порядке несения собственниками помещений в многоквартирном доме общих расходов на содержание и ремонт общего имущества.

8. О правах и обязанностях исполнителей услуг (юридических лиц независимо от организационно-правовой формы, а также индивидуальных предпринимателей, предоставляющих коммунальные услуги, производящих или приобретающих коммунальные ресурсы и отвечающих за обслуживание внутридомовых инженерных систем, с использованием которых предоставляются коммунальные услуги).

9. О правах и обязанностях потребителей (граждан, использующих коммунальные услуги для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности).

10. О порядке перерасчета платы за отдельные виды коммунальных услуг за период временного отсутствия потребителей в занимаемом жилом помещении.

11. О порядке изменения размера платы за коммунальные услуги при предоставлении коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность.

12. О порядке 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.

13. О порядке установления факта непредоставления коммунальных услуг или предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества.

14. Об ответственности исполнителя и потребителя.

15. О порядке приостановления или ограничения предоставления коммунальных услуг.

16. Об осуществлении контроля за соблюдением порядка предоставления жилищно-коммунальных услуг.

17. Об осуществлении контроля за содержанием общего имущества в многоквартирном доме.

Приложение № 2

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

|  |  |
| --- | --- |
|  | Главе ЗАТО г. Зеленогорска |
| от |  |
|  | (фамилия, имя, отчество – для граждан, |
|  |  |
|  | полное наименование организации – для юридических лиц), |
|  |  |
|  | местонахождение (адрес), электронный адрес, телефон) |

Заявление
о порядке предоставления информации о порядке предоставления
жилищно-коммунальных услуг

 Прошу предоставить следующую информацию о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг

способ получения информации уведомления о предоставлении муниципальной услуги или об отказе в предоставлении муниципальной услуги

|  |  |
| --- | --- |
|  | в виде бумажного документа, который заявитель получает непосредственно при личном обращении |
|  | в виде бумажного документа, который направляется ОГХ заявителю посредством почтового отправления |
|  | в виде электронного документа, размещенного на официальном сайте, ссылка на который направляется ОГХ заявителю посредством электронной почты |
|  | в виде электронного документа, который направляется ОГХ заявителю посредством электронной почты |

«\_\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20 г. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 подпись заявителя