

Утвержден
постановлением
мэрии города Магадана
от 23.03.2011 № 977
(в ред. от 23.03.2012 № 1058,
от 12.02.2013 № 544, от 04.07.2013 № 2809,
от 27.04.2016 № 1154, от 22.02.2018 № 459,
от 18.04.2018 № 958, от 19.10.2018 № 3073,
от 20.12.2019 № 4258, от 03.06.2020 № 1460,
от 21.05.2021 № 1465, от 18.10.2021 № 3454)

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

I. Общие положения

1.1. Цели разработки административного регламента.

Настоящий административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» (далее - Административный регламент) определяет сроки и последовательность административных процедур (действий) уполномоченного органа, предоставляющего муниципальную услугу; порядок взаимодействия уполномоченного органа между собой, а также с заявителями при предоставлении муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» (далее также - муниципальная услуга).

Административный регламент разработан в целях повышения качества и доступности предоставления муниципальной услуги на территории муниципального образования «Город Магадан».

1.2. Нормативные правовые акты, являющиеся основанием для разработки Административного регламента.

Административный регламент разработан в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

- Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- постановление мэрии города Магадана от 26.10.2010 № 3258 «Об

утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг (функций) на территории муниципального образования «Город Магадан»;

- постановление мэрии города Магадана от 28.10.2010 № 3293 «Об экспертном совете, уполномоченном проводить экспертизы административных регламентов»;

- постановление мэрии города Магадана от 27.03.2012 № 1099 «О Реестре муниципальных услуг муниципального образования «Город Магадан».

1.3. Размещение информации об Административном регламенте и предоставляемой муниципальной услуге в Реестре муниципальных услуг, предоставляемых органами местного самоуправления и муниципальными учреждениями муниципального образования «Город Магадан».

Информация об Административном регламенте и предоставляемой муниципальной услуге размещена в Реестре муниципальных услуг муниципального образования «Город Магадан».

1.4. Заявителями, обращающимися за предоставлением муниципальной услуги, являются юридические и физические лица.

II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги.

Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

2.2. Наименование органа, непосредственно предоставляющее муниципальную услугу.

Муниципальную услугу предоставляет департамент жилищно-коммунального хозяйства и коммунальной инфраструктуры мэрии города Магадана (далее - Департамент или исполнитель).

При предоставлении муниципальной услуги запрещается требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальных услуг и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг.

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги.

2.3.1. Результатом предоставления муниципальной услуги являются:

- предоставление исчерпывающей информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению;
- уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги с обоснованием причин отказа.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги.

2.4.1. Предоставление муниципальной услуги носит постоянный характер.

2.4.1.1 Срок предоставления муниципальной услуги составляет 30 календарных дней со дня регистрации письменного обращения Заявителя, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

2.4.1.2. В случае принятия решения об отказе в предоставлении муниципальной услуги отказ предоставляется в течение 7 календарных дней со дня обращения Заявителя, если иной срок не установлен законодательством Российской Федерации.

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги.

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

- 1) Конституцией Российской Федерации;
- 2) Жилищным кодексом Российской Федерации;
- 3) Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- 4) Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации»;
- 5) Федеральным законом от 24.06.1998 № 89-ФЗ «Об отходах производства и потребления»;
- 6) Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;
- 7) постановлением Правительства Российской Федерации от 06.05.2011 № 354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов»;
- 8) 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 и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность»;

9) постановлением мэрии города Магадана от 20.09.2012 № 3853 «Об утверждении Правил подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействия) отраслевых (функциональных) органов мэрии города Магадана и их должностных лиц, муниципальных служащих муниципального образования «Город Магадан» при предоставлении муниципальных услуг».

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

2.6.1. Для предоставления заявителю муниципальной услуги заявитель (представитель заявителя) подает заявление о предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг, оформленное по форме согласно приложению № 1 к Административному регламенту.

Действия данного подпункта не распространяются на лиц, признанных безвестно отсутствующими, и на разыскиваемых лиц, место нахождения которых не установлено уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.

2.6.2. Заявитель (представитель заявителя) имеет право представить документы, указанные в пункте 2.6.1 (по собственной инициативе) Административного регламента в Департамент:

- 1) лично либо через своих представителей;
- 2) посредством почтового отправления;

3) в форме электронных документов с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» www.gosuslugi.ru (далее - единый портал);

4) при наличии соглашения о взаимодействии через магаданское областное государственное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее - Многофункциональный центр).

2.6.3. Запрещается требовать от заявителя:

- предоставление документов и информации или осуществление действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги;

- предоставление документов и информации, в том числе подтверждающих внесение изменений заявителем платы за предоставление муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, за исключением документов, включенных в определенный пунктом 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» перечень документов. Заявитель вправе предоставить указанные документы и информацию в орган, предоставляющий муниципальной услуги, по собственной инициативе;

- представления документов и информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением следующих случаев:

- а) изменение требований нормативных правовых актов, касающихся предоставления муниципальной услуги, после первоначальной подачи заявления о предоставлении муниципальной услуги;

- б) наличие ошибок в заявлении о предоставлении муниципальной услуги и документах, поданных заявителем после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги и не включенных в представленный ранее комплект документов;

- в) истечение срока действия документов или изменение информации после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги;

- г) выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного

лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего, работника многофункционального центра, работника организации, предусмотренной частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, о чем в письменном виде за подписью руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, руководителя многофункционального центра при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо руководителя организации, предусмотренной частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.

2.6.4. Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, в том числе сведения о документе (документах), выдаваемом (выдаваемых) организациями, участвующими в предоставлении муниципальной услуги.

Других услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, законодательством Российской Федерации не предусмотрено.

2.7. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

Предоставление муниципальной услуги не требует подготовки специальных документов от получателей, в силу этого отказ в приеме документов не предусмотрен.

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

2.8.1. Основания для приостановления муниципальной услуги отсутствуют.

2.8.2. Заявителю отказывается в предоставлении муниципальной услуги, если:

1) заявление не отвечает требованиям о предоставлении муниципальной услуги или из его содержания невозможно установить, какая именно информация запрашивается;

2) информация, за предоставлением которой обратился Заявитель, не относится к определенной настоящим Регламентом (не относится к информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению).

Решение об отказе в предоставлении муниципальной услуги должно содержать причину отказа с обязательной ссылкой на положения настоящего пункта.

Обо всех случаях отказа в предоставлении муниципальной услуги Заявитель уведомляется информационным письмом.

2.9. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги, и способы ее взимания в случаях, предусмотренных федеральными законами, принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Магаданской области, муниципальными правовыми актами.

Муниципальная услуга предоставляется без взимания государственной пошлины или иной платы.

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

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении необходимой информации и при получении результата предоставления муниципальной услуги составляет не более 15 минут.

2.11. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги.

Заявление о предоставлении муниципальной услуги регистрируется сотрудником Департамента, ответственным за прием и регистрацию входящей корреспонденции в день поступления в Департамент.

2.12. Требования к помещениям, в которых предоставляются муниципальные услуги, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов.

При предоставлении муниципальной услуги должны соблюдаться требования по обеспечению доступности для инвалидов помещений, в которых предоставляется муниципальная услуга, зала ожидания, мест для заполнения заявлений о предоставлении муниципальной услуги, информационных стендов с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов.

Места предоставления муниципальной услуги должны отвечать следующим требованиям.

2.12.1. Помещение для предоставления муниципальной услуги размещается в здании Исполнителя. Вход в помещение должен быть оборудован информационной вывеской, содержащей полное наименование и график работы, и должен обеспечивать свободный доступ Заявителей в помещение.

2.12.2. Места для информирования заявителей должны быть оборудованы информационными стендами, стульями и столами для оформления документов.

2.12.3. Визуальная, текстовая и иная информация о порядке предоставления муниципальной услуги размещается на информационном стенде в помещениях Департамента для ожидания заявителей (устанавливаются в удобном для заявителей месте), а также на Портале и официальном сайте мэрии города Магадана <https://magadan.49gov.ru/> (далее – официальный сайт).

Оформление визуальной, текстовой и иной информации о порядке предоставления муниципальной услуги должно соответствовать оптимальному зрительному восприятию этой информации заявителями, а именно информация должна быть напечатана удобным для чтения шрифтом, основные моменты и наиболее важные места должны быть выделены.

При изменении условий и порядка предоставления муниципальной услуги информация об изменениях должна быть выделена цветом и пометкой «Важно».

Информационные стенды должны быть максимально заметны, хорошо просматриваемы и функциональны.

На информационных стендах размещаются следующие информационные материалы:

- исчерпывающая информация о порядке предоставления муниципальной услуги (в текстовом виде и в виде блок-схемы, наглядно отображающей алгоритм прохождения административных процедур);

- извлечения из текста Административного регламента с приложениями (полная версия на официальном сайте);

- схема размещения сотрудников, ответственных за предоставление муниципальной услуги, и режим приема ими заявителей;

- номера кабинетов, в которых предоставляется муниципальная услуга, фамилии, имена, отчества и должности соответствующих должностных лиц и

муниципальных служащих;

- выдержки из нормативных правовых актов по наиболее часто задаваемым вопросам;

- формы документов для заполнения, образцы заполнения документов;

- перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги;

- порядок обжалования решений, действий или бездействия должностных лиц и муниципальных служащих, предоставляющих муниципальную услугу.

2.12.4. Места ожидания заявителей должны соответствовать комфортным условиям для заявителей и оптимальным условиям работы должностных лиц и муниципальных служащих, предоставляющих муниципальную услугу.

Места ожидания заявителей должны быть оборудованы стульями и столами, располагаться в коридорах помещения.

2.12.5. Места для приема заявителей должны быть снабжены стульями, столами и письменными принадлежностями. Заявители обеспечиваются необходимым раздаточным материалом (канцелярские принадлежности, бумага, памятки, бланки, образцы и т.д. в количестве, достаточном для оформления документов заявителями).

2.12.6. Рабочие места должностных лиц и муниципальных служащих, предоставляющих муниципальную услугу, оборудуются компьютерами и оргтехникой, позволяющими своевременно и в полном объеме получать справочную информацию по вопросам предоставления услуги и организовать предоставление муниципальной услуги в полном объеме.

2.13. Показатели доступности и качества муниципальной услуги.

Показателями доступности муниципальной услуги являются:

- возможность получать муниципальную услугу своевременно и в соответствии со стандартом предоставления муниципальной услуги;

- возможность получать полную, актуальную и достоверную информацию о порядке предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием информационно-телекоммуникационных технологий, размещенную на Портале и официальном сайте;

- возможность получать заявителем достоверную и полную информацию о ходе рассмотрения его обращения и (или) о результате предоставления муниципальной услуги;

- возможность заявителя обращаться в досудебном (внесудебном) и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации с жалобой на принятое по заявлению заявителя решение или на действия (бездействие) должностных лиц и муниципальных служащих;

- удобство и доступность получения заявителем информации о порядке предоставления муниципальной услуги.

Показателями качества предоставления муниципальной услуги являются соблюдение срока предоставления муниципальной услуги, отсутствие или наличие жалоб на действия (бездействие) должностных лиц и муниципальных служащих.

2.14. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальных услуг в многофункциональных центрах и особенности предоставления муниципальных услуг в электронной форме.

2.14.1. Предоставление муниципальной услуги в электронной форме обеспечивает возможность подачи заявления и получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги в электронном виде в порядке, установленном пунктом 3.3 Административного регламента.

2.14.2. Заявитель может получить муниципальную услугу в Многофункциональном центре при наличии соглашения о взаимодействии.

Информацию о порядке предоставления муниципальной услуги заявитель вправе получить у специалистов Многофункционального центра в порядке личного обращения по адресу: 685000, город Магадан, улица Горького, дом 14, с понедельника по пятницу с 09.00 до 20.00, суббота с 10.00 до 18.00, а также посредством телефонной связи по телефонам + 7 (4132) 202-002, 8-800-234-08-80 (многоканальные).

2.14.3. В случае представления заявления о предоставлении муниципальной услуги через многофункциональный центр результат предоставления муниципальной услуги уполномоченный орган направляет в Многофункциональный центр, если иной способ его получения не указан заявителем.

III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме, а также особенности выполнения административных процедур в многофункциональных центрах

3.1. Состав административных процедур.

3.1.1. Организация предоставления муниципальной услуги по предоставлению информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению включает в себя следующие административные процедуры:

- 1) консультирование заявителя о порядке предоставления муниципальной услуги (при наличии необходимости);
- 2) прием и регистрация заявления с прилагаемыми документами;
- 3) формирование и направление межведомственных запросов;
- 4) подготовка запрашиваемой информации;
- 5) направление (выдача) заявителю запрашиваемой информации.

3.1.2. Блок-схема предоставления муниципальной услуги приведена в приложении № 2 к Административному регламенту.

3.2. Последовательность, сроки выполнения и требования к порядку выполнения административных процедур.

3.2.1. Консультирование заявителя о порядке предоставления муниципальной услуги.

Для получения информации по процедуре предоставления муниципальной услуги заявителями используются следующие формы консультирования:

- индивидуальное консультирование заявителя при его личном обращении;
- индивидуальное консультирование заявителя по телефону;
- индивидуальное консультирование заявителя в письменной форме по почте (по электронной почте) при поступлении письменного обращения от заявителя;
- публичное консультирование заявителя.

Основанием для начала административной процедуры по предоставлению информации заявителям о муниципальной услуге является обращение заявителя, поступившее при личном обращении, по телефону или в письменной форме в адрес Департамента.

1) Индивидуальное консультирование заявителя при личном обращении производится по адресу: 685000, город Магадан, улица Парковая, дом № 9/12 кабинет № 5 в следующие дни недели и часы: понедельник-четверг с 09.00 до 17.30, пятница с 09.00 до 16.00.

Время ожидания заявителя при индивидуальном консультировании при личном обращении не должно превышать 15 минут.

Индивидуальное консультирование заявителя при его личном обращении, осуществляемое лицом, уполномоченным на осуществление консультирования заявителей (далее - уполномоченное лицо) не должно превышать 10 минут.

Если для подготовки ответа при предоставлении консультации требуется продолжительное время, то уполномоченное лицо предлагает заявителю обратиться письменно, либо назначить другое удобное для него время консультации.

При невозможности уполномоченного лица самостоятельно ответить на поставленные вопросы, оно должно переадресовать (перевести) вопросы заявителя иному должностному лицу (муниципальному служащему) лицу, компетенция и должностные обязанности которого позволяют дать ответ заявителю на поставленные вопросы, или сообщить телефонный номер, по которому заявитель может получить необходимую информацию.

2) Индивидуальное консультирование заявителя по телефону производится по телефону: (4132) 220-401.

При ответе на телефонные звонки уполномоченный сотрудник должен назвать наименование органа, фамилию, имя, отчество, занимаемую должность.

Во время разговора необходимо произносить слова четко, избегать параллельных разговоров с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат.

В конце консультирования уполномоченный сотрудник должен кратко подвести итоги и перечислить меры, которые надо принять (кто именно, когда и что должен сделать).

Индивидуальное консультирование заявителя по телефону уполномоченным сотрудником не должно превышать 10 минут.

Если для дачи ответа при индивидуальном консультировании заявителя по телефону требуется продолжительное время, то уполномоченный сотрудник предлагает заявителю обратиться письменно, либо перезвонить данному уполномоченному лицу в другое удобное для заявителя время.

При невозможности должностного лица самостоятельно ответить на поставленные вопросы, оно сообщает заявителю телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

Уполномоченные лица, осуществляющие консультирование по телефону

или лично, должны корректно и внимательно относиться к заявителям.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения, уполномоченные лица подробно и в вежливой форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам.

3) Индивидуальное консультирование заявителя в письменной форме по почте и (или) по электронной почте производится при поступлении письменного обращения по адресу: город Магадан, улица Парковая, дом № 9/12 и (или) по адресу электронной почты: ekonomisty@inbox.ru.

При индивидуальном консультировании заявителя в письменной форме по почте ответ на обращение заявителя направляется почтой в адрес заявителя в случае обращения в письменной форме, либо по электронной почте на электронный адрес заявителя в случае обращения в форме электронного документа в 30 (тридцатидневный) срок с момента получения обращения.

Ответ на письменное обращение может быть также дополнительно направлен отличным от способа получения обращения способом на адрес заявителя, указанный в письменном обращении в качестве способа обращения заявителя или способа доставки, указанного в письменном обращении.

Датой получения обращения является дата регистрации входящего обращения.

Ответы на письменные обращения даются в простой, четкой и понятной форме в письменном виде и должны содержать ответы на поставленные вопросы, должность, фамилию и инициалы уполномоченного лица, подписавшего ответ, фамилию, инициалы, номер телефона исполнителя.

4) Публичное консультирование заявителей производится посредством размещения информации на информационных стендах в местах предоставления муниципальной услуги, публикации информационных материалов в средствах массовой информации, включая публикацию на официальном сайте, едином портале государственных и муниципальных услуг.

Размещение визуальной, текстовой и иной информации о порядке предоставления муниципальной услуги в помещениях Департамента, а также на едином портале государственных и муниципальных услуг и официальном сайте должно соответствовать требованиям, указанным в пункте 2.12.3 Административного регламента.

Уполномоченные лица не вправе осуществлять консультирование заявителей, выходящее за рамки информирования о стандартных процедурах и условиях оказания муниципальной услуги и влияющее прямо или косвенно

на индивидуальные решения заявителей.

3.3. Прием и регистрация заявления с прилагаемыми документами.

Основанием для начала административной процедуры является личное обращение заявителя или его уполномоченного представителя в Департамент, Многофункциональный центр с заявлением либо поступление заявления в адрес Департамента, направленного посредством почтового отправления с уведомлением о вручении, либо в форме электронного документа с использованием единого портала.

Сотрудник Департамента, ответственный за прием и регистрацию входящей корреспонденции, удостоверяет личность заявителя (представителя заявителя) и регистрирует заявление, и направляет его на рассмотрение должностному лицу Департамента.

Время приема и регистрация заявления с прилагаемыми документами составляет не более 5 минут.

Результатом выполнения данной административной процедуры является прием, регистрация заявления.

Максимальный срок выполнения данного действия составляет 1 рабочий день.

3.4. Проверка заявления и документов на соответствие требованиям действующего законодательства по рассмотрению обращений граждан, требованиям настоящего Административного регламента.

Основанием для начала данной административной процедуры является поступление заявления специалисту Департамента.

Результатом выполнения данной административной процедуры является принятие решения о подготовке информации либо подготовка уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги и направление его заявителю.

При рассмотрении заявления специалист Департамента, ответственный за предоставление муниципальной услуги, устанавливает его соответствие требованиям действующего законодательства и требованиям к оформлению заявления.

В случае, если представленное заявление содержит основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги в соответствии с пунктом 2.8 настоящего Административного регламента специалист Департамента, ответственный за предоставление муниципальной услуги, готовит на имя заявителя уведомление об отказе в предоставлении информации с указанием причин отказа, подписывает у руководителя Департамента и направляет

заявителю по адресу, указанному в заявлении. При этом отказ в предоставлении муниципальной услуги должен содержать информацию о возможности устранения выявленных нарушений. При их устранении заявитель вправе обратиться за муниципальной услугой повторно.

В случае соответствия заявления, представленного заявителем, требованиям по его оформлению, специалист Департамента, ответственный за предоставление муниципальной услуги, принимает решение о подготовке информации.

3.5. Анализ и подготовка информации по заявлению.

Основание для начала данной административной процедуры является решение о подготовке информации заявителю.

Ответственным за предоставление муниципальной услуги является специалист Департамента, который осуществляет следующие административные действия:

- проводит анализ вопроса, поставленного в обращении;
- осуществляется подготовка квалифицированного ответа со ссылкой на действующее законодательство.

3.6. Подготовка по результатам рассмотрения обращения итогового документа и направление письменного, в том числе в электронной форме, ответ заявителю.

Подготовленная по результатам рассмотрения обращения информация направляется руководителю Департамента для подписания.

Подписанная информация регистрируется специалистом ответственным за прием и регистрацию корреспонденции.

Результатом настоящего административного действия является письменный ответ заявителю, содержащий информацию о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

Информация (ответ) заявителю направляется в соответствии со способом, указанным в заявлении (обращении), в том числе в электронной форме. Если в заявлении не указан способ направления, информация направляется по почте.

IV. Формы контроля за исполнением Административного регламента

4.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением должностными лицами и муниципальными служащими

административного регламента и иных нормативных правовых актов, а также принятием решений ответственными лицами.

Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, и принятием решений специалистами осуществляется должностными лицами Исполнителя муниципальной услуги и лицами, ответственными за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги.

Текущий контроль осуществляется путем проведения должностным лицом, ответственным за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги, проверок соблюдения и исполнения специалистами данного Административного регламента, иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги.

4.2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества исполнения административного регламента.

Контроль за полнотой и качеством исполнения специалистами Административного регламента включает в себя проведение плановых и внеплановых проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на действия (бездействие) должностных лиц и муниципальных служащих.

Плановые проверки осуществляются не реже 1 раза в год.

Внеплановые проверки полноты и качества исполнения специалистами Административного регламента проводятся при выявлении нарушений по предоставлению муниципальной услуги (в том числе контрольно-надзорными органами) или по конкретной жалобе заявителя.

4.3. Ответственность должностных лиц и муниципальных служащих уполномоченного органа или организаций в сфере предоставления муниципальных услуг за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе исполнения Административного регламента.

По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав заявителей виновные лица привлекаются к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра, организаций, указанных в части 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», а также их должностных лиц, муниципальных служащих, работников

5.1. Заявитель имеет право на обжалование решений и действий (бездействия) Департамента, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра, организаций, указанных в части 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее - организации), а также их должностных лиц, муниципальных служащих, работников в досудебном (внесудебном) порядке путем подачи жалобы на их решение и (или) действие (бездействие) (далее - жалоба).

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

5.2.1. Нарушение срока регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги.

5.2.2. Нарушение срока предоставления муниципальной услуги.

5.2.3. Требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги.

5.2.4. Отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя.

5.2.5. 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 субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами.

5.2.6. Требование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов

Российской Федерации, муниципальными правовыми актами.

5.2.7. Отказ Департамента, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица, многофункционального центра, его работника, организаций, их работников в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.2.8. Нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления государственной или муниципальной услуги.

5.2.9. Приостановление предоставления муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами.

5.2.10. Требование у заявителя при предоставлении муниципальной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

5.3. Досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, его работника в случаях, указанных в пунктах 5.2.2, 5.2.5, 5.2.7, 5.2.9, 5.2.10 Административного регламента, возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению муниципальной услуги в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных или муниципальных услуг».

5.4. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы.

5.4.1. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме в Департамент, предоставляющий муниципальную услугу, многофункциональный центр либо в соответствующий орган государственной власти (орган местного самоуправления) публично-правового образования, являющийся учредителем многофункционального центра (далее - учредитель многофункционального центра), а также в организации.

Жалобы на решения и действия (бездействие) руководителя

Департамента, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в вышестоящий орган (при его наличии) либо в случае его отсутствия рассматриваются непосредственно руководителем Департамента, предоставляющего муниципальную услугу.

Жалобы на решения и действия (бездействие) работника многофункционального центра подаются руководителю этого многофункционального центра. Жалобы на решения и действия (бездействие) многофункционального центра подаются учредителю многофункционального центра или должностному лицу, уполномоченному нормативным правовым актом субъекта Российской Федерации.

Жалобы на решения и действия (бездействие) работников организаций подаются руководителям этих организаций.

5.4.2. Жалоба на решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего, руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта, единого портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

Жалоба на решения и действия (бездействие) многофункционального центра, работника многофункционального центра может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта многофункционального центра, единого портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

Жалоба на решения и действия (бездействие) организаций, а также их работников может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официальных сайтов этих организаций, единого портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.4.3. Особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов местного самоуправления и их должностных лиц, муниципальных служащих, а также на решения и действия (бездействие) многофункционального центра, его работников устанавливаются муниципальными правовыми актами.

5.4.4. Жалоба должна содержать:

- наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу,

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

- 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;

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

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

5.4.5. Жалоба, поступившая в Департамент, предоставляющий муниципальную услугу, многофункциональный центр, учредителю многофункционального центра, в организации либо вышестоящий орган (при его наличии), подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Департамента, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра, организаций в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

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

- жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

- в удовлетворении жалобы отказывается.

5.4.7. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 5.4.6 Административного регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю дается информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим муниципальную услугу, многофункциональным центром либо организацией в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения муниципальной услуги.

В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

5.4.8. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, работник, наделенные полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с пунктом 5.4.1 Административного регламента, незамедлительно направляют имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

Приложение № 1
к Административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
по предоставлению информации о
порядке предоставления
жилищно-коммунальных услуг

Руководителю
департамента ЖКХ и Ки
мэрии города Магадана

(Ф.И.О. заявителя)

адрес: _____

телефон _____

**ЗАЯВЛЕНИЕ
О ПРЕДОСТАВЛЕНИИ ИНФОРМАЦИИ**

Прошу предоставить следующую информацию о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению:

(указать какая информация требуется)

Указать способы получения заявителем информации:

- указать почтовый адрес (если ответ должен быть направлен в письменной форме);

- указать адрес электронной почты (если ответ должен быть направлен в форме электронного документа)

Указать контактные данные (при необходимости).

Заявитель: _____

(Ф.И.О. (при наличии) заявителя) (подпись)

«__» _____ 20 ____ г.

Приложение № 2
к Административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
по предоставлению информации о
порядке предоставления
жилищно-коммунальных услуг

**БЛОК-СХЕМА
ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ О ПРЕДОСТАВЛЕНИИ
ИНФОРМАЦИИ О ПОРЯДКЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНЫХ
УСЛУГ НАСЕЛЕНИЮ**

