



**АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА КУДЫМКАРА**  
**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

10.06.2016

№ 639-01-02

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

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» и постановлением администрации города Kudymkara от 18.05.2015 № 515-01-02 «Об утверждении перечня муниципальных услуг, предоставляемых администрацией города Kudymkara»

Администрация города Kudymkara **ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить прилагаемый административный регламент предоставления администрацией города Kudymkara муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению».

2. Признать утратившим силу постановление администрации города Kudymkara от 22.11.2012 № 1094-01-02 «Об утверждении административного регламента предоставления администрацией города Kudymkara муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению».

3. Опубликовать настоящее постановление в печатном средстве массовой информации газете «Парма» и разместить на официальном сайте муниципального образования «Городской округ – город Kudymkar».

4. Настоящее постановление вступает в силу через 10 дней с момента официального опубликования.

5. Контроль по исполнению настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации города Kudymkara, начальника управления строительства, гражданской защиты и развития инфраструктуры Киселева В.И.

Глава города Kudymkara-  
глава администрации города Kudymkara

И.Д. Мехоношин

УТВЕРЖДЕН  
постановлением  
администрации г. Кудымкара  
от 10.06.2016 № 639-01-02

## **АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**

предоставления администрацией города Кудымкара муниципальной услуги  
«Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению»

### **1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» (далее – Административный регламент) разработан в целях повышения качества предоставления муниципальной услуги, определяет сроки и последовательность действий администрации города Кудымкара Пермского края (далее – Уполномоченный орган) по предоставлению муниципальной услуги, порядок и формы контроля предоставления муниципальной услуги, порядок и формы обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц, муниципальных служащих, участвующих в предоставлении муниципальной услуги.

1.2. В качестве заявителей выступают юридические и физические лица (далее - заявители).

От имени заявителей могут выступать лица, уполномоченные заявителем в соответствии с законодательством Российской Федерации (далее – представители).

1.3. Положения Административного регламента распространяются на запросы о предоставлении муниципальной услуги, поступившие в письменной форме или в форме электронного документа через Единый портал государственных и муниципальных услуг (далее - заявление).

1.4. Место нахождения Уполномоченного органа:

Администрация города Кудымкара

619000, Пермский край, г. Кудымкар, ул. Лихачева, д. 54

График работы Уполномоченного органа:

Понедельник-четверг: с 9.00 до 18.15 час.

Пятница: с 9.00 до 17.00 час.

Обеденный перерыв: с 13.00 до 14.00

Информация о приеме граждан, о графике личного приема главой администрации предоставляется секретарем по телефону (34260) 4-21-48.

Номера справочных телефонов (34260) 4-21-48, 4-36-33, 4-55-01

Прием и регистрацию документов осуществляет уполномоченный для этих целей специалист Уполномоченного органа (кабинет 114, кабинет 206) в соответствии с графиком работы администрации города Кудымкара.

Письменное обращение с доставкой по почте или курьером направляется по почтовому адресу администрации: 619000, Пермский край, г. Кудымкар, ул. Лихачева, 54, либо по электронной почте: [adm kud@mail.ru](mailto:adm kud@mail.ru)

Адрес официального сайта муниципального образования «Городской округ-город Кудымкар» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»): <http://www.admkud.ru>

Информация о месте нахождения Уполномоченного органа, графике работы Уполномоченного органа, телефонах, порядке предоставления муниципальной услуги предоставляется муниципальными служащими Уполномоченного органа (далее – специалисты Уполномоченного органа) с использованием средств телефонной связи, электронного информирования посредством размещения в информационно-коммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет на странице сайта Уполномоченного органа).

Заявление о предоставлении муниципальной услуги в форме электронного документа направляется путем заполнения формы через Единый портал государственных и муниципальных услуг: [www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru).

1.5. Информация о муниципальной услуге предоставляется посредством размещения информации на едином портале государственных и муниципальных услуг: [www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru).

1.6. Информация о процедуре предоставления муниципальной услуги сообщается по номерам телефонов, указанных в пункте 1.4. Административного регламента, а также размещается в сети Интернет на сайте Уполномоченного органа.

На информационном стенде в здании Уполномоченного органа и на сайте размещается следующая информация:

- извлечения из законодательных актов и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по исполнению муниципальной услуги;
- извлечения из текста Административного регламента;
- блок-схема исполнения муниципальной услуги;
- перечень документов, прилагаемых к заявлению о предоставлении муниципальной услуги;
- образцы оформления документов и требования к ним;
- режим приема заявителей специалистами Уполномоченного органа;
- информация о сроках оказания муниципальной услуги в целом и максимальных сроках выполнения отдельных административных процедур;
- основания отказа в предоставлении муниципальной услуги;
- порядок информирования о ходе административных процедур;
- порядок получения консультаций;
- порядок обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц, оказывающих муниципальную услугу.

Информация об отказе в предоставлении муниципальной услуги сообщается заявителю либо его представителю по телефону и направляется письмом, а также направляется по электронной почте, указанной в заявлении (при наличии соответствующих данных в заявлении).

Информация о сроке завершения оформления документов и возможности их получения заявителю сообщается при подаче документов лично.

1.7. В любое время после дня приема документов заявитель либо его представитель имеет право на получение сведений о предоставлении муниципальной услуги при помощи телефонной, факсимильной связи, сети Интернет (электронной почты) или посредством личного посещения Уполномоченного органа.

Заявителю либо его представителю предоставляются сведения о том, на каком этапе (в процессе выполнения какой административной процедуры) находится представленное заявление.

Консультации по вопросам предоставления муниципальной услуги проводятся специалистами Уполномоченного органа по вопросам:

- перечня документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, комплектности представленных документов;
- времени приема и выдачи документов;
- сроков предоставления муниципальной услуги;
- порядка обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления муниципальной услуги.

Информация предоставляется при личном обращении, по телефону (факсу) или электронной почте.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалисты Уполномоченного органа информируют обратившихся по интересующим их вопросам.

При невозможности специалиста Уполномоченного органа, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы обратившемуся заявителю либо его представителю сообщается телефонный номер и время, по которому можно получить необходимую информацию.

1.8. Информирование о ходе предоставления муниципальной услуги осуществляется специалистами Уполномоченного органа:

- при личном контакте с заявителем либо его представителем посредством телефонной связи немедленно;
- посредством почтовой или факсимильной связи и электронной почты в течение 5 рабочих дней после регистрации запроса о ходе предоставления услуги.

Заявитель либо его представитель, представившие документы для регистрации, в обязательном порядке информируются специалистами Уполномоченного органа:

- о сроке и месте предоставления муниципальной услуги;
- о полноте принятых документов;
- о возможном отказе в предоставлении муниципальной услуги;
- о сроке завершения оформления документов.

Консультации о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляются бесплатно.

1.9. Предоставление муниципальной услуги может осуществляться в соответствии с соглашением о взаимодействии между Краевым государственным автономным учреждением «Пермский краевой многофункциональный центр

предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – МФЦ) и Уполномоченным органом.

1.10. Информирование о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется также посредством обращения заявителя в МФЦ после заключения соглашения о взаимодействии между МФЦ и Уполномоченным органом.

Информация о местонахождении, телефонах и графиках работы филиалов и территориальных отделений МФЦ находится на официальном сайте МФЦ: <http://mfc.permkrai.ru>.

1.11. В предусмотренных законодательством случаях при неполноте представленных документов Уполномоченный орган запрашивает их путем направления межведомственных запросов.

Направление межведомственных запросов осуществляется в порядке, установленном законодательством.

## **2. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**

2.1. Данным стандартом описывается муниципальная услуга «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению».

2.2. Муниципальная услуга предоставляется специалистами Уполномоченного органа.

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является:  
- информирование заявителя.

2.4. Общий срок предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» составляет 30 дней со дня регистрации заявления.

Решение о предоставлении муниципальной услуги по предоставлению информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению, либо отказ в предоставлении муниципальной услуги принимается не позднее 20 дней после дня регистрации заявления.

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги:

Конституция Российской Федерации;

Федеральный закон от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Федеральный закон от 02 марта 2007 года № 25-ФЗ «О муниципальной службе в Российской Федерации»;

Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

Закон Пермского края от 28 мая 2008 года № 228-ПК «О муниципальной службе в Пермском крае»;

Устав муниципального образования «Городской округ – город Кудымкар».

2.6. Основанием для предоставления муниципальной услуги является поступившее в Уполномоченный орган соответствующее заявление в письменном виде или по электронной почте или в виде электронного документа путем

заполнения формы через Единый портал государственных и муниципальных услуг.

Заявление о предоставлении муниципальной услуги может быть подано через МФЦ после заключения соглашения о взаимодействии между МФЦ и Уполномоченным органом.

2.7. Основанием для предоставления муниципальной услуги является обращение гражданина, написанное в свободной форме, либо устная просьба.

2.8. При предоставлении муниципальной услуги Уполномоченный орган не вправе требовать от заявителя:

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

- представления документов и информации, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих государственные услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления, организаций, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Пермского края, муниципальными правовыми актами;

- осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные государственные (муниципальные) органы и организации, за исключением получения услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг.

2.9. Тексты документов для предоставления муниципальной услуги заполняются разборчиво, наименования юридических лиц, фамилия, имя, отчество индивидуальных предпринимателей и физических лиц – без сокращения.

При подаче документов заявитель предъявляет документ, удостоверяющий личность и документ, подтверждающий его полномочия.

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

В приеме документов на предоставление муниципальной услуги отказывается:

- если документы имеют подчистки, приписки, зачеркнутые слова и иные неоговоренные в них исправления, а также исполненные карандашом или имеющие серьезные повреждения, не позволяющие однозначно истолковать содержание таких документов;

- если документы поданы не по компетенции.

2.11. Исчерпывающий перечень оснований для отказа и приостановления предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению».

Основания для приостановления предоставления муниципальной услуги законодательством не предусмотрены.

2.12. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

2.13. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления составляет не более 10 минут.

2.14. Регистрация заявления о предоставлении муниципальной услуги осуществляется специалистом Уполномоченного органа, уполномоченным на прием документов, при подаче их заявителем.

Регистрация заявления осуществляется в течение 10 минут.

2.15. Требования к местам приема заявлений о предоставлении муниципальной услуги:

2.15.1. Для заявителей должно быть обеспечено удобство с точки зрения пешеходной доступности от остановок общественного транспорта до помещения, в котором предоставляется муниципальная услуга (не более 10 минут пешком).

2.15.2. На территории, прилегающей к месторасположению администрации, оборудуются места для парковки автотранспортных средств. Доступ заявителей к парковочным местам является бесплатным. Для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов на каждой стоянке выделяется не менее 10% мест (но не менее одного места), которые не должны занимать иные транспортные средства.

2.15.3. Здание, в котором расположен Уполномоченный орган, обеспечивается свободным доступом в помещение Уполномоченного органа.

При посещении Уполномоченного органа заявитель должен иметь при себе документ, удостоверяющий личность.

2.15.4. Вход в здание оборудуется информационной табличкой (вывеской), содержащей следующую информацию об Уполномоченном органе:

- наименование;
- место нахождения;
- режим работы.

2.15.5. Места оказания муниципальной услуги включают места для ожидания, информирования, приема заявителей, которые оборудуются информационными стендами, стульями, кресельными секциями, столами, обеспечиваются бумагой и письменными принадлежностями.

2.15.6. Прием заявлений осуществляется в кабинетах.

Кабинеты приема заявителей оборудуются информационными табличками (вывесками) с указанием:

- номера кабинета;
- наименования структурного подразделения Уполномоченного органа, оказывающего муниципальную услугу;
- времени перерыва на обед, технического перерыва.

2.15.7. Каждое рабочее место специалистов оборудуется компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим и сканирующим устройствам.

Рабочее место специалиста должно обеспечивать ему возможность свободного входа и выхода из помещения при необходимости.

2.15.8. Места приема заявлений о предоставлении муниципальной услуги должны соответствовать санитарно-гигиеническим, противопожарным

требованиям и требованиям техники безопасности, а также обеспечивать свободный доступ к ним маломобильных групп населения.

2.15.9. Здание, в котором расположен Уполномоченный орган, обеспечивается свободным доступом в помещение Уполномоченного органа инвалидов с соблюдением следующих условий:

- беспрепятственный доступ к помещению, в котором предоставляется муниципальная услуга, а также беспрепятственное пользование транспортом, средствами связи и информатизации;

- возможность самостоятельного передвижения по зданию, в котором расположено помещение, в котором предоставляется муниципальная услуга, а также входа в здание и выхода из него, посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с использованием кресла-коляски;

- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения;

- надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов в помещение, в котором предоставляется муниципальная услуга, и к услугам с учетом ограничений жизнедеятельности;

- 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;

- допуск собаки-проводника в помещение, в котором предоставляется муниципальная услуга;

- оказание инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

2.16. Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги:

- соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги и условий ожидания приёма;

- своевременное полное информирование о муниципальной услуге посредством форм информирования, предусмотренных Административным регламентом;

- обоснованность отказов предоставления муниципальных услуг;

- получение муниципальной услуги в электронной форме, если это не запрещено законом, а также в иных формах по выбору заявителя;

- соответствие должностных регламентов специалистов, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, Административному регламенту в части описания в них административных действий, профессиональных знаний и навыков;

- ресурсное обеспечение исполнения административных процедур.

2.17. Особенности предоставления муниципальной услуги в электронном виде.

2.17.1. Для получения муниципальной услуги заявитель либо его уполномоченный представитель может направить соответствующее заявление и

необходимый пакет документов по электронной почте с приложением документа, подтверждающего полномочия представителя.

2.17.2. Формат электронных документов (файлов) как входящих, так и исходящих (Microsoft Office Word, Excel, PDF), форматы носителей (флэш диск USB, жесткий диск USB, CD-диск).

2.17.3. Заявление с приложениями направляется на адрес электронной почты, указанный на сайте Уполномоченного органа.

2.17.4. Решение о предоставлении муниципальной услуги в электронном виде оформляется соответствующим решением о предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению и в сканированном виде направляется заявителю по электронному адресу, указанному в заявлении.

Решение об отказе с указанием причин отказа в предоставлении муниципальной услуги оформляется в виде письма Уполномоченного органа и в сканированном виде направляется заявителю по электронному адресу, указанному в заявлении.

Доказательством направления заявителю соответствующего решения по электронной почте является отчет, оформленный на бумажном носителе.

Отчет о направлении заявителю решения по электронной почте приобщается к материалам предоставления муниципальной услуги либо к материалам об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

Решение о предоставлении муниципальной услуги, решение об отказе в предоставлении муниципальной услуги направляется заявителю на бумажном носителе в течение 1 (одного) рабочего дня после направления решения по электронной почте.

Направление решения о предоставлении муниципальной услуги, решения об отказе в предоставлении муниципальной услуги по электронной почте не является основанием для отказа в направлении соответствующего решения на бумажном носителе.

2.18. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме через Единый портал, а также предоставление муниципальной услуги в МФЦ.

Получение Заявителями муниципальной услуги в электронном виде обеспечивается в следующем объеме:

- обеспечение возможности для Заявителей в целях получения муниципальной услуги представлять Заявление в электронном виде с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг;

- обеспечение возможности для Заявителей осуществлять с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг мониторинг хода предоставления муниципальной услуги.

Получение муниципальной услуги может осуществляться через МФЦ в соответствии с соглашением о взаимодействии между МФЦ и Уполномоченным органом.

### **3. 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. Организация предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» включает:

- прием и регистрацию заявления и пакета документов;
- техническую экспертизу пакета документов;
- направление заявителю разъяснений по существу вопроса, с которым он обратился либо отказа в предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

#### **3.1.1. Прием и регистрация документов.**

Основанием для приема и регистрации документов является их поступление в Уполномоченный орган.

Прием и регистрацию документов осуществляет уполномоченный для этих целей специалист Уполномоченного органа в течение 1 рабочего дня со дня поступления заявления.

Заявление о предоставлении муниципальной услуги по желанию заявителя может быть подано через Единый портал государственных и муниципальных услуг: [www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru), а также через Краевое государственное автономное учреждение «Пермский краевой многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» в соответствии с соглашением о взаимодействии между МФЦ и Уполномоченным органом.

Результатом административного действия является прием и регистрация заявления о предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению и направление заявления с приложениями специалисту Уполномоченного органа.

#### **3.1.2. Техническая экспертиза документов.**

Основанием для проведения технической экспертизы документов является их поступление на такую экспертизу.

Техническую экспертизу документов осуществляет уполномоченный на ее проведение специалист Уполномоченного органа в течение 5 рабочих дней со дня регистрации документов.

В случае выявления некомплектности представленных документов специалист в день выявления некомплектности уведомляет об этом заявителя либо его представителя способами, обеспечивающими оперативность получения заявителем либо его представителем указанной информации (телефонограмма, факс, электронная почта).

Результатом административного действия является полнота представленных документов, отсутствие оснований для отказа в предоставлении муниципальной

услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению».

3.1.3. Направление заявителю разъяснений по существу вопроса, с которым он обратился либо отказа в предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

Основанием для направления разъяснений по существу вопроса, с которым он обратился либо отказа в предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению является соответствующее принятое решение.

Направление заявителю разъяснений по существу вопроса, с которым он обратился, либо решения об отказе в предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению осуществляет специалист Уполномоченного органа в порядке, оговоренном с заявителем или его представителем (по почте, по электронной почте либо нарочно) в течение 1 (одного) рабочего дня.

Результатом административного действия является направление заявителю разъяснений по существу вопроса, с которым он обратился либо отказа в предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

3.2. Блок-схема административных процедур по предоставлению муниципальной услуги приведена в приложении № 1 к Административному регламенту.

#### **4. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА**

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги и принятием решений специалистами Уполномоченного органа, осуществляется начальником соответствующего отдела Уполномоченного органа.

4.2. Специалист, ответственный за принятие решения по результатам экспертизы, несет ответственность за:

- соблюдение сроков и порядка предоставления муниципальной услуги;
- правильность проверки документов;
- правомерность в отказе предоставления муниципальной услуги;
- достоверность выданной информации, правомерность предоставления информации.

4.3. Персональная ответственность специалистов закрепляется в их должностных регламентах в соответствии с требованиями законодательства.

4.4. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги.

Периодичность осуществления плановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги составляет один раз в год.

Основанием для проведения внеплановой проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги является поступление жалобы на решение

и действий (бездействия) Уполномоченного органа, должностного лица Уполномоченного органа, либо специалиста Уполномоченного органа.

В случае проведения внеплановой проверки заявителю направляется информация о результатах проверки, проведенной по обращению, и о мерах, принятых в отношении виновных лиц.

4.5. Персональная ответственность за принятое решение о предоставлении заявителю разъяснений по существу вопроса, с которым он обратился либо отказа в предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению возлагается на лицо, принявшее и подписавшее решение.

## **5. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ОРГАНА, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО МУНИЦИПАЛЬНУЮ УСЛУГУ, ДОЛЖНОСТНОГО ЛИЦА ОРГАНА, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО МУНИЦИПАЛЬНУЮ УСЛУГУ, ЛИБО МУНИЦИПАЛЬНОГО СЛУЖАЩЕГО**

5.1. Заявитель либо его представитель имеет право на обжалование решений, действий (бездействия) Уполномоченного органа, а также должностных лиц Уполномоченного органа в досудебном (внесудебном) порядке.

5.2. В досудебном (внесудебном) порядке обжалуются действия (бездействие) и решения должностных лиц Уполномоченного органа, участвующих в предоставлении муниципальной услуги.

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

5.3.1. нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

5.3.2. нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

5.3.3. требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Пермского края для предоставления муниципальной услуги;

5.3.4. отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Пермского края для предоставления муниципальной услуги;

5.3.5. 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 Пермского края;

5.3.6. требование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Пермского края;

5.3.7. 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.

5.4. Основанием для начала досудебного (внесудебного) обжалования является подача заявителем лично или его представителем в Уполномоченный орган соответствующего заявления (жалобы).

В электронном виде заявление (жалоба) может быть подано заявителем лично или его представителем через официальный сайт Уполномоченного органа, а также через Единый портал государственных и муниципальных услуг: [www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru).

Заявление (жалоба) может быть подано заявителем через МФЦ в соответствии с соглашением между МФЦ и Уполномоченным органом. При поступлении заявления (жалобы) МФЦ обеспечивает ее передачу в уполномоченный на ее рассмотрение орган в порядке и сроки, которые установлены соглашением между МФЦ и Уполномоченным органом, но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

5.5. Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего услугу, должностного лица органа, предоставляющего услугу, или 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 контактного телефона, адрес 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, или муниципального служащего;

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

5) подпись и дату на письменном обращении либо подпись, идентифицированную в порядке, предусмотренном законодательством, при направлении обращения по электронной почте.

5.6. В случае если для написания заявления (жалобы) заявителю либо его представителю необходимы информация и (или) документы, имеющие отношение к предоставлению муниципальной услуги и находящиеся в Уполномоченном органе, соответствующие информация и документы предоставляются ему для ознакомления в Уполномоченном органе, при условии если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц, а также в указанных информации и документах не содержатся сведения, составляющие муниципальную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

5.7. Для обжалования действий (бездействия) должностных лиц Уполномоченного органа, а также принятого ими при предоставлении

муниципальной услуги решения, в досудебном (внесудебном) порядке заявитель либо его представитель направляет жалобу руководителю Уполномоченного органа – при обжаловании действий (бездействия) специалистов Уполномоченного органа.

5.8. Заявление (жалоба), поступившее в Уполномоченный орган в соответствии с компетенцией, рассматривается в течение 15-ти рабочих дней после дня его регистрации. Заявление (жалоба) об отказе в приеме у заявителя документов, об устранении допущенных опечаток и ошибок или случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений рассматривается в течение 5 (пяти) рабочих дней после дня его регистрации.

5.9. Уполномоченный орган в ходе рассмотрения жалобы:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, а в случае необходимости – с участием заявителя, направившего обращение, либо его представителя;

- запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц и индивидуальных предпринимателей в соответствии с компетенцией;

- даёт письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

- уведомляет заявителя либо его представителя о направлении обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления в соответствии с их компетенцией.

5.10. По результатам рассмотрения жалобы Уполномоченный орган принимает одно из следующих решений:

- об удовлетворении жалобы, 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 Пермского края, а также в иных формах;

- об отказе в удовлетворении жалобы.

5.11. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

- а) наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

- б) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

- в) наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящих Правил в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

5.12. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган вправе оставить жалобу без ответа по существу поставленных в ней вопросов в случае наличия в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и

имуществу должностного лица, а также членов его семьи и сообщить гражданину, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом.

5.13. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган вправе оставить жалобу без ответа в случае отсутствия возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

5.14. Мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы направляется заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 5.10. настоящего Административного регламента.

5.15. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

а) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) должностного лица, принявшего решение по жалобе;

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

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

г) основания для принятия решения по жалобе;

д) принятое по жалобе решение;

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

ж) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

5.16. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

**БЛОК-СХЕМА**  
предоставления муниципальной услуги  
«Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению»

