



АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА БЕЛГОРОДА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

« 23 » сентября 2016 года

№ 153

Об утверждении административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Консультирование граждан по вопросам защиты прав потребителей в сфере жилищно-коммунальных услуг на территории городского округа «Город Белгород»

В целях реализации Федерального закона от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановления администрации города от 15.12.2014 г. № 245 «Об утверждении порядков разработки и утверждения административных регламентов и единых стандартизированных требований к предоставлению муниципальных услуг городского округа «Город Белгород» **п о с т а н о в л я ю:**

1. Утвердить административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Консультирование граждан по вопросам защиты прав потребителей в сфере жилищно-коммунальных услуг на территории городского округа «Город Белгород» (прилагается).

2. Управлению информации и массовых коммуникаций администрации города Белгорода (Губина С.А.) обеспечить опубликование настоящего постановления в газете «Наш Белгород».

3. Контроль за исполнением постановления возложить на заместителя главы администрации города по строительству, транспорту и жилищно-коммунальному хозяйству Веретенникова В.В.

Информацию о ходе исполнения постановления предоставлять ежегодно к 25 апреля.

Глава администрации
города Белгорода



К.Полежаев

УТВЕРЖДЁН
постановлением администрации
города Белгорода
от « 23 » 09 2016 г. № 153

Административный регламент
по предоставлению муниципальной услуги «Консультирование граждан по
вопросам защиты прав потребителей в сфере жилищно-коммунальных
услуг на территории городского округа «Город Белгород»

1. Общие положения

1.1. Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Консультирование граждан по вопросам защиты прав потребителей в сфере жилищно-коммунальных услуг на территории городского округа «Город Белгород» (далее – Административный регламент) определяет сроки, последовательность, порядок и стандарт предоставления муниципальной услуги «Консультирование граждан по вопросам защиты прав потребителей в сфере жилищно-коммунальных услуг на территории городского округа «Город Белгород» (далее – муниципальная услуга).

1.2. Получателями муниципальной услуги являются физические лица, имеющие намерение заказать или приобрести либо заказывающие, приобретающие или использующие товары (работы, услуги) в сфере жилищно-коммунального хозяйства исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, обратившиеся за консультацией по вопросу восстановления их нарушенных прав (далее – потребитель).

Потребитель вправе обратиться за муниципальной услугой через уполномоченного представителя.

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги.

1.3.1. Муниципальная услуга предоставляется отделом по жилищному контролю и защите прав потребителей в сфере ЖКХ администрации города Белгорода (далее по тексту – Отдел).

1.3.2. Информация о местонахождении и графике работы, контактных телефонах (телефонах для справок), Интернет-адресах и адресах электронной почты Отдела указана в приложении № 1 к настоящему Административному регламенту.

1.3.3. Информирование граждан по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляется:

- специалистами Отдела на личном приёме, по телефону, с использованием электронной почты;
- путем размещения информации на информационных стендах в помещении Отдела;

- путем размещения информации на едином портале государственных и муниципальных услуг <http://gosuslugi.ru> (Единый портал);

- путем размещения информации на портале государственных и муниципальных услуг Белгородской области <http://gosuslugi31.ru> (Региональный портал);

- путем размещения информации на официальном сайте органов местного самоуправления г. Белгорода в сети Интернет <http://beladm.ru> (Интернет-сайт).

1.3.4. Информирование граждан по вопросам предоставления муниципальной услуги на личном приеме и по телефону осуществляется специалистами Отдела в соответствии с графиком работы, согласно приложению № 1 к настоящему Административному регламенту.

Обращения в письменной форме или в форме электронного документа получателей муниципальной услуги о порядке ее оказания рассматриваются специалистами Отдела с учетом времени подготовки ответа потребителю в срок, не превышающий 20 дней с момента получения обращения.

1.3.5. Основными требованиями к информированию граждан о порядке предоставления муниципальной услуги являются достоверность предоставляемой информации, чёткость в изложении информации, полнота информирования.

1.3.6. При общении с гражданами (по телефону или лично) сотрудники Отдела должны корректно и внимательно относиться к гражданам, не унижая их чести и достоинства. Устное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги должно проводиться с использованием официально-делового стиля речи.

1.3.7. По телефону предоставляется следующая информация:

- а) контактные телефоны должностных лиц Отдела;
- б) почтовый, электронный адреса, факс для направления жалобы в Отдел;
- в) о регистрации и ходе рассмотрения заявлений о муниципальной услуге.

1.3.8. При невозможности самостоятельно ответить на поставленные вопросы специалистом Отдела, принявшим телефонный звонок, данный звонок должен быть переадресован на другое должностное лицо или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

1.3.9. Порядок, форма и место размещения информации о предоставлении муниципальной услуги.

Информация о предоставлении муниципальной услуги размещается на стенде в Отделе, Едином портале, Региональном портале, Интернет-сайте.

На информационном стенде, размещаемом в Отделе, а также на Интернет-сайте размещается следующая информация:

- извлечения из нормативных правовых актов, содержащие нормы, регулирующие порядок предоставления муниципальной услуги;
- текст административного регламента, блок-схема;
- перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, и требования, предъявляемые к этим документам;
- образцы оформления документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, и требования к ним;

- месторасположение, график (режим) работы, номера телефонов, адреса Интернет-сайтов и электронной почты организаций, в которых получатели муниципальной услуги могут получить документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги;

- схема размещения должностных лиц и график приема ими получателей муниципальной услуги;

- таблица сроков предоставления услуги в целом и максимальных сроков выполнения отдельных административных процедур, в том числе времени нахождения в очереди (ожидания), времени приема документов;

- основания для прекращения, приостановления предоставления муниципальной услуги;

- порядок получения консультаций;

- порядок обжалования решений, действий или бездействия должностных лиц Отдела, предоставляющих муниципальную услугу;

- наименование, адрес и телефон вышестоящего органа.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги: консультирование граждан по вопросам защиты прав потребителей в сфере жилищно-коммунальных услуг на территории городского округа «Город Белгород».

2.2. Муниципальная услуга предоставляется отделом по жилищному контролю и защите прав потребителей в сфере жилищно-коммунального хозяйства администрации города Белгорода.

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является представление заявителю информации по вопросам защиты прав потребителей в сфере жилищно-коммунальных услуг.

2.4. Сроки предоставления муниципальной услуги.

2.4.1. Срок предоставления муниципальной услуги определяется в зависимости от формы обращения за предоставлением муниципальной услуги (устной, письменной или электронной).

2.4.2. При обращении за предоставлением муниципальной услуги в письменной или в электронной форме срок предоставления муниципальной услуги не должен превышать 20 дней с даты регистрации заявления.

2.4.3. Продолжительность предоставления услуги при устном обращении заявителя не должна превышать 40 минут.

2.4.4. Получение заявителем результата предоставленной муниципальной услуги не должно превышать 15 минут.

2.4.5. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче письменного заявления о предоставлении муниципальной услуги, как и при получении результата предоставления муниципальной услуги, не должен превышать 15 минут.

2.4.6. Срок регистрации обращения заявителя о предоставлении муниципальной услуги при устном обращении - в день обращения, при письменном обращении (в электронной форме) - в день его поступления.

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

- Федеральным законом от 01.12.2014 г. № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов» (Официальный интернет-портал правовой информации <http://www.pravo.gov.ru>, 02.12.2014, «Российская газета», № 278, 05.12.2014, «Собрание законодательства РФ», 08.12.2014, № 49 (часть VI), ст. 6928);

- Федеральным законом от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» («Российская газета», № 6, 16.01.1996);

- Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» («Российская газета», № 95, 05.05.2006);

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

- постановлением администрации города Белгорода от 26.06.2014 г. № 110 «О совершенствовании организации предоставления муниципальных и государственных услуг» («Наш Белгород», № 49, 05.07.2014).

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, подлежащих представлению заявителем.

2.6.1. Для предоставления информации по вопросам защиты прав потребителей при обращении в письменной или электронной форме необходимы следующие документы:

- заявление о предоставлении муниципальной услуги по форме, согласно приложению № 2 к настоящему Административному регламенту;

- копия паспорта или иного документа, удостоверяющего личность;

- при обращении за предоставлением муниципальной услуги представителем заявителя представляется документ, подтверждающий полномочия представителя представлять интересы заявителя при предоставлении муниципальной услуги.

Заявление заполняется на русском языке, не допускается использование сокращений слов и аббревиатур.

Заявление и документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги, могут быть представлены при личном обращении либо направляются по почте или электронной почте.

В заявлении заявитель указывает способ представления результата предоставления муниципальной услуги (лично при обращении, направление по почте или электронной почтой).

При отсутствии в заявлении указания на способ получения заявителем информации ответ ему направляется по почте.

2.6.2. При устном обращении за предоставлением муниципальной услуги необходимы следующие документы:

- паспорт или иной документ, удостоверяющий личность;

- при обращении за предоставлением муниципальной услуги

представителя заявителя представляется документ, подтверждающий полномочия представителя представлять интересы заявителя при предоставлении муниципальной услуги.

2.6.3. Для получения муниципальной услуги заявитель вправе представлять документы, подтверждающие отношения с изготовителями, исполнителями, импортерами, продавцами при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг): кассовый или товарный чек либо иной документ, удостоверяющий факт и условия заключения договора купли-продажи товара, оказания услуги или выполнения работы и другие документы.

2.7. Запрещается требовать от заявителя предоставления:

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

- документов и информации, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и (или) подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении услуг в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации и муниципальными правовыми актами.

2.8. Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги отсутствуют.

2.9. Основания для приостановления предоставления муниципальной услуги отсутствуют.

2.10. Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги отсутствуют.

2.11. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

2.12. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, 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.

2.12.1. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга.

2.12.1.1. Здание, в котором находится Отдел, расположено с учетом пешеходной доступности (не более 10 минут пешком) для заявителей от остановок общественного транспорта.

2.12.1.2. Вход в Отдел оформляется информационной вывеской с указанием полного наименования учреждения, режима работы, места нахождения. Центральный вход в здание оборудован пандусом, удобным для въезда в здание колясок с детьми и инвалидов кресел, либо кнопкой вызова.

2.12.1.3. Прилегающая территория здания, где расположен Отдел, оснащена парковочными местами, в том числе для транспортных средств инвалидов.

2.12.2. Требования к местам информирования, ожидания получателя муниципальной услуги.

2.12.2.1. Место информирования, предназначенное для ознакомления получателем муниципальной услуги с информационными материалами, оборудуется информационным стендом, который размещается в месте, обеспечивающем свободный доступ к нему.

2.12.2.2. Места ожидания в очереди на предоставление муниципальной услуги оборудуются стульями, столами.

2.12.2.3. Информационные стенды, а также столы (стойки) для оформления документов размещаются в местах, обеспечивающих свободный доступ к ним лиц, имеющих ограничения к передвижению, в том числе инвалидов-колясочников.

2.12.3 Требования к местам приема получателя муниципальной услуги.

2.12.3.1. Помещения для приема получателей муниципальных услуг организуются в виде отдельных рабочих мест для каждого ведущего прием должностного лица.

2.12.3.2. Количество одновременно работающих специалистов должно обеспечивать выполнение требований к максимально допустимому времени ожидания в очереди.

2.12.3.3. Место для приема получателей муниципальной услуги должно быть снабжено стулом, иметь место для письма и размещения документов.

2.12.3.4. Кабинеты приема получателей муниципальной услуги должны быть оборудованы информационными табличками с указанием:

- номера кабинета;
- фамилии, имени, отчества и должности должностного лица, осуществляющего прием;
- времени приема.

2.12.3.5. Рабочее место должностного лица, ведущего прием, должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к печатающим и сканирующим устройствам.

2.12.3.6. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о получателе муниципальной услуги одним должностным лицом одновременно ведется прием только одного получателя муниципальной услуги. Одновременное консультирование и (или) прием двух и более получателей муниципальной услуги не допускается.

2.12.3.7. Продолжительность приема у должностного лица при подаче и рассмотрении документов не должна превышать 40 минут.

2.12.4. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, в части обеспечения доступности инвалидам:

2.12.4.1. Возможность беспрепятственного входа в здание, в котором находится Отдел и выхода из него.

2.12.4.2. Возможность самостоятельного передвижения по зданию, в котором находится Отдел в целях доступа к месту предоставления муниципальной услуги.

2.12.4.3. Возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в здание, в котором находится Отдел.

2.12.4.4. Сопровождение инвалидов, имеющих стойкие нарушения функции зрения и самостоятельного передвижения по территории, прилегающей к зданию, в котором находится Отдел.

2.12.4.5. Содействие инвалиду при входе в здание, в котором находится Отдел и выходе из него, информирование инвалида о доступных маршрутах общественного транспорта.

2.12.4.6. Надлежащее размещение носителей информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к ознакомлению с условиями и порядком предоставления муниципальной услуги, с учетом ограничений их жизнедеятельности, в том числе дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне. В целях доступности получения информации о муниципальной услуге для людей с ограниченными возможностями здоровья по зрению обеспечивается адаптация официальных Интернет-сайтов с учетом особых потребностей инвалидов по зрению с приведением их к международному стандарту доступности веб-контента и веб-сервисов (WCAG).

2.12.4.7. Обеспечение допуска в здание, в котором находится Отдел, собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного по форме и в порядке, утвержденных приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22 июня 2015 года № 386н.

2.12.4.8. Предоставление инвалидам по слуху, при необходимости, услуги с использованием русского жестового языка, включая обеспечение допуска в здание, в котором находится Отдел, сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика.

2.12.4.9. При личном обращении инвалидов о предоставлении муниципальной услуги в Отдел в письменном виде обращение регистрируется специалистом Отдела, уполномоченным на ведение делопроизводства, в журнале регистрации обращений и направляется на резолюцию начальнику Отдела.

2.12.4.10. Оказание специалистами Отдела иной необходимой инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими муниципальной услуги наравне с другими лицами.

2.13. Показатели доступности и качества муниципальной услуги:

- степень информированности граждан о порядке предоставления муниципальной услуги (доступность информации о муниципальной услуге, возможность выбора способа получения информации);

- возможность выбора потребителем формы обращения за предоставлением муниципальной услуги (лично, посредством почтовой связи, в электронном виде);
- транспортная доступность к местам предоставления муниципальной услуги;
- соблюдение срока предоставления муниципальной услуги;
- обеспечение свободного доступа заявителей в помещение Отдела;
- своевременность предоставления муниципальной услуги в соответствии со стандартом ее предоставления, установленным настоящим Административным регламентом.

3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения

3.1. Предоставление муниципальной услуги при письменном обращении за предоставлением муниципальной услуги или обращении в электронной форме включает в себя следующие административные процедуры:

- прием, регистрация и передача на исполнение заявления и представленных документов;
- рассмотрение заявления и представленных документов;
- направление (выдача) заявителю результата предоставления муниципальной услуги.

3.2. Прием, регистрация и передача на исполнение заявления и представленных документов.

3.2.1. Основанием для начала административной процедуры является личное обращение заявителя в администрацию города Белгорода либо непосредственно в Отдел с документами, необходимыми для предоставления муниципальной услуги, либо поступление указанных документов по почте (электронной почте).

3.2.2. Специалист Отдела, уполномоченный на ведение делопроизводства:

- устанавливает предмет обращения, устанавливает личность заявителя, в случае обращения с заявлением представителя заявителя устанавливает личность представителя и проверяет его полномочия;
- сверяет копии представленных документов с их подлинниками, заверяет их и возвращает подлинники заявителю;
- вносит в журнал регистрации входящей корреспонденции запись о приеме документов;
- проставляет на копии заявления отметку о получении заявления с указанием фамилии, инициалов, должности работника и даты приема в случае, если заявление подается заявителем (его представителем) лично и заявителем (его представителем) представлена копия заявления для отметки о вручении;
- при поступлении заявления и документов по почте, по электронной почте вносит в журнал регистрации входящей корреспонденции запись о приеме документов;

- в день поступления заявления и документов передает их на рассмотрение начальнику Отдела для рассмотрения и наложения резолюции.

3.2.3. Начальник Отдела:

- рассматривает заявление и прилагаемые документы;

- налагает резолюцию и передает заявление и прилагаемые документы в порядке общего делопроизводства на исполнение специалисту Отдела, ответственному за предоставление муниципальной услуги.

3.2.4. Срок выполнения административной процедуры - в течение 1 дня.

3.2.5. Результат выполнения административной процедуры – прием, регистрация поступившего заявления с комплектом прилагаемых документов и передача их на исполнение специалисту Отдела.

3.2.6. Способ фиксации - на бумажном носителе.

3.3. Рассмотрение заявления и представленных документов.

3.3.1. Основанием для начала административной процедуры является поступление заявления и комплекта прилагаемых документов специалисту Отдела, уполномоченному на предоставление муниципальной услуги.

3.3.2. Специалист Отдела, уполномоченный на предоставление муниципальной услуги:

- осуществляет изучение заявления и представленных документов, указанных в п. 2.6.2. и 2.6.3 настоящего Административного регламента.

3.3.3. Специалист Отдела осуществляет подготовку информации по вопросам защиты прав потребителей в двух экземплярах и представляет начальнику Отдела для подписания.

3.3.4. Начальник Отдела подписывает результат предоставления муниципальной услуги и передает специалисту Отдела для направления его заявителю.

3.3.5. Срок выполнения административной процедуры - в течение 18 дней.

3.3.6. Результат выполнения административной процедуры - подписание начальником Отдела информации о предоставлении муниципальной услуги и направление специалисту Отдела, уполномоченному на предоставление муниципальной услуги, для регистрации и выдачи заявителю.

3.3.7. Способ фиксации - на бумажном носителе.

3.3.8. Контроль за выполнением административной процедуры осуществляет начальник Отдела.

3.4. Регистрация, направление (выдача) заявителю результата предоставления муниципальной услуги.

3.4.1. Основанием для начала административной процедуры является получение специалистом Отдела, уполномоченным на предоставление муниципальной услуги, подписанного начальником Отдела результата предоставления муниципальной услуги.

3.4.2. Специалист Отдела, уполномоченный на предоставление муниципальной услуги, не позднее 1 дня после подписания начальником Отдела результата предоставления муниципальной услуги регистрирует его в журнале регистрации исходящей корреспонденции с присвоением регистрационного номера и выдает заявителю при личном обращении или

направляет заявителю по почте (электронной почте) в зависимости от способа получения результата предоставления муниципальной услуги, указанного заявителем в заявлении о предоставлении муниципальной услуги.

3.4.3. Срок выполнения административной процедуры - в течение 2 дней.

3.4.4. Результат выполнения административной процедуры - выдача (направление) заявителю результата предоставления муниципальной услуги.

3.4.5. Способ фиксации - на бумажном носителе.

3.4.6. Контроль за выполнением административной процедуры осуществляет начальник Отдела.

3.5. Предоставление муниципальной услуги при устном обращении заявителя за предоставлением муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- прием заявителя и регистрация устного обращения;
- представление заявителю информации по вопросам защиты прав потребителей.

3.5.1. Основанием для начала административной процедуры является устное обращение заявителя с запросом о предоставлении муниципальной услуги.

3.5.2. Специалист Отдела, ответственный за предоставление муниципальной услуги, при личном обращении заявителя за предоставлением муниципальной услуги представляется, называет свои фамилию, имя, отчество, сообщает занимаемую должность, устанавливает личность заявителя, в случае обращения с заявлением представителя заявителя, устанавливает личность представителя и проверяет его полномочия, выслушивает обращение заявителя и при необходимости уточняет поставленные в обращении вопросы.

3.5.3. Устное обращение гражданина за предоставлением муниципальной услуги регистрируется специалистом Отдела в журнале регистрации устных обращений.

3.5.4. Заявителю представляется информация по вопросам защиты прав потребителей в устной форме.

3.5.5. В случае если в обращении заявителя содержатся вопросы, не входящие в компетенцию специалиста Отдела, заявителю дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться за получением необходимой информации.

3.5.6. Принятое в ходе личного приема письменное заявление гражданина подлежит регистрации и рассмотрению специалистом Отдела в порядке, установленном пунктами 3.2-3.4 настоящего Административного регламента.

3.5.7. Срок выполнения административной процедуры не должен превышать 40 минут.

3.5.8. Результат выполнения административной процедуры - устное представление заявителю информации по вопросам защиты прав потребителей.

3.5.9. Способ фиксации – в журнале регистрации устных обращений.

3.5.10. Контроль за выполнением административной процедуры осуществляет начальник Отдела.

3.6. При выявлении в процессе предоставления муниципальной услуги товаров (работ, услуг) ненадлежащего качества, а также опасных для жизни,

здоровья, имущества потребителей и окружающей среды, специалистом Отдела, уполномоченным на предоставление муниципальной услуги, осуществляется подготовка уведомления о выявленных фактах, которое подписывается начальником Отдела и незамедлительно направляется в федеральные органы исполнительной власти, осуществляющие контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг).

3.7. Блок-схема последовательности действий предоставления муниципальной услуги представлена в приложении № 3 к настоящему Административному регламенту.

4. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Ответственность за качественное и своевременное предоставление муниципальной услуги, текущий и плановый контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги возлагается на начальника Отдела.

4.2. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений порядка регистрации и рассмотрения жалоб граждан и организации личного приема.

Периодичность проверок может носить плановый характер (полугодовых, годовых планов работы) и внеплановый характер (по конкретной жалобе гражданина).

4.3. Специалисты Отдела несут персональную ответственность:

- за регистрацию жалоб;
- за соблюдение сроков рассмотрения жалоб.

4.4. Нарушение установленного порядка рассмотрения жалоб влечет в отношении виновных должностных лиц ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

4.5. Результатом осуществления процедуры является контроль за своевременным и качественным предоставлением муниципальной услуги.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также их должностных лиц

5.1. Заявитель вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги (на любом этапе), действия (бездействие) должностных лиц Отдела, оказывающих муниципальную услугу, в администрацию города Белгорода в досудебном порядке.

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

- нарушение срока регистрации заявления заявителя о предоставлении муниципальной услуги;
- нарушение срока предоставления муниципальной услуги;
- требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами

субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, настоящим Регламентом для предоставления муниципальной услуги;

- 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;

- 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;

- требование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

- отказ Отдела, должностного лица Отдела в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

- нарушение порядка предоставления муниципальной услуги в части соблюдения максимального срока ожидания в очереди при обращении заявителя в Отдел для получения муниципальной услуги.

5.3. Основанием для начала процедуры досудебного обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц Отдела, ответственных за предоставление муниципальной услуги, является подача заявителем жалобы.

5.4. Жалоба подается в письменной форме в администрацию города Белгорода.

Жалоба может быть направлена по почте, через Интернет-сайт, Единый портал, Региональный портал, а также может быть принята на личном приеме заявителя.

5.5. Жалоба подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления.

5.6. Жалоба должна содержать:

- наименование учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, данные должностного лица учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

- фамилию, имя, отчество (при наличии), сведения о месте жительства заявителя, 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, действиях (бездействии) учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица учреждения, предоставляющего муниципальную услугу;

- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица учреждения, предоставляющего муниципальную услугу.

5.7. Заявителем могут быть представлены документы, подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.8. Жалоба подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Отдела, должностного лица Отдела в приеме документов 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.

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

- удовлетворение жалобы, в том числе отмена принятого решения, исправление допущенных Отделом опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврат заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

- отказ в удовлетворении жалобы.

5.10. Не позднее рабочего дня, следующего за днем принятия решения, заявителю направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы в письменной форме по почтовому адресу, указанному в жалобе, и по желанию заявителя в электронной форме.

5.11. 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 уполномоченные органы.

**Начальник отдела по жилищному контролю
и защите прав потребителей в сфере ЖКХ**

О.А. Михайлик



Приложение № 1
к административному регламенту
по предоставлению муниципальной услуги
«Консультирование граждан по вопросам
защиты прав потребителей
в сфере жилищно-коммунальных услуг на
территории городского округа
«Город Белгород»

Информация
о месте нахождения, графике приёма граждан, справочных телефонах,
адресах электронной почты отдела по жилищному контролю и защите прав
потребителей в сфере жилищно-коммунального хозяйства
администрации города Белгорода

Адрес электронной почты: upravlenie_gku@list.ru

N п/п	Наименование	Адрес	Контактные телефоны	График приема
1.	Начальник отдела по жилищному контролю и защите прав потребителей в сфере ЖКХ администрации города	308012, г. Белгород, ул. Некрасова, дом № 9/15.	(4722) 31-15-35.	Среда: 9.00-11.00. Пятница: 16.00-18.00.
2.	Отдел по жилищному контролю и защите прав потребителей в сфере ЖКХ администрации города	308012, г. Белгород, ул. Некрасова, дом № 9/15.	(4722) 31-22-75, 31-26-88.	Вторник: 16.00-18.00. Четверг: 9.00-13.00

**Начальник отдела по жилищному контролю
и защите прав потребителей в сфере ЖКХ**



О.А. Михайлик

**Приложение № 2
к административному регламенту
по предоставлению муниципальной услуги
«Консультирование граждан по вопросам
защиты прав потребителей
в сфере жилищно-коммунальных услуг на
территории городского округа
«Город Белгород»**

«ФОРМА»

Начальнику отдела по жилищному контролю
и защите прав потребителей в сфере ЖКХ
администрации города Белгорода
Ф.И.О.

Ф.И.О. потребителя,
почтовый адрес,
контактный телефон и
эл. почта (при наличии)

Заявление

Суть обращения (заполняется на русском языке, не допускается использование сокращений слов и аббревиатур) _____

Ответ прошу направить по указанному адресу (по почте, по электронной почте)

Приложение

Дата

Подпись

**Начальник отдела по жилищному контролю
и защите прав потребителей в сфере ЖКХ**



О.А.Михайлик

Приложение № 3
к административному регламенту
по предоставлению муниципальной услуги
«Консультирование граждан по вопросам
защиты прав потребителей
в сфере жилищно-коммунальных услуг на
территории городского округа
«Город Белгород»

Блок-схема
последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги
«Консультирование граждан по вопросам защиты прав потребителей в сфере
жилищно-коммунальных услуг на территории городского округа «Город Белгород»



Начальник отдела по жилищному контролю и защите прав потребителей в сфере ЖКХ

О.А.Михайлик