



АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА БЕЛГОРОДА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

«03» ноября 2016 года

№ 192

Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению 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 Белгорода 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», постановления администрации города Белгорода от 14.08.2015 г. № 101 «Об утверждении перечней муниципальных услуг и контрольных функций городского округа «Город Белгород» **п о с т а н о в л я ю :**

1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению городского округа «Город Белгород» (прилагается).

2. Считать утратившим силу постановление администрации города Белгорода от 28.01.2013 г. № 6 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги по предоставлению информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению городского округа «Город Белгород».

3. Управлению информации и массовых коммуникаций администрации города Белгорода (Губина С.А.) обеспечить опубликование настоящего постановления на официальном сайте органов местного самоуправления города Белгорода в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

4. Контроль исполнения настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации города по строительству, транспорту и жилищно-коммунальному хозяйству Веретенникова В.В.

Глава администрации
города Белгорода



К.Полежаев

УТВЕРЖДЕН
постановлением администрации
города Белгорода
от «03» 11 2016 г. № 192

Административный регламент
предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о
порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению
городского округа «Город Белгород»

1. Общие положения

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению городского округа «Город Белгород» (далее – Административный регламент) определяет последовательность, сроки, порядок и стандарт предоставления муниципальной услуги (далее – муниципальная услуга), устанавливает порядок взаимодействия между структурными подразделениями департамента городского хозяйства администрации города Белгорода, а также между должностными лицами департамента городского хозяйства администрации города Белгорода и заявителями.

1.2. Круг заявителей.

Заявителями муниципальной услуги могут быть:

- организации и общественные объединения;
- юридические и физические лица (далее – заявители).

От имени заявителей обращаться за предоставлением муниципальной услуги имеют право:

- уполномоченные ими лица на основании документа, подтверждающего полномочия;
- официальные представители юридических лиц (руководители, в установленных случаях – учредители).

1.3. Порядок информирования о предоставлении муниципальной услуги.

1.3.1. Муниципальная услуга предоставляется департаментом городского хозяйства администрации города (далее – Департамент).

1.3.2. Информация о месте нахождения, электронной почте, контактных телефонах, а также график работы Департамента:

Почтовый адрес Департамента: 308000 г. Белгород, Гражданский проспект, д. 38.

Контактные телефоны: (4722) 27-42-39; 32-37-10.

Адрес электронной почты в сети «Интернет»: belgorod@mail.beladm.ru.

Официальный сайт: <http://www.beladm.ru>.

Часы работы Департамента:

С 9-00 ч. до 18-00 ч.

Перерыв с 13-00 ч. до 14-00 ч.

Приемные дни – понедельник, среда, пятница с 9-00 ч. до 13-00 ч.

Приемные дни руководителем Департамента – пятница.

Часы приема руководителем Департамента – с 16-00 ч.

Выходные дни – суббота, воскресенье.

1.3.3. Информирование граждан о предоставлении муниципальной услуги осуществляется:

- непосредственно в Департаменте (Гражданский проспект, д. 38, 4 этаж, каб. 402);
- с использованием средств телефонной связи (4722) 27-42-39;32-37-10;
- через портал государственных и муниципальных услуг Белгородской области <http://www.gosuslugi31.ru> (далее – Региональный портал);
- через Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) <http://www.gosuslugi.ru> (далее – Единый портал);
- через официальный сайт органов местного самоуправления города Белгорода в сети «Интернет» <http://www.beladm.ru> (далее – официальный сайт).

1.4. Порядок получения информации заявителями по вопросам предоставления муниципальной услуги.

1.4.1. Информирование получателей муниципальной услуги о порядке ее предоставления осуществляется при личном обращении, по телефону, письменно, по электронной почте или с использованием Единого портала, Регионального портала, официального сайта.

1.4.2. Информирование получателей муниципальной услуги о порядке ее предоставления по электронной почте осуществляется в режиме реального времени или не позднее трех дней с момента получения сообщения.

1.4.3. Обращения получателей муниципальной услуги о порядке ее оказания рассматриваются с учетом времени подготовки ответа заявителю в срок, не превышающий 30 рабочих дней со дня регистрации обращения.

1.4.4. Заявители информируются специалистами Департамента:

- о сроке вынесения решения о предоставлении муниципальной услуги;
- о возможности получения муниципальной услуги;
- о возможности отказа в предоставлении муниципальной услуги.

1.4.5. При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалисты Департамента подробно и в вежливой форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок. Если специалист Департамента не может дать ответ самостоятельно либо подготовка ответа требует продолжительного (дополнительного) времени, он обязан предложить заявителю один из вариантов дальнейших действий:

- изложить суть обращения в письменной форме;
- назначить другое удобное заявителю время для консультации.

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

1.5.1. Информация о предоставлении муниципальной услуги размещается на стендах Департамента, официальном сайте органа местного самоуправления, Едином портале, Региональном портале, в средствах

массовой информации.

1.5.2. На информационных стендах в помещении Департамента размещается следующая информация:

- текст Административного регламента, блок-схема;
- основные законодательные акты, касающиеся порядка предоставления муниципальной услуги;
- перечень и формы документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;
- полное наименование и месторасположение Департамента, контактные телефоны, график работы;
- сроки предоставления услуги в целом и максимальные сроки выполнения отдельных административных процедур, в том числе времени нахождения в очереди (ожидания), времени приема документов;
- основания для прекращения, приостановления предоставления муниципальной услуги;
- перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги;
- порядок обжалования действий (бездействия) должностных лиц, предоставляющих муниципальную услугу;
- справочная информация об органах и организациях, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, с указанием адресов и справочных телефонов;
- наименование, адрес и телефон вышестоящего органа.

1.5.3. На официальном сайте органа местного самоуправления, Едином портале, Региональном портале содержится следующая информация:

- текст Административного регламента, блок-схема;
- перечень и формы документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;
- образцы оформления документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, и требования к ним;
- сроки предоставления муниципальной услуги в целом и максимальные сроки выполнения отдельных административных процедур, времени приема документов;
- основания для приостановления, отказа в предоставлении муниципальной услуги;
- основания отказа в приеме документов;
- формы контроля;
- требования к местам предоставления муниципальной услуги;
- порядок получения консультаций;
- порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц Департамента;
- наименование, адрес и телефон вышестоящего органа.

1.6. В целях доступности получения информации о муниципальной услуге для людей с ограниченными возможностями здоровья по зрению обеспечивается:

- адаптация официального сайта <http://www.beladm.ru> в сети Интернет с

учетом особых потребностей инвалидов по зрению с приведением их к международному стандарту доступности веб-контента и веб-сервисов (WCAG);

- оказание инвалидам помощи, необходимой для получения в доступной для них форме информации о правилах предоставления муниципальной услуги, в том числе об оформлении необходимых для получения муниципальной услуги документов, о совершении ими других необходимых для получения муниципальной услуги действий.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги: «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению городского округа «Город Белгород».

2.2. Муниципальная услуга предоставляется Департаментом.

2.3. Описание результата предоставления муниципальной услуги.

Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению городского округа «Город Белгород»;

- отказ в предоставлении муниципальной услуги.

2.4. Сроки предоставления муниципальной услуги.

Срок предоставления муниципальной услуги – 30 рабочих дней.

Срок приостановления муниципальной услуги – 10 рабочих дней.

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

- Конституцией Российской Федерации (опубликована в «Российской газете», № 7, 21.01. 2009 года.);

- Жилищным кодексом Российской Федерации (опубликован в «Российской газете» № 1, 12.01. 2005 года);

- Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (опубликован в «Российской газете» № 165, 29 июля 2006 года);

- Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (опубликован в «Российской газете», № 168, 30.07.2010 года, Собрание законодательства РФ, 02.08.2010 года, № 31, ст. 4179);

- Федеральным законом от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (опубликован в «Российской газете», № 202, 08.10.2003 года);

- Федеральным законом от 1 декабря 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» (опубликован в «Российской газете», № 278, 05.12.2014 года, Собрание законодательства Российской Федерации 08.12.2014 года, № 49 (часть VI), ст. 6928);

- Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов

местного самоуправления» (опубликован в «Российской газете» № 25, 13.02. 2009 года);

- Федеральным законом от 23 ноября 2009 года № 261-ФЗ «Об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации» (опубликован в «Российской газете», № 226, 27.11. 2009 года);

- постановлением Правительства Российской Федерации от 23 мая 2006 года № 307 «Об утверждении Правил предоставления коммунальных услуг гражданам», в части п. 15 - 28 Правил и п. 1 - 4 приложения № 2 (опубликовано в «Российской газете», № 115, 01.06. 2006 года);

- постановлением Правительства Российской Федерации от 6 мая 2011 года № 354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов» (опубликовано в «Российской газете», № 116, 01.06. 2011 года);

- постановлением Правительства Российской Федерации от 13 августа 2006 года № 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» (опубликовано в «Российской газете», № 184, 22.08. 2006 года);

- постановлением Правительства Российской Федерации от 23 сентября 2010 года № 731 «Об утверждении стандарта раскрытия информации организациями, осуществляющими деятельность в сфере управления многоквартирными домами» (опубликовано в «Российской газете», № 222, 01.10. 2010 года);

- постановлением Правительства Российской Федерации от 21 января 2006 года № 25 «Об утверждении Правил пользования жилыми помещениями» (опубликовано в «Российской газете», № 16, 27.01. 2006 года);

- постановлением Правительства Российской Федерации от 24 октября 2011 года № 860 «Об утверждении Правил взимания платы за предоставление информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» (опубликовано в «Российской газете» № 243 от 28.10. 2011 года);

- распоряжением Правительства Российской Федерации от 17 декабря 2009 года № 1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде» (опубликовано в «Российской газете», № 247, 23.12. 2009 года);

- настоящим административным регламентом.

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, подлежащих представлению заявителем:

- заявление по форме согласно приложениям № 1, № 2 к настоящему Административному регламенту.

2.6.1. Заявление может быть подано:

- на бумажном носителе лично заявителем на основании документа, подтверждающего полномочия;
- на бумажном носителе по почте (через операторов почтовой связи общего пользования почтовым отделением);
- в форме электронных документов, в том числе с использованием универсальной электронной карты.

2.6.2. Требования к заявлению.

Заявление в обязательном порядке должно содержать:

- фамилию, имя, отчество или наименование организации юридического лица на бланке организации;
- почтовый и/или электронный адрес получателя муниципальной услуги;
- указание темы (вопроса), хронологию запрашиваемой информации;
- личную подпись заявителя и дату.

2.7. Исчерпывающий перечень документов, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных органов, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, и которые заявитель вправе представить, отсутствует.

2.8. Запрещается 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 в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации и муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении органов, предоставляющих муниципальную услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления и (или) подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении муниципальных услуг, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

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

2.10. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги:

- если заявитель обратился лично без предоставления документа, подтверждающего полномочия;
- если заявление не может быть исполнено без предоставления более уточненных или дополнительных сведений.

2.11. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

- если в заявлении не указаны наименование организации юридического лица, фамилия, имя, отчество для граждан и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- если текст заявления не поддается прочтению (о чем сообщается адресату, направившему заявление, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению);

- если ответ по существу поставленного в заявлении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну (заявителю, направившему заявление, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недоступностью разглашения указанных сведений);

- если в заявлении содержится вопрос, на который многократно давались письменные ответы по существу и в заявлении не приводятся новые доводы и обстоятельства;

- если полученное заявление содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи.

2.12. Муниципальная услуга предоставляется на безвозмездной основе.

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

2.14. Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги.

При подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги непосредственно в Департамент на заявлении проставляется регистрационный номер с указанием даты поступления заявления. Регистрация заявления осуществляется в день его поступления от заявителя в журнале регистрации заявлений.

2.15. 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.

2.15.1. Требования к местам предоставления муниципальной услуги:

2.15.1.1. Центральный вход в здание, в котором размещен Департамент, должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской).

2.15.1.2. Прием посетителей осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях.

2.15.1.3. Места предоставления муниципальной услуги включают места для ожидания, информирования, приема заявителей, которые оборудуются стульями (креслами), столами и обеспечиваются письменными принадлежностями для записи информации, написания заявления.

2.15.1.4. У входа в помещение размещаются информационные таблички с указанием номера кабинета, фамилии, имени, отчества и должности специалиста, осуществляющего прием и графика работы.

2.15.1.5. Помещения должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормам.

2.15.1.6. Помещения оборудуются системой охраны и противопожарной системой, а также средствами пожаротушения.

2.15.1.7. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о заявителе одним специалистом одновременно ведется прием только одного посетителя. Одновременное консультирование и (или) прием двух и более посетителей не допускается.

2.15.2. Требования к размещению и оформлению информационных стендов:

2.15.2.1. Стенды, содержащие информацию о графике приема граждан, о порядке предоставления муниципальной услуги, образцы заполнения и перечень предоставляемых документов размещаются на 4-м этаже административного здания, где расположен Департамент.

2.15.2.2. Информация, размещаемая на информационных стендах, должна регулярно обновляться.

2.15.3. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, в части обеспечения доступности для инвалидов:

2.15.3.1. Возможность беспрепятственного входа в Департамент и выхода из него.

2.15.3.2. Возможность самостоятельного передвижения по зданию, где расположен Департамент, в целях доступа к месту предоставления услуги.

2.15.3.3. Возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в здание, где расположен Департамент.

2.15.3.4. Сопровождение инвалидов, имеющих стойкие нарушения функции зрения и самостоятельного передвижения, по территории Департамента.

2.15.3.5. Содействие инвалиду при входе в здание Департамента и выходе из него, информирование инвалида о доступных маршрутах общественного транспорта.

2.15.3.6. Обеспечение допуска в здание Департамента 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.

2.15.3.7. Предоставление инвалидам по слуху, при необходимости, услуги с использованием русского жестового языка, включая обеспечение допуска в здание, где расположен Департамент, сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика.

2.15.3.8. Оказание сотрудниками Департамента иной необходимой инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими муниципальной услуги наравне с другими лицами.

2.16. Показатели доступности и качества муниципальной услуги.

2.16.1. Показателями доступности муниципальной услуги являются:

- обеспечение широкого информирования населения о работе Департамента и предоставлении муниципальной услуги (информационные и рекламные объявления в СМИ, размещение информации на официальном сайте органа местного самоуправления, Едином портале, Региональном портале);
- ясность и качество информации о порядке и условиях предоставления

муниципальной услуги, информация о правах потребителя муниципальной услуги;

- усовершенствование системы пространственно-ориентирующей информации (наличие информационных стендов, указателей);

- условия доступа к территории, к зданию, где расположен Департамент (территориальная доступность): обеспечение пешеходной доступности для заявителей от остановок общественного транспорта к зданию, где расположен Департамент, наличие необходимого количества парковочных мест (в том числе для инвалидов);

- обеспечение свободного доступа заявителей в помещение Департамента, в том числе беспрепятственного доступа инвалидов;

- оказание содействия заявителю в представлении необходимых документов для предоставления муниципальной услуги путем направления запросов в другие государственные и муниципальные органы и организации;

2.16.2. Показателями качества муниципальной услуги являются:

- удовлетворенность получателей муниципальной услуги от процесса получения муниципальной услуги и ее результата;

- комфортность ожидания и получения муниципальной услуги (оснащенность места ожидания, соответствие помещений санитарно-гигиеническим требованиям), эстетическое оформление помещений, техническая оснащенность мест специалистов Департамента;

- компетентность специалистов Департамента в вопросах предоставления муниципальной услуги (грамотное предоставление консультаций и прием документов, точность обработки данных, правильность оформления документов);

- культура обслуживания;

- соответствие требованиям настоящего Административного регламента, в том числе строгое соблюдение последовательности и сроков выполнения административных процедур предоставления муниципальной услуги;

- результаты служебных проверок;

- исполнение дисциплины;

- эффективность и своевременность рассмотрения заявлений, обращений и жалоб граждан по вопросам предоставления муниципальной услуги.

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

3.1. Описание последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги приведено в блок-схеме согласно приложению № 3 к Административному регламенту.

3.2. Исполнение муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и регистрация заявления;

- рассмотрение заявления;

- выдача (направление) ответа заявителю.

3.3. Прием и регистрация заявления в журнале регистраций заявлений.

3.3.1. Основанием для начала выполнения административной процедуры является поступление от заявителя (физического или юридического лица) заявления согласно приложениям № № 1, 2 к Административному регламенту.

3.3.2. Специалистом, ответственным за выполнение административной процедуры, является специалист: отдела жилищной политики и развития жилищно-коммунального хозяйства и отдела инженерной инфраструктуры, ресурсосбережения и связи управления энергетикой и жилищно-коммунального хозяйства департамента городского хозяйства, на которого в соответствии с должностной инструкцией возложена обязанность по приему заявления и документов (далее – специалист).

3.3.3. Содержание каждого административного действия, входящего в состав административной процедуры, продолжительность и (или) максимальный срок ее выполнения.

3.3.3.1. Заявление может быть подано:

- на бумажном носителе лично заявителем или его законным представителем, действующим на основании оформленной доверенности;
- на бумажном носителе по почте (через операторов почтовой связи общего пользования почтовым отделением);
- в форме электронных документов (в том числе с использованием универсальной электронной карты).

3.3.3.2. При личном обращении специалист осуществляет проверку правильности заполнения заявления.

При отсутствии у заявителя заполненного заявления или неправильном его заполнении специалист заполняет заявление самостоятельно с последующим представлением на подпись заявителю или помогает заявителю собственноручно заполнить заявление.

3.3.3.3. Специалист регистрирует заявление в журнале регистрации заявлений и выдает заявителю копию заявления с отметкой о принятии (с указанием даты и номера принятого заявления, зарегистрированного в журнале регистрации заявлений).

3.3.3.4. Повторные заявления регистрируются в том же порядке, что и первичные. Заявление на предоставление муниципальной услуги регистрируется в день подачи заявления.

3.3.3.5. При направлении заявления по почте датой приема заявления и необходимых документов считается день поступления их в Департамент.

Специалист в отношении заявления, поступившего по почте, осуществляет действия, указанные в пунктах 3.3.3.3 и 3.3.3.4 Административного регламента.

Максимальный срок выполнения административной процедуры составляет 1 рабочий день.

3.3.4. Критерии принятия решения: наличие поступившего заявления от заявителя.

3.3.5. Результат административной процедуры и порядок передачи результата.

Результатом административной процедуры является зарегистрированное заявление.

Зарегистрированное заявление специалист, ответственный за регистрацию входящей корреспонденции, передает руководителю Департамента (в случае отсутствия руководителя – заместителю).

3.3.6. Способ фиксации результата: на бумажном носителе в журнале регистрации заявлений.

3.4. Рассмотрение заявления.

3.4.1. Основанием для начала выполнения административной процедуры является поступление зарегистрированного заявления руководителю Департамента (в случае отсутствия руководителя – заместителю).

3.4.2. Содержание каждого административного действия, входящего в состав административной процедуры, продолжительность и (или) максимальный срок ее выполнения.

3.4.2.1. Руководитель Департамента (в случае отсутствия руководителя – заместитель) проставляет на зарегистрированном заявлении визу с указанием фамилии, имени, отчества исполнителя заявления на предоставление муниципальной услуги и дату проставления визы.

Завизированное заявление передается конкретному исполнителю, указанному в визе (далее – уполномоченный специалист).

Максимальный срок выполнения административного действия составляет 3 (три) рабочих дня с момента регистрации заявления.

3.4.2.2. Уполномоченный специалист осуществляет анализ тематики поступившего заявления с учетом имеющегося научно-справочного аппарата и информационных материалов.

3.4.2.3. В результате анализа определяется:

- правомочность получения пользователем запрашиваемой информации с учетом ограничений на предоставление сведений, содержащих государственную тайну и сведения конфиденциального характера.

3.4.2.4. В случае наличия оснований, предусмотренных пунктом 2.10. Административного регламента, рассмотрение заявления приостанавливается на срок, указанный в пункте 2.4. Административного регламента.

3.4.2.5. В зависимости от наличия (отсутствия) оснований, предусмотренных пунктом 2.11. Административного регламента, уполномоченный специалист Департамента готовит соответствующий результат предоставления муниципальной услуги, указанный в пункте 2.3. Административного регламента.

3.4.2.6. Подготовленный ответ должен соответствовать следующим требованиям:

- излагаться в простой доступной для восприятия форме;
- содержание ответа должно максимально полно отражать объем запрашиваемой информации;
- соответствовать действующему законодательству.

Результат предоставления муниципальной услуги подписывается руководителем Департамента (в случае отсутствия руководителя – заместителем) в срок, не превышающий 3 (трех) рабочих дней.

Максимальный срок выполнения административного действия составляет 22 (двадцать два) рабочих дня.

3.4.3. Критерием принятия решения является наличие (отсутствие) оснований, указанных в пункте 2.11. Административного регламента.

3.4.4. Результат административной процедуры и порядок передачи результата.

Результатом административной процедуры является подписанная информация или отказ в предоставлении муниципальной услуги.

Результат предоставления муниципальной услуги уполномоченный специалист передает в сектор организационно-аналитической работы Департамента.

3.4.5. Способ фиксации результата: на бумажном носителе в журнале регистрации заявлений.

3.5. Выдача (направление) ответа заявителю.

3.5.1. Основанием для начала выполнения административной процедуры является переданный уполномоченным специалистом Департамента результат предоставления муниципальной услуги в сектор организационно-аналитической работы Департамента.

3.5.2. Содержание каждого административного действия, входящего в состав административной процедуры, продолжительность и (или) максимальный срок ее выполнения.

3.5.2.1. Специалистом, ответственным за выполнение административной процедуры, является специалист сектора организационно-аналитической работы Департамента (далее – специалист, ответственный за выдачу результата).

3.5.2.2. Специалист, ответственный за выдачу результата:

- регистрирует документ в журнале регистрации;
- выдает (направляет) 1 экземпляр документа заявителю.

В случае направления по почте – результат высылается простым письмом в адреса заявителей. В журнале регистрации заявлений делается отметка с указанием даты отправки.

3.5.2.3. В случае поступления заявления в электронной форме специалист направляет соответствующие ответы на электронный адрес заявителя.

Максимальный срок исполнения – 1 рабочий день

3.5.3. Критерием принятия решения является подписанный результат предоставления муниципальной услуги.

3.5.4. Результатом административной процедуры является выданный (направленный) результат предоставления муниципальной услуги.

3.5.5. Способ фиксации результата: на бумажном и электронном носителях в журнале регистрации заявлений.

4. Формы контроля за исполнением административного регламента предоставления муниципальной услуги

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административным регламентом и правовыми актами администрации города Белгорода.

Текущий контроль осуществляется постоянно должностными лицами, на которые согласно должностным инструкциям возложены функции контроля за предоставлением муниципальной услуги, а также в форме проверок соблюдения и исполнения исполнителями муниципальной услуги положений административного регламента, иных нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги.

По результатам проверок должностное лицо, осуществляющее текущий контроль, дает указания по устранению выявленных отклонений и нарушений и контролирует их исполнение.

Также текущий контроль осуществляется в процессе согласования и визирования подготовленных ответственным специалистом документов, соответствующих положениям административного регламента и действующему законодательству, в рамках предоставления муниципальной услуги.

Для текущего контроля используются устная и письменная информация должностных лиц, осуществляющих регламентируемые действия.

О случаях и причинах нарушения сроков и содержания административных процедур ответственные за их осуществление специалисты немедленно информируют своих непосредственных руководителей, а также осуществляют срочные меры по устранению нарушений.

4.2. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие в пределах компетенции решений и подготовку ответов на обращения заявителей по вопросам предоставления муниципальной услуги, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

Периодичность проведения проверок носит плановый характер в соответствии с графиком и внеплановый характер (по конкретному обращению заявителей).

Порядок проведения проверок устанавливается правовыми актами администрации города Белгорода. По результатам проверки составляется акт и в случае выявления нарушений прав заявителей осуществляется привлечение к ответственности лиц, допустивших нарушение, в соответствии с действующим законодательством.

По результатам проведения проверки по обращению граждан ответ направляется заявителю в течение 30 календарных дней с момента получения обращения.

4.3. Должностные лица Департамента, предоставляющие муниципальную услугу, несут ответственность за решения и действия (бездействие), осуществляемые ими в ходе предоставления муниципальной услуги, а также за соблюдение сроков и порядка рассмотрения заявлений и предоставления информации, размещения информации на официальных сайтах, достоверность и полноту сведений, предоставляемых в связи с предоставлением муниципальной

услуги.

4.4. Специалист, ответственный за предоставление муниципальной услуги, несет ответственность за:

- полноту и грамотность проведенного консультирования заявителей;
- соблюдение сроков и порядка приема документов, правильность внесения записей в документы и соответствующие журналы;
- соответствие результатов рассмотрения документов требованиям законодательства Российской Федерации;
- соблюдение сроков, порядка предоставления муниципальной услуги, подготовки отказа в предоставлении муниципальной услуги;
- порядок выдачи документов.

Ответственность специалиста закрепляется его должностной инструкцией в соответствии с требованиями действующего законодательства.

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

5.1. Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществленных) в ходе предоставления муниципальной услуги.

Предметом досудебного (внесудебного) обжалования, в том числе является:

- 1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;
- 2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;
- 3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Белгородской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;
- 4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Белгородской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;
- 5) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Белгородской области, муниципальными правовыми актами;
- 6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Белгородской области, муниципальными правовыми актами;
- 7) отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления

муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

8) нарушение порядка предоставления муниципальной услуги в части соблюдения сроков выполнения административных процедур, установленных Административным регламентом.

5.2. Жалобы на действия (бездействие) и решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, направляются:

- в Департамент на имя руководителя Департамента;
- в администрацию города Белгорода на имя главы администрации города.

Жалоба может быть направлена по почте, через информационно-телекоммуникационные сети «Интернет» на официальный сайт органов местного самоуправления города Белгорода, через Единый портал государственных и муниципальных услуг либо региональный портал государственных и муниципальных услуг Белгородской области, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

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

5.2.2. Жалоба должна содержать:

- наименование органа, в который направляется жалоба, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;

- фамилию, имя, отчество (при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о местонахождении 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), должностного лица Департамента, ответственного за предоставление муниципальной услуги;

- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Департамента, должностного лица Департамента, ответственного за предоставление муниципальной услуги.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к письменной жалобе документы и материалы либо их копии.

5.2.3. Руководитель Департамента:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение жалобы, в случае необходимости - с участием заявителя, направившего жалобу, или его законного представителя;

- запрашивает необходимые для рассмотрения жалобы документы и материалы, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

- по результатам рассмотрения жалобы принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя, дает письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.

5.2.4. Ответ на жалобу подписывает руководитель Департамента.

5.2.5. Жалоба подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления. Жалоба рассматривается в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа должностного лица Департамента в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня ее регистрации.

5.2.6. Если в письменной жалобе не указаны реквизиты инициатора жалобы и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не дается. Департамент, при получении письменной жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу, жизни, здоровью работников Департамента, а также членов их семей, вправе оставить жалобу без ответа по существу поставленных вопросов и сообщить заявителю, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом.

5.2.7. Если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, о чем сообщается заявителю, направившему жалобу, если его реквизиты и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.2.8. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.2.9. 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.

**Руководитель департамента
городского хозяйства**




С.Г.Куликов

Приложение № 1
к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Предоставление информации о порядке
предоставления жилищно-коммунальных
услуг населению городского
округа «Город Белгород»

Образец запроса (заявления) физического лица

Руководителю департамента городского хозяйства администрации города Белгорода

_____ (Ф.И.О.)

от _____ (Ф.И.О. гражданина в родительном падеже)

Почтовый адрес: _____

Контактный телефон: _____

Электронный адрес: _____

От _____

Запрос о предоставлении информации:

Ответ прошу направить (указать способ получения заявителем информации):

- выдать лично;
- направить через Почту России;
- направить по электронной почте.

_____ (подпись)

_____ (Ф.И.О.)

Дата подачи заявления: «__» _____ 20__ г.



Приложение № 2
к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Предоставление информации о порядке
предоставления жилищно-коммунальных
услуг населению городского
округа «Город Белгород»

Образец запроса (заявления) юридического лица

Герб России,
гербы Белгородской области, герб города Белгорода

(наименование организации)
№ _____
На № _____ от _____

Руководителю департамента
городского хозяйства администрации
города Белгорода

(ФИО)

О предоставлении информации

Просим выдать

Ответ прошу направить (указать способ получения заявителем информации):

- выдать лично представителю организации;
- направить через Почту России;
- направить по электронной почте.

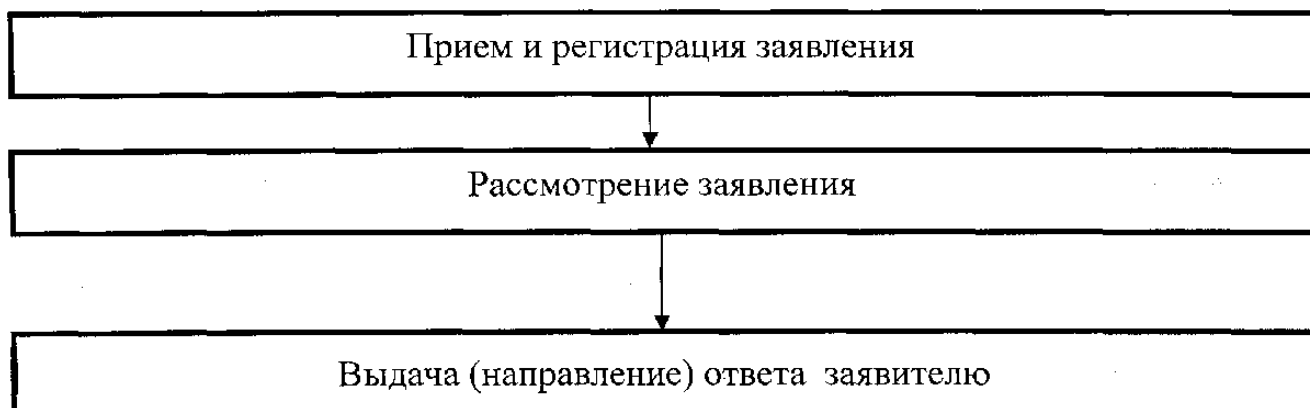
(подпись)

(Ф.И.О.)



Приложение № 3
к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Предоставление информации о порядке
предоставления жилищно-коммунальных
услуг населению городского
округа «Город Белгород»»

Блок-схема
административной процедуры «Прием и
регистрация запроса о предоставлении информации»



Финиш