

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
по предоставлению муниципальной услуги
«Предоставление информации о порядке предоставления
жилищно-коммунальных услуг населению»

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Предмет регулирования регламента:

Настоящий административный регламент устанавливает сроки и последовательность выполнения действий при предоставлении муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» (далее - Регламент) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги, создания комфортных условий для получения муниципальной услуги, а также определяет:

- состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения (в том числе особенности выполнения в электронной форме);

- формы контроля исполнения Регламента;

- досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа местного самоуправления, предоставляющего муниципальную услугу, а также его должностных лиц.

Муниципальная услуга предоставляется в рамках Федеральных законов от 29.12.2004 № 189-ФЗ «О введении в действие Жилищного кодекса Российской Федерации» (в редакции от 04.06.2011), от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.2. Круг заявителей.

Заявителями муниципальной услуги являются граждане, проживающие на территории Воскресенского муниципального района, а также юридические лица либо их уполномоченные представители, нуждающиеся в информации об услугах жилищно-коммунального хозяйства.

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги:

1.3.1. Муниципальную услугу предоставляет управление жилищно-коммунального комплекса администрации Воскресенского муниципального района Московской области (далее – управление ЖКК).

Место положения и почтовый адрес управления ЖКК:

140200, г. Воскресенск, Московской области, пл. Ленина, д. 3, 9 этаж;

1.3.2. График работы управления ЖКК:

Ежедневно, кроме субботы, воскресенья и нерабочих праздничных дней с 8-30 до 17-30 часов, в пятницу с 8-30 до 16-15 (перерыв: с 13-00 до 13-45). Адрес электронной почты: gkh@vmr-mo.ru;

1.3.3. График приема:

заместитель руководителя администрации Марахов Игорь Владимирович:

- каждый вторник с 16:00 до 17:30 (за исключением нерабочих праздничных дней) в здании администрации кабинет № 93 «а»;

заместитель начальника управления жилищно-коммунального комплекса Мочалова Людмила Николаевна:

- каждый понедельник с 16:00 до 17:30 (за исключением нерабочих праздничных дней) в здании администрации кабинет каб. № 93 «б»;

начальник отдела энергообеспечения Стрельцова Марина Юрьевна:

- каждый вторник с 16:00 до 17:30 (за исключением нерабочих праздничных дней) в здании администрации кабинет каб. № 92;

начальник отдела жилищного фонда Опарина Людмила Петровна:

- каждый понедельник с 16:00 до 17:30 (за исключением нерабочих праздничных дней) в здании администрации кабинет каб. № 93 «в»;

начальник отдела Фирсанова Ольга Алексеевна:

- 3-я среда месяца с 16:00 до 17:30 (за исключением нерабочих праздничных дней) в здании администрации кабинет каб. № 93 «в»;

1.3.4. Телефоны управления:

Управление ЖКК администрации района		
№ каб.	Ф.И.О., должность	№ телефона
93а	Марахов Игорь Владимирович – заместитель руководителя администрации	т. 2-78-73
93б	Мочалова Людмила Николаевна – зам. начальника управления	т. 2-36-40
Отдел энергообеспечения управления ЖКК		
92	Стрельцова Марина Юрьевна – начальник отдела	т. 2-07-13
	Тихонова Ольга Александровна	т./ф. 2-12-69
	Перситский Александр Алексеевич	
Отдел жилищного фонда управления ЖКК		
93в	Опарина Людмила Петровна – начальник отдела	т./ф. 2-68-68
96	Соколова Елена Михайловна	т./ф. 2-34-93
Отдел экономики ЖКХ управления ЖКК		
93в	Фирсанова Ольга Алексеевна – начальник отдела	т./ф. 2-68-68
	Зайцева Ирина Алексеевна	

1.3.5. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги, а также услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, предоставляется:

- непосредственно при личном обращении или обращении по телефону в отдел, предоставляющий муниципальную услугу;

- в ответе на письменное обращение, отправленное по средствам почтовой связи или электронной почты (gkh@vmr-mo.ru);

1.3.6. Информационные материалы о порядке предоставления муниципальной услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, размещаются в сети «Интернет» на официальном сайте администрации Воскресенского муниципального района www.vmr-mo.ru.

Доступ к информационным материалам о порядке предоставления муниципальной услуги, размещенным в сети «Интернет» на официальном сайте администрации Воскресенского муниципального района Московской области, организуется в круглосуточном ежедневном режиме.

При организации доступа не допускается требования от заявителя указания личных сведений, заполнения регистрационных форм или осуществления иных регистрационных действий, связанных с ознакомлением с такими материалами.

Информация и информационные материалы о порядке предоставления муниципальной услуги включают в себя следующие сведения:

- контактная информация, местонахождение и график работы управления ЖКК;
- перечень должностных лиц управления ЖКК с указанием их ФИО, должности и контактных телефонов;
- порядок подачи заявления о предоставлении муниципальной услуги;
- бланки и образец заполненного заявления, подаваемого для получения муниципальной услуги, в соответствии с формой, приведённой в приложении к Регламенту (приложение № 1);
- перечень и формат документов, которые заявитель должен и (или) вправе представить для получения муниципальной услуги;
- перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги;
- требования настоящего Регламента.

Опубликование (размещение, распространение) информации о порядке предоставления муниципальной услуги в средствах массовой информации осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации о средствах массовой информации, иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, регуливающими вопросы размещения информации в средствах массовой информации.

II. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

2.1. Наименование муниципальной услуги:

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

2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, и органов, участвующих в предоставлении муниципальной услуги.

Муниципальная услуга предоставляется управлением жилищно-коммунального комплекса администрации Воскресенского муниципального района.

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги.

Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- получение заявителем точной и полной информации по интересующим вопросам, а также удовлетворенность заявителем качеством, своевременностью информации по вопросам предоставления жилищно-коммунальных услуг.

2.4. Сроки предоставления муниципальной услуги.

Срок предоставления муниципальной услуги определяется в соответствии с настоящим административным регламентом применительно к каждой административной процедуре. Рассмотрение обращений граждан осуществляется в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения, если не установлен более короткий контрольный срок исполнения обращения.

В исключительных случаях срок рассмотрения обращения гражданина может быть продлен, но не более чем на 30 дней, с обязательным уведомлением гражданина о продлении срока рассмотрения его обращения.

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги.

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- Жилищным кодексом Российской Федерации от 22.12.2004 (с изменениями и дополнениями);
- Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями);

- Федеральным законом от 30.12. 2004 № 210-ФЗ «Об основах регулирования тарифов организаций коммунального комплекса» (с изменениями и дополнениями);
- Федеральным законом от 02.05. 2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями);
- Постановлением Правительства РФ от 06.05. 2011 № 354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов»;
- Постановлением Правительства РФ от 13.08. 2006 № 491 «Об утверждении Правил содержания общего имущества в многоквартирном доме и Правил изменения размера платы за содержание и ремонт жилого помещения в случае оказания услуг и выполнения работ по управлению, содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность» (с изменениями от 06.05. 2011 г.);
- Уставом Московской области;
- Уставом Воскресенского муниципального района;
- Положением об управлении жилищно-коммунального комплекса администрации Воскресенского муниципального района, утвержденным постановлением руководителя администрации Воскресенского муниципального района Московской области от 30.12.2011 № 2511.

2.6. Перечень документов, подлежащих представлению заявителем:

1. Заявление (приложение № 1);
2. Паспорт гражданина Российской Федерации;
3. Доверенность представителя;
4. Иные документы, подтверждающие суть обращения (по желанию заявителя).

2.7. Требования к документам, необходимым для предоставления муниципальной услуги.

2.7.1. Документы, предоставляемые заявителем, должны соответствовать следующим требованиям:

- 1) полномочия представителя оформлены в установленном законом порядке;
- 2) тексты документов написаны разборчиво;
- 3) фамилия, имя и отчество заявителя, его адрес места жительства, телефон (если есть) написаны полностью;
- 4) в документах нет подчисток, приписок, зачеркнутых слов и иных неоговоренных исправлений;
- 5) документы не исполнены карандашом;
- 6) документы не имеют серьезных повреждений, наличие которых допускает многозначность истолкования содержания.

2.7.2. Документы, необходимые для получения муниципальной услуги, могут быть представлены в копиях.

2.7.3. Заявление о предоставлении услуги составляется в соответствии с формой в единственном экземпляре-подлиннике и подписывается заявителем или его законным представителем.

2.7.4. Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать либо наименование органа местного самоуправления, в который направляется письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, изложение сути предложения, заявления или жалобы, личную подпись заявителя и дату обращения.

2.7.5. Обращение в форме электронного документа в обязательном порядке должно содержать фамилию, имя, отчество (последнее при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. К такому обращению могут быть приложены необходимые документы и материалы, как в электронной форме, так и по почте.

2.8. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

- вопрос, по которому обратился заявитель за консультацией, не входит в компетенцию деятельности управления ЖКК;
- содержащиеся в заявлении нецензурные либо оскорбительные выражения, документально не подтвержденная информация, изложенная в обращении, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- если текст заявления не поддается прочтению, о чем сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;
- в заявлении не указаны фамилия, имя и отчество заявителя и (или) почтовый адрес для ответа;
- в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства. В таком случае должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного ответа на обращение и прекращения переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

При принятии решения об отказе заявителю выдается письменное уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги (приложение № 4).

2.9. Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины при предоставлении муниципальной услуги.

При предоставлении муниципальной услуги государственная пошлина не взимается.

2.10. Порядок и размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги.

Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

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

Максимальное время ожидания гражданина в очереди составляет 30 минут.

2.12. Срок регистрации запроса заявителя (получателя) о предоставлении муниципальной услуги.

Обращение подлежит обязательной регистрации в течение одного дня с момента поступления в администрацию Воскресенского муниципального района.

2.13. Требования к помещениям, в которых предоставляются муниципальная услуга.

Центральный вход в здание, в котором предоставляется услуга, должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей наименование организации и её режим работы.

Помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, должны быть оборудованы:

- источниками естественного и искусственного освещения;
- системами отопления, вентиляции и электроснабжения;
- средствами пожаротушения и системой оповещения людей о пожаре;
- местом хранения верхней одежды посетителей;
- санитарными узлами.

Температура воздуха и уровень освещенности в помещениях, в которых предоставляется муниципальная услуга, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим нормам и правилам для общественных учреждений. Все оборудование для искусственного освещения должно находиться в исправном состоянии, неисправности в работе такого оборудования должны быть устранены в течение 24 часов с момента их обнаружения.

Окна в помещениях, в которых предоставляется муниципальная услуга, должны обеспечивать естественную вентиляцию (форточки, откидные фрамуги и др.). При обнаружении неисправностей системы вентиляции воздуха их устранение должно быть осуществлено в течение 7 дней с момента обнаружения или уведомления о таких неисправностях.

Непосредственно перед помещениями (кабинетами), связанными с приемом заявителей, должны быть оборудованы посадочные места для ожидания приема на получение муниципальной услуги, а также место для заполнения заявлений (и иных документов), обеспеченное письменными принадлежностями, бланками и образцами заполнения заявлений (иных документов).

Помещения (кабинеты), связанные с приемом заявителей, должны быть оборудованы информационными табличками с указанием номера кабинета, фамилии, имени, отчества и должности сотрудника, осуществляющего предоставление услуги, времени приема.

Мебель и иное оборудование, размещенные в помещениях, в которых предоставляется муниципальная услуга, должны соответствовать государственным стандартам и санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам. Напольные покрытия должны быть жестко прикреплены к полу.

Эвакуационные проходы, выходы, коридоры, тамбуры и лестницы не должны быть загромождены предметами и оборудованием. Расстановка мебели и оборудования в помещениях, связанных с оказанием муниципальной услуги, не должна препятствовать эвакуации людей и подходу к средствам пожаротушения. В помещениях, связанных с пребыванием заявителей, не должны находиться предметы и оборудование, не имеющие отношения к процессу предоставления муниципальной услуги.

2.14. Показатели доступности и качества муниципальной услуги.

К показателям доступности и качества муниципальной услуги относятся:

- соблюдение административных процедур, выполняемых при предоставлении муниципальной услуги;

- отсутствие жалоб на действия (бездействия) специалиста управления ЖКК администрации Воскресенского муниципального района, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления муниципальной услуги.

III. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР (ДЕЙСТВИЙ), ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ, В ТОМ ЧИСЛЕ ОСОБЕННОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР (ДЕЙСТВИЙ) В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ

3.1. Исчерпывающий перечень административных процедур при предоставлении муниципальной услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги:

- прием заявления от заявителя на предоставление муниципальной услуги;
- рассмотрение и принятие решения;
- подготовка письменного ответа по заявлению на предоставление муниципальной услуги;
- предоставление муниципальной услуги заявителю в устной форме при обращении заявителя по телефону или на личном приеме.

3.2. Порядок осуществления в электронной форме следующих административных процедур:

3.2.1. Предоставление информации заявителям и обеспечение доступа заявителей к сведениям о муниципальной услуге осуществляется на официальном сайте администрации Воскресенского муниципального района Московской области в разделе «Муниципальные услуги» подраздел «Жилищно-коммунальный комплекс».

Опубликование (размещение, распространение) информации о порядке предоставления муниципальной услуги в средствах массовой информации осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации о средствах массовой информации, Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления».

3.2.2. При подаче заявителем запроса и документов для предоставления муниципальной услуги по электронной почте к электронному письму в качестве вложений прикладываются

заявление, подписанное электронной подписью заявителя, и электронные (сканированные) копии документов.

Фактом удостоверения личности заявителя в информационной системе служит успешное завершение электронных процедур его идентификации.

3.2.3. Информирование заявителя о готовности получения результата муниципальной услуги производится электронным сообщением на адрес электронной почты заявителя, указанного в заявлении в течение 1 дня с момента готовности результата предоставления услуги (письменного ответа).

3.3. Блок-схема предоставления муниципальной услуги описана в приложении № 2 к настоящему административному регламенту.

3.4. Описание административных процедур:

3.4.1. Прием и регистрация запроса получателя муниципальной услуги:

3.4.1.1. Основанием для начала проведения административной процедуры Регламента является обращение заявителя к специалисту управления ЖКК лично во время приема, а также в письменном виде и в электронной форме.

3.4.1.2. Содержание административного действия процедуры:

- проверка правильности заполнения заявления и соответствие требованиям для предоставления муниципальной услуги;
- регистрация заявления в журнале регистрации (приложение № 3).

Максимальный срок административного действия по проверке и регистрации заявления не должен превышать 30 минут.

3.4.1.3. Выполнение административного действия осуществляют сотрудники управления ЖКК.

3.4.2. Рассмотрение заявления и принятие решения о предоставлении муниципальной услуги:

3.4.2.1. Основанием для начала проведения административной процедуры Регламента является регистрация заявления.

3.4.2.2. Результатом административной процедуры является рассмотрение заявления руководителем управления ЖКК и принятие решения о предоставлении муниципальной услуги или отказе в предоставлении муниципальной услуги в соответствии с пунктом 2.8. настоящего Регламента. Направление заявления для исполнения специалисту ЖКК в соответствии с резолюцией руководителя управления ЖКК на заявлении о принятом решении.

Выполнение административного действия осуществляет руководитель управления ЖКК.

3.4.3. Подготовка письменного ответа по заявлению на предоставление муниципальной услуги.

3.4.3.1. Основанием для начала проведения административной процедуры регламента является принятие решения о предоставлении муниципальной услуги или отказе в предоставлении муниципальной услуги.

3.4.3.2. Содержание административной процедуры:

Специалист управления ЖКК, в соответствии с резолюцией руководителя управления ЖКК о принятом решении, готовит письменный ответ заявителю.

Продолжительность периода подготовки ответа составляет 30 дней с момента приёма заявления.

3.4.3.3 Административную процедуру осуществляет специалист управления ЖКК.

3.4.3.4. Критерии принятия решения.

Специалист управления ЖКК готовит исчерпывающий ответ заявителю или принимает решение об отказе в предоставлении муниципальной услуги заявителю. (Приложение № 4).

3.4.3.5. Результатом административной процедуры является:

- предоставление заявителю письменного ответа по почте с уведомлением о вручении или в электронном виде;
- предоставление заявителю уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги по почте с уведомлением о вручении или в электронном виде.

3.4.3.6. Способом фиксации результата административной процедуры является получение уведомления о вручении письма заявителю или уведомление заявителя о получении ответа в электронном виде.

3.4.4. Предоставление муниципальной услуги заявителю в устной форме при обращении заявителя по телефону или на личном приёме.

3.4.4.1. Основанием для начала проведения административной процедуры Регламента является обращение заявителя по телефону или на личном приёме.

3.4.4.2. Содержание административной процедуры:

Специалист управления ЖКК предоставляет муниципальную услугу по телефону или на личном приёме.

Продолжительность периода предоставления услуги не должно превышать 30 минут с момента обращения заявителя.

3.4.4.3 Административную процедуру осуществляет специалист управления ЖКК.

3.4.4.4. Критерии принятия решения.

Если специалист при обращении заявителя по телефону или на личном приёме затрудняется предоставить данную услугу немедленно, ему предоставляется не более 7 дней на проработку и предоставление ответа по существу заявления.

3.4.4.5. Результатом административной процедуры является предоставление заявителю исчерпывающего ответа по телефону или на личном приёме.

3.4.4.6. Способом фиксации результата административной процедуры является запись в журнале регистрации (приложение № 3).

IV. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ РЕГЛАМЕНТА

4.1. Контроль за соблюдением положений Регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием решений при предоставлении муниципальной услуги включает в себя проведение:

- текущего контроля деятельности ответственных должностных лиц управления ЖКК, связанной с предоставлением муниципальной услуги;
- плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги.

Текущий контроль деятельности ответственных должностных лиц управления ЖКК, связанной с предоставлением муниципальной услуги, осуществляется заместителем руководителя администрации Воскресенского муниципального района путем проведения проверок.

При проведении текущего контроля проверяется соблюдение последовательности действий, определенных административными процедурами (действиями) по исполнению муниципальной услуги.

4.2. Плановые проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги проводятся в отношении:

- соблюдения последовательности, полноты и сроков выполнения действий, определенных административными процедурами (действиями) по предоставлению муниципальной услуги;
- соблюдение должностными лицами прав граждан при предоставлении муниципальной услуги;
- соответствие организации и ведения учета принятых заявлений установленным данным Регламентом требованиям;
- соблюдение установленных данным Регламентом требований при рассмотрении заявлений, принятии решений об их удовлетворении (или предоставлении отказа);
- соответствие предоставляемого гражданам результата предоставления муниципальной услуги требованиям, установленным Регламентом;
- соответствие мест приема граждан требованиям, установленным Регламентом.

Внеплановые проверки могут проводиться избирательно, в отношении отдельных требований Регламента, по которым в полученной информации (жалобе) указаны признаки нарушений.

Плановые проверки проводятся не реже 1 раза в год. Дата проведения проверки устанавливается заместителем руководителем администрации Воскресенского муниципального района и доводится до сотрудников управления ЖКК в срок не позднее 1 месяца до начала проверки.

Внеплановые проверки проводятся в случае:

- получения информации (жалоб), подтверждаемой документами и иными доказательствами, свидетельствующими о наличии признаков нарушений положений данного Регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги;

- при проверке исполнения предписаний об устранении ранее выявленных нарушений.

Плановые и внеплановые проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги проводятся проверочной комиссией. В состав проверочной комиссии включаются должностные лица администрации Воскресенского муниципального района, заместитель руководителя администрации Воскресенского муниципального района, ответственный за осуществление контроля исполнения Регламента.

Проверки проводятся в присутствии начальника отдела. Продолжительность проведения проверки полноты и качества не может превышать 3-х дней, а также нарушать режим работы подразделения.

По результатам проверки проверочная комиссия:

- готовит акт проверки по устранению выявленных нарушений и привлечению к ответственности;

- обеспечивает привлечение к ответственности должностных лиц, допустивших нарушение требований данного Регламента.

4.3. Ответственность должностных лиц за нарушение требований Регламента устанавливается руководителем администрации Воскресенского муниципального района в соответствии с действующим законодательством.

Информация о результатах плановых проверок публикуется на официальном сайте администрации Воскресенского муниципального района не позднее 7 дней со дня проведения проверки.

4.4. Общественный контроль со стороны граждан и организаций осуществляется путем обращения с предложением через интернет-приемную главы Воскресенского муниципального района об улучшении качества предоставления услуги.

V. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ОРГАНА, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО МУНИЦИПАЛЬНУЮ УСЛУГУ, А ТАКЖЕ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ СЛУЖАЩИХ

5.1. Действия (бездействие) должностных лиц, а также принятые ими решения в ходе предоставления муниципальной услуги могут быть обжалованы заявителями руководителю администрации района.

Обращение заявителя, содержащее обжалование решений, действий (бездействий) конкретных должностных лиц управления ЖКК администрации Воскресенского муниципального района, не может направляться этим должностным лицам для рассмотрения и (или) ответа.

5.2. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования:

- предметом досудебного (внесудебного) обжалования могут являться нарушения прав и законных интересов заинтересованных лиц, противоправные решения, действия (бездействие) должностных лиц, сотрудников, нарушение положений административного регламента, некорректное поведение или нарушение служебной этики в ходе предоставления услуги;

- заинтересованное лицо может обратиться с жалобой (претензией), в том числе в следующих случаях (приложение № 5):

- а) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

- б) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

в) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, для предоставления муниципальной услуги;

г) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, для предоставления муниципальной услуги у заявителя;

д) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены Федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;

е) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации;

ё) отказ администрации Воскресенского муниципального района, его должностного лица в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.3. Основания для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования:

- поступление в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме жалобы (претензии) на действия (бездействие) и решения, осуществляемые (принятые) в ходе предоставления муниципальной услуги на основании административного регламента:

- жалоба (претензия) может быть направлена по почте или электронной почте с использованием сети Интернет, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.4. Жалобы принимаются по адресу:

140200, Московская область, г. Воскресенск, пл. Ленина, д. 3, кабинет 61

Справочные телефоны, факс: +7 (496) 442-04-50

Адрес официального сайта администрации района в сети Интернет: www.vmr-mo.ru.

Адрес электронной почты: glava@vmr-mo.ru.

5.5. В жалобе в обязательном порядке указываются:

- наименование органа, в который направляется жалоба;

- фамилия, имя, отчество заявителя (полностью) или полное наименование организации, контактный телефон (телефон / факс);

- адрес местонахождения и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- суть жалобы (обстоятельства обжалуемого действия (бездействия), основания, по которым заявитель считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия к их реализации либо незаконно возложена какая-либо обязанность.

Кроме того, в жалобе могут быть указаны наименование должности, фамилия, имя и отчество должностного лица, действие (бездействие), решение которого обжалуется (при наличии информации), а также иные сведения, которые заявитель считает необходимым сообщить.

В подтверждение доводов к жалобе могут прилагаться документы и материалы либо их копии.

5.6. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы (претензии) как на личном приеме, так и по письменному запросу.

5.7. Заявитель вправе обжаловать действия (бездействие), принятые решения должностных лиц администрации Воскресенского муниципального района, осуществляемые (принятые) в ходе предоставления муниципальной услуги, в судебном порядке.

5.8. Жалоба, поступившая в администрацию Воскресенского муниципального района, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течении 15 дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа администрации Воскресенского муниципального района, должностного лица администрации Воскресенского муниципального района 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. Результатом досудебного обжалования является рассмотрение всех поставленных в жалобе вопросов, принятие необходимых мер и направление письменных ответов по существу поставленных в жалобе вопросов.

5.10. По результатам рассмотрения жалобы администрация Воскресенского муниципального района принимает одно из следующих решений:

- удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных управлением ЖКК администрации Воскресенского муниципального района опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено муниципальными правовыми актами, и иных формах;

- отказывает в удовлетворении жалобы.

5.11. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 5.10. заявителю в письменной форме (по желанию заявителя в электронной форме) направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы и принятых мерах.

5.12. 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.

Приложение № 1
к административному регламенту
по предоставлению муниципальной услуги
«Предоставление информации о порядке предоставления
жилищно-коммунальных услуг населению».

140200, г. Воскресенск, Московская обл., пл. Ленина, д. 3
(Фамилия и инициалы руководителя)

от _____

Ф.И.О.

Проживающего (-ей) по адресу _____

контактный телефон _____

Заявление

Я, _____,
(Ф.И.О.)

(и далее изложить суть обращения)

Прошу Вашего содействия в решении указанной проблемы.

Приложение: копии предыдущих обращений (жалоб, заявок, ответов и т.п.).

Подпись _____

Дата « ____ » _____ г.

Приложение № 2
к административному регламенту
по предоставлению муниципальной услуги
«Предоставление информации о порядке предоставления
жилищно-коммунальных услуг населению».

БЛОК-СХЕМА

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



Приложение № 3
к административному регламенту
по предоставлению муниципальной услуги
«Предоставление информации о порядке предоставления
жилищно-коммунальных услуг населению».

Журнал
регистрации заявлений, обращений по телефону, на личном приёме

№ п/п	Время подачи заявки	Заявитель	Заявление сдал		Заявление принял	
			Ф.И.О.	Подпись	Ф.И.О.	Подпись

Приложение № 4
к административному регламенту
по предоставлению муниципальной услуги
«Предоставление информации о порядке предоставления
жилищно-коммунальных услуг населению».

ОТКАЗ

в предоставление муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке
предоставления жилищно-коммунальных услуг населению»

Отказ в предоставлении муниципальной услуги «Предоставление информации о
порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению», на заявление, поданное
«__» _____ 20__ года

(ФИО заявителя)

(паспорт _____ № _____ выдан: _____ г. _____)

_____, код подразделения _____)

проживающий(ая) по адресу _____

(индекс, город, улица, дом, квартира)

на следующих основаниях:

1. _____
2. _____
3. _____

(аргументированное основание отказа)

Отказ выдан _____ 20__ года.

_____/_____/_____
(должность специалиста администрации _____ (подпись и ФИО сотрудника)
Воскресенского муниципального района)

М.П.

Приложение № 5
к административному регламенту
по предоставлению муниципальной услуги
«Предоставление информации о порядке предоставления
жилищно-коммунальных услуг населению».

Руководителю _____

(наименование органа местного самоуправления)

_____ (Ф.И.О)

от _____

(ФИО заявителя)

ЖАЛОБА

на нарушение требований административного регламента

Я, _____,

(ФИО заявителя)

(паспорт № _____ выдан: _____ г. _____)

_____ , код подразделения _____)

проживающий по адресу _____,

(индекс, город, улица, дом, квартира)

подаю жалобу от имени _____

(своего, или ФИО лица, которого представляет заявитель)

на нарушение административного регламента «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» по предоставлению муниципальной услуги, допущенное

_____ (наименование организации, допустившей нарушение стандарта)

в части следующих требований:

1. _____

(описание нарушения, в т.ч. участники, место, дата и время фиксации нарушения)

2. _____

(описание нарушения, в т.ч. участники, место, дата и время фиксации нарушения)

3. _____

(описание нарушения, в т.ч. участники, место, дата и время фиксации нарушения)

До момента подачи настоящей жалобы мною (моим доверителем) были использованы следующие способы обжалования вышеуказанных нарушений:

- обращение к сотруднику управления ЖKK, оказывающего услугу _____ (да/нет)

- обращение к заместителю руководителя администрации Воскресенского муниципального района Московской области» (да/нет)

- обращение к руководителю администрации Воскресенского муниципального района Московской области» (да/нет)

Для подтверждения представленной мной информации у меня имеются следующие материалы:

1. Официальное письмо [наименование организации, предоставляющей муниципальную услугу] о предпринятых мерах по факту получения жалобы _____ (да/нет)

2. Официальное письмо [наименование организации, предоставляющей муниципальную услугу] об отказе в удовлетворении требований заявителя _____ (да/нет)

3. Расписка в получении жалобы, подписанная руководителем администрации Воскресенского муниципального района Московской области» (да/нет)

4. _____

5. _____

6. _____

Копии имеющихся документов, указанных в п. 1-3 прилагаю к жалобе _____ (да/нет)

Достоверность представленных мною сведений подтверждаю.

" ____ " _____ 20__ г.

_____ / _____ /
(подпись заявителя)