



ПОСТАНОВЛЕНИЕ
АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА ЕССЕНТУКИ
СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ
г. Essentuki

01.12.2017

№ 1628

Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации, в том числе с использованием государственной информационной системы жилищно-коммунального хозяйства, о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению»

В целях реализации Федерального закона от 27 июля 2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», в соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 16 мая 2011 года № 373 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг», постановлением администрации города Essentuki от 05 октября 2010 года № 2176 «Об утверждении порядка разработки и утверждения административных регламентов исполнения муниципальных функций и административных регламентов предоставления муниципальных услуг администрацией города Essentuki», администрация города Essentuki

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемый административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации, в том числе с использованием государственной информационной системы жилищно-коммунального хозяйства, о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению».

2. Признать утратившим силу постановления администрации города Essentuki от 16 апреля 2012 года № 640 «Об утверждении административного

регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению города Эссентуки».

3. Признать утратившим силу п. 1 постановления администрации города Эссентуки от 26 сентября 2013 года № 2093 «О внесении изменений в некоторые акты Администрации города Эссентуки по вопросам предоставления Управлением жилищно-коммунального хозяйства Администрации города Эссентуки муниципальных услуг».

4. Отделу по организационным и кадровым вопросам администрации города Эссентуки (А.Н. Легецкий) разместить настоящее постановление на официальном сайте администрации города Эссентуки и Думы города Эссентуки в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

5. Общему отделу администрации города Эссентуки (М.К. Шелевей) довести до сведения заинтересованных лиц настоящее постановление.

6. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на первого заместителя главы администрации города Эссентуки С.В. Хуртаева.

7. Настоящее постановление вступает в силу со дня его обнародования.

Глава города Эссентуки

А.Ю. Некристов

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации, в том числе с использованием государственной информационной системы жилищно-коммунального хозяйства, о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению»

1. Общие положения

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации, в том числе с использованием государственной информационной системы жилищно-коммунального хозяйства, о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» (далее - административный регламент) разработан в целях создания благоприятных условий для получения муниципальной услуги по предоставлению информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению, создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при предоставлении муниципальной услуги.

1.2. Административный регламент определяет сроки и последовательность действий (административных процедур), порядок взаимодействия администрации города Ессентуки (далее - администрация) в лице Управления жилищно-коммунального хозяйства администрации города Ессентуки (далее - Управление) с заявителем при предоставлении муниципальной услуги.

1.3. Заявителями муниципальной услуги могут быть юридические лица, физические лица, либо их уполномоченные представители.

1.4. Управление расположено по адресу:

Ставропольский край, город Ессентуки, улица Пятигорская, 112-а.

График работы:

понедельник - четверг с 09 час. 00 мин. до 18 час. 00 мин. (кроме выходных и праздничных дней);

пятница – с 09 час.00 мин. до 17 час.00 мин.

перерыв: с 13 час. 00 мин. до 13 час. 48 мин.;

выходные дни - суббота, воскресенье.

Муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» города Ессентуки (далее - МФЦ) расположено по адресу:

Ставропольский край, город Ессентуки, улица Вокзальная, 31а.

График работы:

понедельник - пятница с 08 час. 00 мин. до 18 час. 00 мин.;

среда - с 10 час. 00 мин. до 20 час. 00 мин

суббота с 09 час. 00 мин. до 13 час. 00 мин.;
выходной день - воскресенье.

1.5. Заявители могут получить информацию о месте нахождения и графике работы органа, предоставляющего муниципальную услугу и многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, о порядке предоставления муниципальной услуги следующими способами: по телефону 8 (87934) 2-77-01, по факсимильной связи 8 (87934) 2-75-54, по почте, по электронной почте essugkh@mail.ru, в информационно-коммуникационной сети «Интернет»: на официальном сайте администрации города и Думы города Эссентуки (www.adm-essentuki.ru), в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (www.gosuslugi.ru).

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги « Предоставление информации, в том числе с использованием государственной информационной системы жилищно-коммунального хозяйства, о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению».

2.2. Муниципальная услуга предоставляется администрацией города Эссентуки, в лице Управления, являющегося отраслевым (функциональным) органом администрации.

2.3. Конечным результатом оказания муниципальной услуги является принятие решений по рассматриваемым обращениям граждан с направлением им ответов в установленных законодательством Российской Федерации случаях, а также обращениям граждан, принятых на личном приеме граждан по следующим вопросам:

- о нормативных правовых актах, регулирующих порядок предоставления жилищно-коммунальных услуг населению;
- о требованиях к предоставлению коммунальных услуг;
- об определении состава общего имущества в многоквартирном доме и требованиях к его содержанию;
- о порядке и условиях заключения договоров на оказание коммунальных услуг;
- о порядке расчета, перерасчета платы за отдельные виды коммунальных услуг за период временного отсутствия потребителей в занимаемом жилом помещении;
- о порядке изменения размера платы за коммунальные услуги при предоставлении коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность;
- о порядке 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;
- о порядке установления факта не предоставления коммунальных услуг или предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества;

- о порядке несения собственниками помещений в многоквартирном доме общих расходов на содержание и ремонт общего имущества;
- о правах и обязанностях исполнителей услуг (юридических лиц независимо от организационно-правовой формы, а также индивидуальных предпринимателей, предоставляющих коммунальные услуги, производящих или приобретающих коммунальные ресурсы и отвечающих за обслуживание внутридомовых инженерных систем, с использованием которых предоставляются коммунальные услуги);
- о правах и обязанностях потребителей (граждан, использующих коммунальные услуги для бытовых нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности);
- об ответственности исполнителя и потребителя;
- о порядке приостановления или ограничения предоставления коммунальных услуг;
- об осуществлении контроля за соблюдением порядка предоставления жилищно-коммунальных услуг;
- об осуществлении контроля за содержанием общего имущества в многоквартирном доме;
- о деятельности жилищно-строительных кооперативов, товариществ собственников жилья, балансодержателей ведомственного жилищного фонда, частных управляющих компаний по вопросам управления жилищным фондом;
- об оказании содействия по проведению мероприятий организационного характера по вопросам создания товариществ собственников жилья;
- по иным вопросам, касающимся порядка предоставления жилищно-коммунальных услуг населению;

2.4. Процедура результата предоставления муниципальной услуги завершается путем:

- предоставления запрашиваемой заявителем информации;
- мотивированного отказа в предоставлении заявителю запрашиваемой информации.

2.5. Срок предоставления муниципальной услуги составляет 30 дней со дня регистрации обращения заявителя.

2.6. Приостановление предоставления муниципальной услуги не предусмотрено.

2.7. Срок выдачи (направления) документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги составляет 30 дней.

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

Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием от 12 декабря 1993) (Официальный интернет-портал правовой информации <http://www.pravo.gov.ru>, 01 августа 2014, «Собрание законодательства РФ», от 04 августа 2014, № 31, ст. 4398);

Жилищный кодекс Российской Федерации от 29 декабря 2004 г. № 188-ФЗ («Российская газета», от 12 января 2005 г., № 1, «Парламентская газета», от 15 января 2005 г., № 7-8, «Собрание законодательства РФ», от 3 января 2005 г.,

№ 1 (часть I), ст. 14, «Парламентская газета», № 7-8 от 15 января 2005);

Федеральный закон от 06 октября 2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» («Собрание законодательства РФ», 06 октября 2003, № 40, ст. 3822, «Парламентская газета», № 186 от 08 октября 2003, «Российская газета», № 202 от 08 октября 2003);

Федеральный закон от 21 июля 2007 г. № 185-ФЗ «О Фонде содействия реформированию жилищно-коммунального хозяйства» («Собрание законодательства РФ», 23 июля 2007, № 30, ст. 3799, «Российская газета», № 162, от 27 июля 2007, «Парламентская газета», № 98 от 02 августа 2007);

Федеральный закон от 27 июля 2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» («Российская газета», № 168 от 30 июля 2010, «Собрание законодательства РФ», 02 августа 2010, № 31, ст. 4179);

Закон Российской Федерации от 07 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» («Собрание законодательства РФ», 15 января 1996, № 3, ст. 140, «Российская газета», № 8 от 16 января 1996);

2.9. Исчерпывающий перечень документов подлежащих представлению заявителем и порядок их представления.

Муниципальная услуга предоставляется на основании заявления, поступившего в Управление, МФЦ или в электронном виде через Портал государственных и муниципальных услуг и должно содержать следующие сведения:

- для физических лиц: фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес проживания, суть запроса, личную подпись и дату;
- для юридических лиц: полное наименование, организационно-правовую форму, почтовый адрес, суть запроса, подпись руководителя и дату.

При обращении за получением муниципальной услуги от имени заявителя его представитель представляет документ, удостоверяющий личность, и документ, подтверждающий его полномочия на представление интересов заявителя.

2.10. В случае если предоставление информации предполагает обработку персональных данных, то к заявлению физические лица прикладывают документ, удостоверяющий личность заявителя.

2.11. Основаниями для отказа в приеме документов специалистами Управления, МФЦ, необходимых для предоставления муниципальной услуги, являются:

- отсутствие в письменном обращении фамилии заявителя, направившего обращение, и почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ;
- отсутствие возможности прочтения заявления;
- содержание в заявлении нецензурных, либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи. Должностное лицо вправе оставить данное заявление без ответа по сути поставленных в нем вопросов и сообщить Заявителю, направившему его, о недопустимости злоупотребления правом на получение информации.

2.12. Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

- выявление в представленных документах недостоверной, искаженной или неполной информации;

- запрашиваемая информация не относится к вопросам о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

2.13. Муниципальная услуга предоставляется без взимания государственной пошлины или иной платы.

2.14. Заявление подлежит обязательной регистрации в течение 15 минут с момента поступления в администрацию города, Управление, МФЦ.

2.15. В случае представления услуги в электронном виде регистрация осуществляется в автоматическом режиме в день получения запроса (заявления) с присвоением регистрационного номера, указанием даты и времени поступления.

2.16. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к местам ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению информации о порядке предоставления муниципальной услуги, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов.

2.16.1. Муниципальная услуга предоставляется в помещениях Управления и МФЦ.

2.16.2. Здание Управления оборудуется противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

2.16.3. Центральный вход в здание Управления оборудован информационной табличкой (вывеской).

2.16.4. Служебный кабинет, предназначенный для приема заявителей оборудован информационными табличками (вывесками) с указанием номера кабинета, фамилии, имени, отчества и должности должностного лица или специалиста, осуществляющего предоставление муниципальной услуги.

2.16.5. Помещение должно соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03», утвержденным Главным государственным санитарным врачом Российской Федерации 30 мая 2003 года.

2.16.6. Сектор ожидания и информирования заявителей должен соответствовать комфортным условиям для заявителей, оборудуется столами и стульями для возможности оформления обращения, а также информационным стендом (материалами).

2.17. Основными показателями доступности предоставления муниципальной услуги являются:

удобство и доступность получения заявителем информации о порядке предоставления муниципальной услуги;

наличие образца заявления для получения муниципальной услуги, в том числе в электронной форме (приложение 1 к настоящему административному регламенту);

возможность направления заявителем заявления и документов к нему в удобной для него форме: при личном обращении, по факсимильной связи, почте, электронной почте, на официальный сайт, в МФЦ.

возможность направления заявителем заявления и документов к нему в удобной для него форме: при личном обращении, при обращении в многофункциональный

центр предоставления государственных и муниципальных услуг, с Портал государственных и муниципальных услуг.

2.18 Основными показателями качества предоставления муниципальной услуги являются:

достоверность предоставляемой заявителю информации;
полнота информации по сути заявления заявителя;
объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение заявления;
возможность получения муниципальной услуги по месту обращения;
возможность подачи заявления и получения результата предоставления услуги в многофункциональном центре.

3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур (действий) в электронной форме, а также особенности выполнения административных процедур (действий) в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг.

3.1. Описание последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги.

3.1.1. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- 1) прием и регистрация заявления;
- 2) рассмотрение представленных заявителем документов и принятие решения о предоставлении муниципальной услуги либо об отказе в предоставлении муниципальной услуги;
- 3) направление заявителю информации о предоставлении муниципальной услуги или уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

Последовательность административных процедур (действий) при исполнении муниципальной услуги отражена в блок-схеме, представленной в приложении 2 к настоящему административному регламенту.

3.1.2. По запросу заявителя направляется информация о ходе рассмотрения заявления, в том числе в электронной форме, на любом этапе предоставления муниципальной услуги.

3.2. Описание административной процедуры «Прием и регистрация заявления»

Основанием для начала административной процедуры является поступление в Управление, либо в МФЦ заявления с комплектом документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

Содержание административной процедуры включает в себя прием, регистрацию заявления и документов, либо отказ в приеме документов.

В случае подачи заявления и документов в электронной форме указанная административная процедура дополнительно включает проверку действительности используемой заявителем усиленной квалифицированной электронной подписи.

Общий максимальный срок выполнения административной процедуры 3 рабочих дня.

Указанная административная процедура выполняется специалистом Управления, либо должностным лицом МФЦ, ответственным за прием и регистрацию документов.

Критериями принятия решения о приеме (отказе в приеме) документов являются основания, указанные в п. 2.11 настоящего административного регламента.

Результатом административной процедуры является прием либо отказ в приеме документов.

3.3. Описание административной процедуры «Рассмотрение представленных заявителем документов и принятие решения о предоставлении муниципальной услуги либо об отказе в предоставлении муниципальной услуги».

Основанием для начала административной процедуры является поступление в Управление либо МФЦ полного пакета документов.

Содержание административной процедуры включает в себя рассмотрение представленных заявителем документов и принятие решения о предоставлении муниципальной услуги либо об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

Критериями принятия решения о предоставлении муниципальной услуги либо об отказе в предоставлении муниципальной услуги являются основания, указанные в п. 2.12 настоящего административного регламента.

Общий максимальный срок выполнения административной процедуры составляет 27 рабочих дней.

Специалист Управления, ответственный за оказание муниципальной услуги, готовит информацию о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению либо уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

Специалист Управления, ответственный за оказание муниципальной услуги, передает сформированный пакет документов начальнику Управления или его заместителю на утверждение.

Результатом административной процедуры является подготовка ответа.

3.4. Описание административной процедуры «Направление заявителю информации о предоставлении муниципальной услуги или уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги».

Основанием для начала административной процедуры является подписание пакета документов руководителем Управления.

Содержание административной процедуры включает в себя направление заявителю информации о предоставлении муниципальной услуги или уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

Общий максимальный срок выполнения административной процедуры составляет 2 рабочих дня.

Результатом административной процедуры является направление заявителю информации о предоставлении муниципальной услуги или уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

Специалист Управления направляет соответствующее уведомление заявителю и помещает его копию к пакету документов.

Специалистом Управления документы должны быть переданы в МФЦ не позднее дня, предшествующего дате окончания предоставления услуги. Передача

документов из Управления в МФЦ сопровождается письмом.

Специалист МФЦ не позднее следующего дня после поступления к нему документов информирует заявителя о необходимости получения подготовленных документов способом, указанным в заявлении.

В случае неполучения заявителем документов в течение двух недель со дня окончания срока предоставления услуги специалист Управления, МФЦ повторно оповещает заявителя о необходимости получения подготовленных документов.

Сроком выдачи информации является последний день окончания срока предоставления услуги.

Если по истечении двух недель со дня повторного оповещения заявителя подготовленные документы не получены заявителем, специалист по работе с заявителями МФЦ возвращает их в Управление для передачи в архив.

Выдача документов заявителю, обратившемуся за предоставлением муниципальной услуги с заявлением через Портал государственных и муниципальных услуг, осуществляется специалистом Управления способом, указанным в заявлении. Фактом подтверждения получения письменного документа является проставление подписи заявителя в расписке, которая остается в Управлении.

4. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений административного регламента и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, нормативных правовых актов Ставропольского края и нормативных правовых актов администрации города Ессентуки, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием ими решений.

Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги и принятием решений должностными лицами Управления, осуществляется начальником Управления либо лицом его замещающим путем проведения проверок соблюдения и исполнения положений административного регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации и органов местного самоуправления города Ессентуки.

4.2. Контроль за рассмотрением своих заявлений могут осуществлять заявители на основании полученной информации по телефону в Управлении.

4.3. Ответственность должностных лиц за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления муниципальной услуги.

4.3.1. Должностные лица Управления и МФЦ, ответственные за осуществление административных процедур, указанных в пункте 3.1 несут персональную ответственность за соблюдением сроков предоставления муниципальной услуги и порядка предоставления муниципальной услуги в соответствии с должностными обязанностями.

4.3.2. Начальник Управления либо лицо его замещающее несут персональную ответственность за соблюдением сроков административных процедур требованиям

административного регламента, правильность и своевременность оформления документов.

4.3.3. Ответственность должностных лиц за решения, действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги, закрепляются в должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

4.3.4. В случае выявления нарушений прав заявителей, к виновным должностным лицам Управления и МФЦ, ответственным за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги, осуществляется применение мер ответственности в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

4.4. Положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций.

4.4.1. Контроль за предоставление муниципальной услуги осуществляется: администрацией города; Управлением; МФЦ; общественными объединениями и организациями; иными органами, в установленном законом порядке.

4.4.2. Контроль за предоставлением муниципальной услуги осуществляется в соответствии с правовыми актами Российской Федерации, Ставропольского края и муниципальными правовыми актами.

4.4.3. Граждане, их объединения и организации могут осуществлять контроль за предоставлением муниципальной услуги в форме замечаний к качеству предоставления муниципальной услуги, а также предложений по улучшению качества предоставления муниципальной услуги.

4.4.4. Предложения и замечания предоставляются непосредственно в администрацию города, Управление или МФЦ, либо с использованием средств телефонной и почтовой связи.

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

5.1. Информация для заявителя о его праве подать жалобу на решение и (или) действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также его должностных лиц, муниципальных служащих.

Заявители имеют право на обжалование действий (бездействия) Управления, должностного лица Управления, муниципального служащего или специалиста многофункционального центра в досудебном (внесудебном) порядке.

5.2. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования.

Заявитель может обратиться с жалобой в том числе в следующих случаях:

- нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

- нарушение срока предоставления муниципальной услуги;
- требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ставропольского края, муниципальными нормативными правовыми актами города-курорта Ессентуки для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ставропольского края, муниципальными нормативными правовыми актами города-курорта Ессентуки для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

5) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ставропольского края, муниципальными нормативными правовыми актами города-курорта Ессентуки;

6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ставропольского края, муниципальными нормативными правовыми актами города-курорта Ессентуки;

7) отказ Управления, должностного лица Управления, специалиста многофункционального центра 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.

Основания для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление жалобы заявителя.

Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий муниципальную услугу.

Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

Жалоба может быть направлена через многофункциональный центр.

Жалоба должна содержать:

наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего или специалиста многофункционального центра решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего;

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

5.4. Право заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

При желании заявителя обжаловать действие (бездействие) должностного лица Управления или специалиста многофункционального центра последний обязан сообщить ему свою фамилию, имя, отчество и должность и фамилию, имя, отчество и должность лица, которому могут быть обжалованы действия (бездействия).

Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы размещается на информационных стендах в Управлении.

5.5. Органы местного самоуправления и должностные лица, которым может быть направлена жалоба заявителя в досудебном (внесудебном) порядке.

Жалобы на действия специалистов Управления подаются начальнику Управления.

Жалобы на действия начальника Управления подаются Главе города Эссентуки.

Жалобы на действия специалистов многофункционального центра подаются многофункциональный центр и рассматриваются его руководителем.

5.6. Сроки рассмотрения жалобы.

Жалоба, поступившая в Управление либо к Главе города Эссентуки, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Управления, должностного лица Управления в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

Жалоба на действия специалистов многофункционального центра подлежит рассмотрению руководителем многофункционального центра в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа в приеме документов у заявителя либо нарушения установленного срока исправления допущенных опечаток и ошибок - в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

5.7. Право заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

Заявитель имеет право обратиться в Управление за получением информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы, в письменной форме по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта Управления, а также на личном приеме.

5.8. Результат досудебного (внесудебного) обжалования применительно к каждой процедуре либо инстанции обжалования.

По результатам рассмотрения жалобы начальник Управления принимает одно из следующих решений:

удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных Управлением, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ставропольского края, муниципальными нормативными правовыми актами города-курорта Ессентуки, а также в иных формах;

отказывает в удовлетворении жалобы.

По результатам рассмотрения жалобы Глава города Ессентуки принимает одно из следующих решений:

признает жалобу заявителя обоснованной и обязывает начальника Управления устранить выявленные нарушения;

отказывает в удовлетворении жалобы.

По результатам рассмотрения жалобы руководитель многофункционального центра принимает одно из следующих решений:

признает жалобу заявителя обоснованной и обязывает специалиста многофункционального центра устранить выявленные нарушения;

отказывает в удовлетворении жалобы.

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.

5.9. 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.

Управляющий делами администрации
города Ессентуки

О.А. Бондарева

Приложение 1
к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Предоставление информации, в том
числе с использованием государственной
информационной системы жилищно-
коммунального хозяйства, о порядке
предоставления жилищно-коммунальных
услуг населению»

Начальнику Управления
жилищно-коммунального хозяйства
администрации города Ессентуки

ФИО заявителя, наименование
юридического лица (полностью в родительном падеже)

проживающего (ей) по адресу
(адрес проживания, фактический адрес

для отправки корреспонденции):

контактный телефон:

ЗАЯВЛЕНИЕ
по предоставлению информации о порядке предоставления жилищно-
коммунальных услуг населению

Прошу Вас предоставить следующую информацию

(излагается суть запроса)

Дата заполнения « _____ » _____ 20 _____ г.

Заявитель: _____

(подпись) (расшифровка подписи)

Приложение 2
к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Предоставление информации, в том
числе с использованием государственной
информационной системы жилищно-
коммунального хозяйства, о порядке
предоставления жилищно-коммунальных
услуг населению»

**Блок-схема
реализации муниципальной услуги по предоставлению информации о порядке
предоставления жилищно-коммунальных услуг населению**

