



## ГЛАВА ГОРОДСКОГО ОКРУГА РЕФТИНСКИЙ

### ПОСТАНОВЛЕНИЕ

**04.06.2019 № 400**  
**п. Рефтинский**

**О внесении изменений в постановление главы городского округа Рефтинский от 03.08.2016 года № 577 «Об утверждении Административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению городского округа Рефтинский»**

В соответствии с пунктом 4 части 1 статьи 16 Федерального закона от 06.10.2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», в целях реализации Федерального закона от 27.07.2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», на основании части 40 статьи 30 Устава городского округа Рефтинский

#### **ПОСТАНОВЛЯЮ**

1. Внести изменения в постановление главы городского округа Рефтинский от 03.08.2016 года № 577 «Об утверждении Административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению городского округа Рефтинский», изложив приложение № 1 в новой редакции (приложение № 1).

2. Опубликовать данное постановление в информационном вестнике администрации городского округа Рефтинский «Рефтинский вестник».

3. Контроль над исполнением настоящего постановления возложить на директора Муниципального бюджетного учреждения «Центр жилищно-коммунальных и социальных услуг» городского округа Рефтинский В.В. Лелекова.

**И.о. главы**  
**Заместитель главы**  
**администрации**

**Н.Б. Мельчакова**

Приложение № 1  
к постановлению главы городского  
округа Рефтинский  
от 04.06.2019 № 400  
«О внесении изменений в  
постановление главы городского  
округа Рефтинский от 03.08.2016 года  
№ 577 «Предоставлении информации  
о порядке предоставления жилищно-  
коммунальных услуг населению  
городского округа Рефтинский»

**Административный регламент  
по предоставлению муниципальной услуги  
«Предоставление информации о порядке предоставления  
жилищно - коммунальных услуг населению  
городского округа Рефтинский»**

**I. Общие положения**

Предмет регулирования регламента

1.1. Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно - коммунальных услуг населению городского округа Рефтинский» (далее - административный регламент, муниципальная услуга) разработан в целях повышения качества предоставления указанной муниципальной услуги в городском округе Рефтинский.

1.2. Административный регламент разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги, создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при предоставлении муниципальной услуги, и определяет стандарт предоставления муниципальной услуги, правила предоставления муниципальной услуги, в том числе сроки и последовательность административных действий и административных процедур при предоставлении муниципальной услуги.

Круг заявителей

1.3. Заявителями, заинтересованными в предоставлении муниципальной услуги, являются юридические лица (их руководители) или физические лица, их представители, действующие на основании доверенности, оформленной в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации (далее – заявители).

Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной  
услуги

1.4. Информирование о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется в форме:

- информационных материалов, размещаемых на стендах в местах непосредственного предоставления муниципальной услуги;
- публикаций в средствах массовой информации;
- информации, размещенной на сайте администрации городского округа Рефтинский по электронному адресу <http://goreftinsky.ru>;
- консультирования заявителей;
- информации, размещенной в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» по электронному адресу <http://www.gosuslugi.ru> и на сайте Государственного бюджетного учреждения Свердловской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее - МФЦ) по электронному адресу <http://www.mfc66.ru/>;
- информации, полученной в МФЦ.

1.5. При личном обращении в МФЦ, а также по письменному обращению и по справочному телефону заявителям предоставляется следующая информация:

- 1) о нормативных правовых актах, регулирующих предоставление муниципальной услуги;
- 2) о местах нахождения и графиках работы уполномоченных органов, предоставляющих муниципальную услугу, и организаций, обращение в которые необходимо и обязательно для предоставления муниципальной услуги;
- 3) о сроках предоставления муниципальной услуги;
- 4) о порядке обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе оказания муниципальной услуги;
- 5) о ходе предоставления муниципальной услуги (для заявителей, подавших заявление и документы в МФЦ).

1.6. На информационных стендах размещаются следующие информационные материалы:

- образец заявления;
- график работы специалистов, осуществляющих прием и консультирование заявителей по вопросам предоставления муниципальной услуги;

1.7. Место нахождения органа, предоставляющего муниципальную услугу.

Информация о месте нахождения органа, предоставляющего муниципальную услугу, его структурных подразделений и МФЦ, графике работы, справочном телефоне, электронном адресе, размещаются на официальном сайте администрации городского округа Рефтинский в сети Интернет по электронному адресу <http://goreftinsky.ru>, федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» по электронному адресу <http://www.gosuslugi.ru>, на сайте Государственного бюджетного учреждения

Свердловской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг») по электронному адресу <http://www.mfc66.ru/>.

Порядок получения информации заявителем по вопросам предоставления, в том числе о ходе предоставления муниципальной услуги

1.8. Консультации предоставляются в устной форме при личном обращении в часы приема или по телефонам, в течение рабочего времени специалистами Учреждения, а также специалистами МФЦ.

Регистрация заявления и прилагаемых к нему документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, производится в день их поступления.

Консультации предоставляются по следующим вопросам:

- предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению городского округа Рефтинский.
- о порядке и сроков подготовки ответов на заявления;
- о процедуре предоставления муниципальной услуги;
- о времени приема заявлений и сроке предоставления услуги;
- о порядке обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе исполнения муниципальной услуги.

1.9. Основными требованиями к информированию заявителей являются:

- достоверность предоставляемой информации;
- четкость в изложении информации;
- полнота информирования;
- наглядность форм предоставляемой информации;
- удобство и доступность получения информации.

1.10. При организации муниципальной услуги в МФЦ, МФЦ осуществляет следующие административные процедуры (действия):

- 1) информирование заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги;
- 2) прием и регистрация заявления и документов;
- 3) выдачу результата предоставления услуги.

1.11. В любое время с момента приема документов заявитель имеет право на получение информации о ходе предоставления муниципальной услуги, обратившись в установленном порядке в устном виде, посредством телефонной связи, а также в письменном виде.

1.12. Письменный ответ на обращение подписывается главой городского округа Рефтинский, либо уполномоченным лицом МФЦ (в случае, если обращение направлено в МФЦ), и должен содержать фамилию и номер телефона исполнителя, и направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

## **II. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

2.1. Наименование муниципальной услуги: предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению городского округа Рефтинский.

2.2. Орган, непосредственно предоставляющий муниципальную услугу

– администрация городского округа Рефтинский, при непосредственном участии Муниципального бюджетного учреждения «Центр жилищно-коммунальных и социальных услуг» городского округа Рефтинский (далее – Учреждение).

Описание результата предоставления муниципальной услуги

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является предоставление полной информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению, в том числе информации о действующих правовых актах, регулирующих отношения в сфере жилищно-коммунального хозяйства, по интересующему заявителя вопросу.

2.4. Оснований для отказа в приеме обращения заявителя законодательством Российской Федерации не предусмотрено.

Сроки предоставления муниципальной услуги

2.5. Общий срок оказания муниципальной услуги составляет не более 30 календарных дней со дня поступления запроса о предоставлении услуги.

Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги составляет не более 10 минут. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной и при получении результата предоставления муниципальной услуги – 15 минут.

Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги

2.6. Нормативные правовые акты, регулирующие отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги, размещаются на официальном сайте администрации городского округа Рефтинский в сети Интернет по электронному адресу <http://goreftinsky.ru>, федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» по электронному адресу <http://www.gosuslugi.ru>.

Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги

2.7. Для предоставления муниципальной услуги необходимо подать заявление на выдачу предоставления информации о муниципальной услуге «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению городского округа Рефтинский», (приложение № 1 к административному регламенту).

К заявлению прилагаются следующие документы:

а) документ, подтверждающий личность заявителя (паспорт), либо документ, подтверждающий полномочия представителя.

б) согласие на обработку персональных данных (приложение № 2 к административному регламенту).

Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении иных органов или организаций, участвующих в предоставлении муниципальных услуг

2.8. Заявитель может представить необходимые документы в полном объеме по собственной инициативе. Если, для предоставления муниципальной

услуги требуются дополнительные документы, которые не могут быть предоставлены заявителем самостоятельно, такие документы запрашиваются органами местного самоуправления в организации, в распоряжении которых находятся указанные документы, в срок не позднее трех рабочих дней со дня получения заявления от заявителя.

2.9. Непредставление заявителем дополнительных документов не является основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

Неполучение (несвоевременное получение) документов, запрошенных в соответствии с пунктом 2.8 административного регламента, не может являться основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

2.10. При получении муниципальной услуги через МФЦ дополнительно заявитель заполняет согласие на обработку персональных данных, иные документы, не предоставленные заявителем, запрашивает посредством направления межведомственных запросов специалист МФЦ.

2.11. Администрация городского округа Рефтинский не вправе:

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

- требовать от заявителя представления документов, указанных в настоящем административном регламенте, которые находятся в распоряжении организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги;

- отказывать в приеме запроса и иных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, в случае, если запрос и документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги, поданы в соответствии с информацией о сроках и порядке предоставления муниципальной услуги, опубликованной на Едином портале и официальном сайте администрации городского округа Рефтинский в сети Интернет;

- отказывать в предоставлении муниципальной услуги в случае, если запрос и документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги, поданы в соответствии с информацией о сроках и порядке предоставления муниципальной услуги, опубликованной на Едином портале и официальных сайтах органов, предоставляющих муниципальные услуги, в сети Интернет;

- требовать представления документов и информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением следующих случаев:

- изменение требований нормативных правовых актов, касающихся предоставления муниципальной услуги, после первоначальной подачи заявления о предоставлении муниципальной услуги;

- наличие ошибок в заявлении о предоставлении муниципальной услуги;

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

2.12. Основания для отказа в приеме документов отсутствуют.

Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги

2.13. Основанием для прекращения предоставления муниципальной услуги является поступление обращения гражданина с заявлением о прекращении рассмотрения обращения (отзыв ранее направленного обращения).

Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление муниципальной услуги

2.14. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

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

2.15. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления и при получении результата предоставления муниципальной услуги составляет 15 минут.

Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги и услуги, предоставляемой организацией, участвующей в предоставлении муниципальной услуги, в том числе в электронной форме

2.16. Прием и регистрация заявления не может превышать 15 минут на каждого заявителя.

2.17. При приеме заявления секретарь главы городского округа Рефтинский или оператор МФЦ устанавливает личность заявителя. Регистрация заявления производится в администрации городского округа Рефтинский с присвоением порядкового входящего номера.

Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к месту ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой информации о порядке предоставления такой услуги, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов

2.18. Места предоставления муниципальной услуги должны отвечать следующим требованиям:

- места ожидания должны соответствовать комфортным условиям для заинтересованных лиц и оптимальным условиям работы специалистов, в том числе необходимо наличие доступных мест общего пользования;

- места ожидания должны быть оборудованы стульями, кресельными секциями или скамьями;

- места для заполнения документов оборудуются стульями, столами и обеспечиваются писчей бумагой и канцелярскими принадлежностями в количестве, достаточном для оформления документов.

2.19. Рабочие места должностных лиц, предоставляющих муниципальную услугу, оборудуются компьютерами и оргтехникой, позволяющими своевременно и в полном объеме получать справочную информацию по вопросам предоставления муниципальной услуги и организовать предоставление муниципальной услуги в полном объеме.

2.20. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга:

- места ожидания и приема заявителей должны соответствовать комфортным условиям для заявителей, в том числе с ограниченными возможностями.

- помещения должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам, правилам противопожарной безопасности, должны обеспечивать беспрепятственный доступ для маломобильных групп граждан, включая инвалидов, использующих кресла-коляски.

- помещения должны быть оборудованы пандусами, специальными ограждениями и перилами, должно быть обеспечено беспрепятственное передвижение и разворот инвалидных колясок, столы для инвалидов должны размещаться в стороне от входа с учетом беспрепятственного подъезда и поворота колясок.

2.21. Визуальная, текстовая информация о порядке предоставления муниципальной услуги размещается на Едином портале государственных и муниципальных услуг, на официальном сайте администрации городского округа Рефтинский и на сайте МФЦ.

Показатели доступности и качества муниципальной услуги

2.22. Показателем доступности муниципальной услуги является возможность:

- обращаться за устной консультацией и направлять письменный запрос о предоставлении муниципальной услуги в администрацию городского округа Рефтинский;

- получать полную, актуальную и достоверную информацию о порядке и ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием информационно-телекоммуникационных технологий;

- обращаться за получением муниципальной услуги через МФЦ;

- обращаться за предоставлением муниципальной услуги в электронном виде, в том числе через Единый портал государственных и муниципальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

2.23. Основные требования к качеству предоставления муниципальной услуги:

- своевременность, полнота предоставления муниципальной услуги;

- достоверность и полнота информирования заявителя о ходе предоставления муниципальной услуги;

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

- соответствие мест предоставления муниципальной услуги требованиям законодательства и стандарту комфортности;

- уровень удовлетворенности заявителей качеством услуги не менее 90%;

- предоставление муниципальной услуги в ходе не более двух посещений специалиста, предоставляющего данную услугу;

- отсутствие обоснованных жалоб.



2.24. При предоставлении муниципальной услуги взаимодействие заявителя со специалистом, предоставляющим данную услугу, осуществляется в следующих случаях:

- консультирование о порядке и ходе предоставления муниципальной услуги;
- прием заявления о предоставлении муниципальной услуги;
- выдача результата предоставления муниципальной услуги.

2.25. При личном обращении в МФЦ, а также по письменному обращению и по справочному телефону заявителям предоставляется следующая информация:

- о нормативных правовых актах, регулирующих предоставление муниципальной услуги;
- о перечне и видах документов, необходимых для получения муниципальной услуги;
- о местах нахождения и графиках работы уполномоченных органов, предоставляющих муниципальную услугу, и организаций, обращение в которые необходимо и обязательно для предоставления муниципальной услуги;
- о сроках предоставления муниципальной услуги;
- о порядке обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе оказания муниципальной услуги;

Требования к расположению, помещениям, оборудованию и порядку работы МФЦ определяются Правилами организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 года № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг».

Особенности выполнения административных процедур  
в электронной форме.

2.26. Заявитель вправе подать заявление в форме электронного документа (в том числе с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций)).

### **III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения**

Административные процедуры по предоставлению муниципальной услуги

3.1. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие основные административные процедуры:

- 1) прием и регистрация заявления;
- 2) формирование и направление запроса в органы или учреждения, предоставляющие сведения;
- 3) рассмотрение и выдача (либо отправка) ответа заявителю.

Прием и регистрация заявления с необходимыми документами

3.2. Основанием для начала административной процедуры приема и регистрации заявления служит подача заявления о предоставлении муниципальной услуги.

Заявление о предоставлении муниципальной услуги может быть направлено:

- 1) почтовым отправлением на адрес администрации городского округа Рефтинский;
- 2) передать лично в администрацию городского округа Рефтинский.
- 3) с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций);
- 4) посредством МФЦ.

3.3. Критерии принятия решения в приеме и регистрации заявления с необходимыми документами:

- текст заявления должен быть написан разборчиво;
- фамилии, имена и отчества должны соответствовать документам, удостоверяющим личность;
- не должно быть подчисток, приписок, зачеркнутых слов и иных исправлений;
- заявление не должно быть исполнено карандашом.

3.4. Регистрация заявления производится в день его поступления в администрацию городского округа Рефтинский. Ответственный за делопроизводство должен незамедлительно передать поступившие документы должностному лицу, ответственному за предоставление муниципальной услуги, для последующего исполнения в соответствии с настоящим административным регламентом.

3.5. При подаче заявления на личном приеме специалист Учреждения в присутствии заявителя:

- устанавливает личность и полномочия заявителя;
- проверяет правильность оформления заявления;
- передает секретарю администрации для регистрации заявления в журнале регистрации заявлений.

3.6. Результатом выполнения административной процедуры является прием и регистрация заявления для оказания муниципальной услуги. Максимальный срок выполнения административной процедуры – 1 день. В день регистрации заявление и прилагаемые к нему документы передаются на рассмотрение главе городского округа Рефтинский (далее глава). Срок рассмотрения главой зарегистрированного пакета документов – 3 дня.

Пакет документов с резолюцией главы поступает специалисту в соответствии с распределением должностных обязанностей для проведения проверки полноты и достоверности представленных документов в целях подготовки соответствующего решения.

Формирование и направление межведомственного запроса в органы, представляющие сведения

3.7. Межведомственное взаимодействие отсутствует.

Рассмотрение представленного заявления

3.8. Основанием для начала процедуры приема и регистрации запроса является поступившее обращение заявителя в Учреждение, либо в МФЦ.

В случае неправильного заполнения обращения специалист устно уведомляет заявителя о наличии препятствий для рассмотрения вопроса о предоставлении муниципальной услуги, объясняет заявителю содержание выявленных недостатков и меры по их устранению.

Если недостатки, препятствующие приему обращения, допустимо устранить в ходе приема, они устраняются незамедлительно. Если устранить недостатки в ходе приема не представляется возможным, заявителю назначается другое удобное для него время.

Если предоставление муниципальной услуги не требует наличия подтверждающих документов, ответ на обращение с согласия заявителя может быть дан в устной форме.

Результатом выполнения административной процедуры является прием и регистрация обращения и необходимых документов для подготовки ответа по существу поставленных вопросов.

#### Порядок выдачи ответа на заявление

3.9. С согласия получателя муниципальной услуги письменный ответ на его обращение может ему вручаться под роспись непосредственно в администрации городского округа Рефтинский, почтовой связью, либо в МФЦ в случае, если за предоставлением муниципальной услуги заявитель обращался в МФЦ.

3.10. Максимальный срок выполнения административной процедуры «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению городского округа Рефтинский» составляет 30 (тридцать) календарных дней.

### **IV. Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги**

Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением должностными лицами положений настоящего регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также за принятием ими решений

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, осуществляется руководителем Учреждения, ответственным за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги.

Текущий контроль за соблюдением специалистами МФЦ последовательности действий, определенных административными процедурами, осуществляется руководителем соответствующего структурного подразделения МФЦ.

4.2. Перечень должностных лиц, осуществляющих текущий контроль, устанавливается актами главы городского округа Рефтинский, положениями о структурных подразделениях.

4.3. Текущий контроль осуществляется при визировании, согласовании и подписании документов, оформляемых в процессе предоставления муниципальной услуги.

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

4.4. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги осуществляется в форме плановых и внеплановых проверок. Проверки проводятся с целью выявления и устранения нарушений прав и законных интересов заявителей, рассмотрения, принятия решений и подготовки ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

4.5. Периодичность проведения проверок может носить плановый характер (осуществляться на основании полугодовых или годовых планов работы) и внеплановый характер (по конкретному обращению получателя муниципальной услуги).

4.6. По результатам проведенных проверок в случае выявления фактов нарушения прав и законных интересов заявителей осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

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

– соблюдение сроков, порядка приема заявления о предоставлении муниципальной услуги, в том числе направление заявителю результата предоставления (отказа в предоставлении) муниципальной услуги;

– полноту и правильность оформления результата предоставления (отказа в предоставлении) муниципальной услуги;

– соблюдение и исполнение положений настоящего административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги.

По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений порядка и сроков предоставления муниципальной услуги осуществляется привлечение виновных лиц к дисциплинарной ответственности в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

Требования к порядку и формам контроля за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций

4.7. Контроль за предоставлением муниципальной услуги со стороны должностных лиц администрации городского округа Рефтинский должен быть постоянным, всесторонним и объективным.

4.8. Граждане и организации вправе получать информацию о соблюдении положений настоящего регламента, сроках исполнения административных

процедур в ходе рассмотрения их заявлений путем устных (по телефону) или письменных (в электронном виде) обращений.

**V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, представляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц и муниципальных служащих**

Информация для заявителя о его праве подать жалобу на решения и (или) действия (бездействие) должностных лиц, ответственных за предоставление муниципальной услуги

5.1. Заявитель вправе обжаловать решения и действия (бездействие) должностных лиц, ответственных за предоставление муниципальной услуги, а также МФЦ и его специалистов, принятые или осуществленные в ходе предоставления муниципальной услуги.

5.2. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования решения или действия (бездействия) должностных лиц и специалистов, участвующих в оказании муниципальной услуги, является поступление в МБУ «Центр ЖКСУ» либо в администрацию городского округа Рефтинский жалобы. Заявитель, подавший жалобу, несет ответственность в соответствии с законодательством за достоверность сведений, содержащихся в представленной жалобе.

**Предмет жалобы**

5.3. Предметом жалобы является нарушение порядка предоставления муниципальной услуги, выразившееся в неправомерных решениях и действиях (бездействии) должностных лиц, предоставляющих муниципальную услугу. Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе, в следующих случаях:

- 1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;
- 2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;
- 3) требование у заявителя документов, не предусмотренных пунктами административного регламента;
- 4) требование у заявителя документов, которые могут быть получены в рамках информационного взаимодействия административного регламента;
- 5) отказ в приеме заявления (обращения);
- 6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы;
- 7) отказ должностного лица, ответственного за предоставление муниципальной услуги в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданном решении о согласовании либо нарушение установленного срока таких исправлений;
- 8) нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления муниципальной услуги;
- 9) приостановление предоставления муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

10) требование у заявителя при предоставлении муниципальной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывалась при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

Орган местного самоуправления и уполномоченные на рассмотрение жалобы должностные лица, которым может быть направлена жалоба

5.4. Жалоба на решения или действия (бездействие) должностных лиц, ответственных за предоставление муниципальной услуги, подается в адрес руководителя Учреждения, жалоба на решения или действия (бездействие) руководителя Учреждения подается в адрес главы городского округа Рефтинский.

Жалобы при предоставлении муниципальной услуги на базе МФЦ могут подаваться заявителями МФЦ, что не лишает их права подать жалобу в администрацию городского округа Рефтинский.

Порядок подачи и рассмотрения жалобы

5.5. Жалоба заявителя, составленная в свободной форме, в обязательном порядке должна содержать:

1) наименование Учреждения, куда была направлена жалоба, фамилию, имя, отчество должностного лица, чьи решения и действия (бездействие) обжалуются;

2) фамилию, имя, отчество, 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;

3) сведения об обжалуемых решениях или действиях (бездействии);

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с обжалуемым решением или действием (бездействием). Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие его доводы, либо копии этих документов.

5.6. В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность. В случае если жалоба подается через представителя заявителя, представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя.

5.7. В случае если принятие решения по жалобе не входит в компетенцию администрации, Учреждения, то данная жалоба подлежит направлению в течение 1 рабочего дня со дня ее регистрации в уполномоченный на ее рассмотрение орган, и в письменной форме заявитель информируется о перенаправлении жалобы.

5.8. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, обращение остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов и заявителю, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

5.9. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в уполномоченный на рассмотрение жалобы орган, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.10. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования решения или действия (бездействия) должностного лица, ответственного за предоставление муниципальной услуги (МФЦ или его специалистов) является поступление и регистрация жалобы в письменной форме на бумажном носителе и (или) в электронной форме.

#### Сроки рассмотрения жалобы

5.11. Срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в администрации городского округа Рефтинский или Учреждении.

Жалоба рассматривается в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа, должностного лица ответственного за прием 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.

#### Результат рассмотрения жалобы

5.12. По результатам рассмотрения жалобы глава городского округа Рефтинский принимает одно из следующих решений:

- удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю неправомерно полученных от него денежных средств, а также в иных формах;
- отказывает в удовлетворении жалобы.

5.13. Если решение или действие (бездействие) должностного лица признаны неправомерными, глава городского округа Рефтинский, руководитель Учреждения определяет меры, которые должны быть приняты для привлечения виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации. В этом случае ответственное должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги несет персональную ответственность согласно должностному регламенту.

#### Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы

5.14. По завершении рассмотрения жалобы не позднее дня, следующего за днем принятия решения по жалобе, заявителю направляется ответ на жалобу в письменной форме. Дополнительно по желанию заявителя ответ на жалобу может быть направлен в электронной форме.

Мотивированный ответ по жалобе в письменной форме может быть получен заявителем по почте либо при личном приеме в администрации городского округа Рефтинский, Учреждении или в МФЦ при поступлении жалобы через МФЦ.

#### Порядок обжалования решения по жалобе

5.15. В случае несогласия с результатом рассмотрения жалобы заявитель вправе обратиться в суд в порядке, установленном федеральным законодательством.

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

5.16. При составлении жалобы заявитель имеет право обращаться с просьбой об истребовании информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы, в том числе в электронной форме.

Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы

5.17. Информирование заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалоб осуществляется при непосредственном обращении в администрацию городского округа Рефтинский, Учреждение, через сайт администрации городского округа Рефтинский, через Единый портал государственных и муниципальных услуг, либо через МФЦ.

5.18. Информация, указанная в разделе по досудебному (внесудебному) порядку обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц размещена на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) по электронному адресу <http://www.gosuslugi.ru>.



Приложение № 1  
к Административному регламенту по  
предоставлению муниципальной услуги  
«Предоставление информации о порядке  
предоставления жилищно-коммунальных  
услуг населению городского округа  
Рефтинский»

**Кому:** Главе городского округа Рефтинский

**от кого:** \_\_\_\_\_

(фамилия, имя, отчество – для граждан;

\_\_\_\_\_   
полное наименование организации – для юридических лиц)

\_\_\_\_\_   
Почтовый индекс и адрес заявителя

\_\_\_\_\_   
контактный телефон

**ЗАЯВЛЕНИЕ**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

1. Описать существо вопроса подробно.
2. Прошу (предлагаю). (Написать на какой конкретно вопрос необходимо ответить).

\_\_\_\_\_/   
Личная подпись

\_\_\_\_\_  
Расшифровка подписи

«\_\_» \_\_\_\_\_ г.   
Дата

Приложения (если есть):

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Приложение № 2  
к Административному регламенту по  
предоставлению муниципальной  
услуги «Предоставление информации о  
порядке предоставления жилищно-  
коммунальных услуг населению  
городского округа Рефтинский»

**СОГЛАСИЕ  
НА ОБРАБОТКУ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ**

Я, \_\_\_\_\_,  
(фамилия, имя, отчество)

проживающий(ая) по адресу: \_\_\_\_\_,  
паспорт: серия \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_, выдан \_\_\_\_\_,  
(дата) (кем выдан)

В соответствии со ст. 9 от 27.07.2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»  
подтверждаю свое согласие на обработку моих персональных данных

\_\_\_\_\_ (наименование уполномоченного органа)

Вышеуказанные персональные данные предоставляю для обработки в целях  
предоставления муниципальной услуги: \_\_\_\_\_  
(указать наименование услуги)

Срок действия моего согласия считать с момента подписания данного  
заявления на срок: бессрочно.

Отзыв настоящего согласия в случаях, предусмотренных Федеральным законом  
от 27.07.2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных», осуществляется на  
основании моего заявления.

\_\_\_\_\_  
(Ф.И.О.)

\_\_\_\_\_  
(подпись)

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

