



АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА ЮЖНО-САХАЛИНСКА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 24.06.2016 № 1853-па

Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги "Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению"

В соответствии с Федеральными законами от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», от 11.07.2011 № 200-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с принятием Федерального закона «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», постановлением администрации города Южно-Сахалинска от 11.12.2013 № 2262-па «Об утверждении порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг», ст. 37 Устава городского округа «Город Южно-Сахалинск», администрация города Южно-Сахалинска **постановляет:**

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

2. Признать утратившими силу следующие постановления администрации города Южно-Сахалинска:

- от 23.01.2014 № 122-па «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» за исключением пункта 2;

- от 24.11.2014 № 2351-па «О внесении изменений и дополнений в административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению», утвержденный постановлением

администрации города Южно-Сахалинска от 23.01.2014 № 122-па».

3. Опубликовать настоящее постановление в газете «Южно-Сахалинск сегодня» и разместить на официальном сайте администрации города Южно-Сахалинска.

4. Контроль исполнения постановления администрации города возложить на первого вице-мэра.

Исполняющий обязанности
мэра города

Н.Ю. Куприна

УТВЕРЖДЕН

постановлением администрации
города Южно-Сахалинска

от 24.06.2016 № 1853-па_

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

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Предмет регулирования административного регламента

Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» (далее – административный регламент) разработан в целях упорядочения административных процедур и административных действий, повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги, устранения избыточных действий и избыточных административных процедур, сокращения количества документов, представляемых заявителями для получения муниципальной услуги, применения новых оптимизированных форм документов, снижения количества взаимодействий заявителей с должностными лицами, сокращения срока предоставления муниципальной услуги, а также сроков исполнения отдельных административных процедур и административных действий в рамках предоставления муниципальной услуги, если это не противоречит федеральным законам, нормативным правовым актам Президента Российской Федерации и Правительства Российской Федерации, нормативным правовым актам Сахалинской области, муниципальным правовым актам.

1.2. Описание заявителей, а также физических лиц, имеющих право в соответствии с законодательством Российской Федерации либо в силу наделения их заявителями в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, полномочиями выступать от их имени при взаимодействии с соответствующими органами исполнительной власти и иными организациями при предоставлении муниципальной услуги

Заявителями являются получатели муниципальной услуги, а также их представители, действующие в силу полномочий, основанных на оформленной

в установленном законодательством Российской Федерации порядке доверенности, на указании федерального закона либо на акте уполномоченного на то государственного органа или органа местного самоуправления (далее – представители).

Получателями муниципальной услуги являются граждане, юридические лица, индивидуальные предприниматели (далее - заявители).

1.3. Требования к порядку информирования о порядке предоставления муниципальной услуги

1.3.1. Информация о месте нахождения и графике работы органа местного самоуправления (далее – ОМСУ), предоставляющего муниципальную услугу, его структурных подразделений, подведомственных учреждений, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, способах получения информации о местах нахождения и графиках работы ОМСУ и подведомственных ему учреждений, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, а также многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – МФЦ) (в случае организации предоставления муниципальной услуги в МФЦ), справочных телефонах ОМСУ, предоставляющего муниципальную услугу (в том числе номер телефона-автоинформатора), адресах их электронной почты, содержится в приложении № 1 к административному регламенту.

1.3.2. Информацию о порядке предоставления муниципальной услуги можно получить:

№	Наименование способа получения информации	Адрес
1.	Через Департамент городского хозяйства администрации города Южно-Сахалинска (далее – Департамент):	
1.1.	На странице Департамента на официальном сайте администрации города Южно-Сахалинска	http://yuzhno-sakh.ru/
1.2.	При личном обращении в Департамент	г.Южно-Сахалинск, Курильская, 41, каб. № 12, 13, 14
1.3.	С использованием средств телефонной связи: - по номеру отдела по работе с управляющими организациями Департамента	497200, 498663, 498670, 498672, 498676, 510100
1.4.	На информационном стенде, расположенном в Департаменте	г.Южно-Сахалинск, Курильская, 41
1.5.	При письменном обращении по почте в Департамент	693000, г. Южно-Сахалинск, ул. Пограничная, 34
1.6.	При письменном обращении по электронной	dgh@yuzhno-sakh.ru

	почте в Департамент	
2.	На официальном сайте региональной государственной информационной системы «Портал государственных и муниципальных услуг (функций), предоставляемых органами исполнительной власти Сахалинской области, органами местного самоуправления муниципальных образований Сахалинской области, а также подведомственными им учреждениями Сахалинской области» (далее – РГИС Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Сахалинской области)	https://uslugi.admsakhalin.ru
3.	На официальном сайте федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – ГИС Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций))	http://www.gosuslugi.ru
4.	Через отделение МФЦ по городскому округу «Город Южно-Сахалинск» (далее – отделение МФЦ):	
4.1.	На официальном сайте отделения МФЦ	http://mfc.admsakhalin.ru
4.2.	При личном обращении в отделение МФЦ	г.Южно-Сахалинск, ул.Сахалинская, д.48
4.3.	С использованием средств телефонной связи по номеру (звонок бесплатный)	8-800-100-00-57
4.4.	На информационном стенде в отделении МФЦ	г.Южно-Сахалинск, ул.Сахалинская, д.48
4.5.	При письменном обращении по почте в отделение МФЦ	693000, г.Южно-Сахалинск, ул.Сахалинская, д.48
4.6.	При письменном обращении по электронной почте в отделение МФЦ	mfc@admsakhalin.ru
5.	Путем публичного информирования	газета «Южно-Сахалинск сегодня»

1.3.3. Сведения о ходе предоставления муниципальной услуги можно получить:

№	Наименование способа получения информации	Адрес
1.	Через Департамент:	
1.1.	При личном обращении в Департамент	г.Южно-Сахалинск, Курильская, 41

		каб.№ 12, 13, 14
1.2.	С использованием средств телефонной связи: - по номерам отдела по работе с управляющими организациями Департамента	497200, 498663, 498670, 498672, 498676, 510100
	- по номеру приемной Департамента	510100
1.3.	При письменном обращении по почте в Департамент	693000, г.Южно-Сахалинск, ул. Пограничная, 34
1.4.	При письменном обращении по электронной почте в Департамент	dgh@yuzhno-sakh.ru
2	На официальном сайте РГИС Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Сахалинской области через личный кабинет заявителя при получении услуги в электронном виде	https://uslugi.admsakhalin.ru
3.	На официальном сайте ГИС Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) через личный кабинет заявителя при получении услуги в электронном виде	http://www.gosuslugi.ru
4.	Через отделение МФЦ по городскому округу «Город Южно-Сахалинск» (далее – отделение МФЦ):	
4.1.	На официальном сайте отделения МФЦ	http://mfc.admsakhalin.ru
4.2.	При личном обращении в отделение МФЦ	г.Южно-Сахалинск, ул.Сахалинская, д.48
4.3.	С использованием средств телефонной связи по номеру (звонок бесплатный)	8-800-100-00-57
4.4.	На информационном стенде в отделении МФЦ	г.Южно-Сахалинск, ул.Сахалинская, д.48
4.5.	При письменном обращении по почте в отделение МФЦ	693000, г.Южно-Сахалинск, ул.Сахалинская, д.48
4.6.	При письменном обращении по электронной почте в отделение МФЦ	mfc@admsakhalin.ru
5.	Посредством электронного сервиса контроля исполнения муниципальных (государственных) услуг (КИМУ) через официальный сайт администрации города Южно-Сахалинска	http://yuzhno-sakh.ru/dirs/1765

- 1.3.4. Информирование проводится в форме:
- устного информирования;
 - письменного информирования.

1.3.4.1. Устное информирование осуществляется специалистами Департамента и (или) МФЦ при обращении заявителей за информацией лично или по телефону.

Специалисты, осуществляющие устное информирование, принимают все необходимые меры для дачи полного и оперативного ответа на поставленные вопросы.

Устное информирование каждого заявителя осуществляется в течение времени, необходимого для его информирования.

1.3.4.2. При ответах на телефонные звонки специалисты подробно, в корректной форме, информируют обратившихся заявителей по интересующим их вопросам. Ответ должен начинаться с информации о наименовании ОМСУ и (или) МФЦ, в который обратился заявитель, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

При устном обращении заявителя (по телефону) специалисты дают ответы самостоятельно. Если специалист, к которому обратился заявитель, не может ответить на вопрос самостоятельно, то заявитель должен быть направлен к другому специалисту или же обратившемуся заявителю должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию, либо специалист может предложить заявителю обратиться письменно.

1.3.4.3. Письменное информирование осуществляется путем направления ответов почтовым отправлением или посредством информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования (по электронной почте, по факсу) исходя из выбранного заявителем способа направления ему ответа.

Ответ на обращение заявителя предоставляется в простой, четкой и понятной форме с указанием фамилии, инициалов, номера телефона специалиста Департамента и (или) МФЦ.

Ответ направляется в письменном виде в зависимости от способа обращения заявителя за информацией или способа доставки ответа, указанного в письменном обращении заявителя.

Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

1.3.5. Порядок, форма и место размещения информации по вопросам предоставления муниципальной услуги.

1.3.5.1. Информационный стенд ОМСУ и (или) МФЦ содержит следующую информацию:

- об утвержденном административном регламенте предоставления муниципальной услуги;
- о месте нахождения и графике работы Департамента и (или) МФЦ, а также о способах получения указанной информации;
- о справочных телефонах Департамента и (или) МФЦ;

- об адресе официального сайта Департамента и (или) МФЦ в сети Интернет;
- об адресе электронной почты Департамента и (или) МФЦ;
- об адресах РГИС Портал государственных и муниципальных услуг (функций), Сахалинской области и ГИС Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций);
- о порядке получения информации по предоставлению муниципальной услуги, сведений о ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием РГИС Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Сахалинской области и ГИС Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций);
- образец заполнения заявления;
- извлечения из нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению муниципальной услуги;
- краткое изложение процедур предоставления муниципальной услуги;
- блок-схему (блок-схемы) предоставления муниципальной услуги;
- перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

1.3.5.2. Официальный сайт Департамента (при его наличии) (страница Департамента на официальном сайте Администрации города Южно-Сахалинска) и (или) МФЦ содержит следующую информацию:

- об утвержденном административном регламенте предоставления муниципальной услуги;
- о месте нахождения и графике работы Департамента и (или) МФЦ, а также о способах получения указанной информации;
- о справочных телефонах Департамента и (или) МФЦ;
- об адресе официального сайта Департамента и (или) МФЦ в сети Интернет;
- об адресе электронной почты Департамента и (или) МФЦ;
- об адресах РГИС Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Сахалинской области и ГИС Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций);
- о порядке получения информации по предоставлению муниципальной услуги, сведений о ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием РГИС Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Сахалинской области и ГИС Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций);
- бланк заявления (запроса) на предоставление муниципальной услуги и образец его заполнения;
- извлечения из нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению муниципальной услуги;
- краткое изложение процедуры предоставления муниципальной услуги;

- перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

1.3.5.3. РГИС Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Сахалинской области и ГИС Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) содержат следующую информацию:

- о месте нахождения и графике работы Департамента, а также о способах получения указанной информации;

- о справочных телефонах Департамента;

- об адресе официального сайта Департамента в сети Интернет и адресе его электронной почты;

- об адресе ГИС Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций);

- о порядке получения информации по предоставлению муниципальной услуги, сведений о ходе исполнения муниципальной услуги, в том числе с использованием ГИС Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций), извлечения из нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги.

II. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

2.1. Наименование муниципальной услуги

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

2.2. Наименование ОМСУ Сахалинской области, непосредственно предоставляющего муниципальную услугу

Предоставление муниципальной услуги осуществляется исполнительно-распорядительным органом городского округа «Город Южно-Сахалинск» – Администрацией города Южно-Сахалинска в лице Департамента городского хозяйства администрации города Южно-Сахалинска (отдел по работе с управляющими организациями) – непосредственного исполнителя муниципальной услуги.

Департамент и (или) МФЦ не вправе требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления и организации, за исключением получения услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг, утвержденный нормативным правовым актом представительного органа

городского округа «Город Южно-Сахалинск» – Городской Думы города Южно-Сахалинска.

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги

Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- при положительном решении ответ на заявление, оформленный на бланке Департамента за подписью его руководителя;
- при отрицательном решении — мотивированный отказ, оформленный на бланке Департамента за подписью его руководителя.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги с учетом необходимости обращения в учреждения, подведомственные органу, оказывающему муниципальную услугу, участвующие в предоставлении муниципальной услуги, сроки выдачи (направления) документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги

Срок предоставления муниципальной услуги, в том числе выдачи (направления) документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги, не должен превышать 30 календарных дней со дня поступления заявления (обращения, запроса) от заявителя в Департамент и (или) МФЦ, оформленного в соответствии с требованиями настоящего административного регламента.

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги, предусматривающие перечень нормативных правовых актов, непосредственно регулирующих предоставление муниципальной услуги, с указанием их реквизитов и источников официального опубликования

Нормативные правовые акты, в соответствии с которыми осуществляется предоставление муниципальной услуги:

- Жилищный кодекс Российской Федерации, опубликованный в издании "Собрание законодательства РФ", 03.01.2005, N 1 (часть 1);
- Федеральный закон от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", опубликованный в издании "Российская газета", N 160, 30.07.2010;
- Федеральный закон от 30.12.2004 N 210-ФЗ "Об основах регулирования тарифов организаций коммунального комплекса", опубликованный в издании "Российская газета", N 292, 31.12.2004;
- Федеральный закон от 23.11.2009 N 261-ФЗ "Об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации", опубликованный в издании "Российская газета", N 226, 27.11.2009;

- постановление Правительства РФ от 13.08.2006 N 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", опубликованное в издании "Российская газета", N 184, 22.08.2006;

- постановление Правительства РФ от 06.05.2011 N 354 "О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов", опубликованное в издании "Российская газета", N 116, 01.06.2011;

- постановление Правительства РФ от 23.05.2006 N 306 "Об утверждении правил установления и определения нормативов потребления коммунальных услуг", опубликованное в издании "Российская газета", N 114, 31.05.2006;

- постановление Правительства РФ от 03.04.2013 N 290 "О минимальном перечне услуг и работ, необходимых для обеспечения надлежащего содержания общего имущества в многоквартирном доме, и порядке их оказания и выполнения" (вместе с "Правилами оказания услуг и выполнения работ, необходимых для обеспечения надлежащего содержания общего имущества в многоквартирном доме"), опубликованное на официальном интернет-портале правовой информации <http://www.pravo.gov.ru>, 12.04.2013;

- постановление Правительства РФ от 15.05.2013 N 416 "О порядке осуществления деятельности по управлению многоквартирными домами" (вместе с "Правилами осуществления деятельности по управлению многоквартирными домами"), опубликованное на официальном интернет-портале правовой информации <http://www.pravo.gov.ru>, 22.05.2013;

- постановление Госстроя РФ от 27.09.2003 N 170 "Об утверждении Правил и норм технической эксплуатации жилищного фонда", опубликованное в издании "Российская газета", N 214, 23.10.2003;

- Устав городского округа "Город Южно-Сахалинск", утвержденным решением городского Собрания от 22.02.2006 N 180/13-06-3, опубликованный в издании "Южно-Сахалинск сегодня", N 19(249), 14.03.2006.

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги с разделением на документы и информацию, которые заявитель должен представить самостоятельно, и документы, которые заявитель вправе представить по собственной инициативе, так как они подлежат представлению в рамках межведомственного информационного взаимодействия

2.6.1. Для предоставления муниципальной услуги необходимо наличие следующих документов и сведений:

1) документов, предоставляемых лично заявителем:

- заявление, составленное по форме (приложение №2);

2) документов, являющихся необходимыми и обязательными, которые обязан предоставить заявитель, не предусмотрено.

В заявлении в обязательном порядке указываются следующие сведения:

- наименование органа местного самоуправления, в которое направляется заявление, либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;

- фамилия, имя, отчество (последнее — при наличии) заявителя, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации. Если заявитель является юридическим лицом, его наименование, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации;

- суть заявления;

- личная подпись и дата;

2) документов, являющихся необходимыми и обязательными, которые обязан предоставить заявитель, не предусмотрено;

3) документы (сведения), в обязательном порядке запрашиваемые Департаментом в соответствующих органах (организациях), посредством межведомственного электронного взаимодействия (которые заявитель вправе предоставить лично) — не требуются.

2.6.2. Заявление и документы, предусмотренные настоящим административным регламентом, подаются на бумажном носителе или в форме электронных документов. Заявление и документы в случае направления в электронной форме подписывается усиленной квалифицированной электронной подписью соответственно заявителя или уполномоченных на подписание таких документов представителей заявителя в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

2.6.3. Заявление в электронной форме должно соответствовать требованиям, установленным в пункте 2.14.6. административного регламента.

Заявление не должно содержать подчисток, приписок, зачеркнутых слов и иных неоговоренных исправлений, текст в нем должен быть написан разборчиво, без сокращений.

Непредставление заявителем документов, которые он вправе представить по собственной инициативе, не является основанием для отказа в предоставлении услуги.

Запрещается требовать от заявителя:

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

- представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными

правовыми актами Сахалинской области и муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении Департамента, предоставляющего муниципальную услугу, других органов местного самоуправления и государственных органов и (или) подведомственных им организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, а также территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, территориальных подразделений органов государственных внебюджетных фондов, (за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»).

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

Оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, не предусмотрено.

2.8. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги

Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

- нарушение требований пункта 2.6.1. настоящего административного регламента (п. 1 ст. 11 Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»).

2.9. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги, и способы ее взимания в случаях, предусмотренных федеральными законами, принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъекта Российской Федерации

Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

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

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

Срок ожидания в очереди для получения консультации не должен превышать 15 минут; срок ожидания в очереди в случае приема по предварительной записи не должен превышать 10 минут.

При подаче заявления с сопутствующими документами посредством почты или в электронном виде через «Личный кабинет» через ГИС Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) или РГИС Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Сахалинской области необходимость ожидания в очереди исключается.

2.11. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги

Регистрация запроса (заявления) заявителя о предоставлении муниципальной услуги осуществляется в день поступления запроса в Департамент и (или) МФЦ.

Срок регистрации запроса (заявления) заявителя о предоставлении муниципальной услуги не должен превышать 15 минут в электронной системе КИМУ.

При направлении запроса (заявления) через «Личный кабинет» через ГИС Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) или через РГИС Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Сахалинской области регистрация электронного заявления осуществляется в автоматическом режиме.

2.12. Требования к помещениям, в которых предоставляются муниципальные услуги, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов

Требования к помещениям предоставления муниципальной услуги:

1) требования к местам приема заявителей:

служебные кабинеты специалистов, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, в которых осуществляется прием заявителей, должны быть оборудованы вывесками с указанием номера кабинета и фамилии, имени, отчества и должности специалиста, ведущего прием;

места для приема заявителей оборудуются стульями и столами, оснащаются канцелярскими принадлежностями для обеспечения возможности оформления документов;

2) требования к местам для ожидания:

места для ожидания в очереди оборудуются стульями и (или) кресельными секциями;

места для ожидания находятся в холле или ином специально приспособленном помещении;

в здании, где организуется прием заявителей, предусматриваются места общественного пользования (туалеты), места для хранения верхней одежды;

здание, в котором организуется прием заявителей, оборудуется средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации;

3) требования к местам для информирования заявителей:

оборудуются визуальной, текстовой информацией, размещаемой на информационном стенде, в том числе бланками заявлений (запросов);

оборудуются стульями и столами для возможности оформления документов;

информационный стенд, бланки заявлений (запросов), столы размещаются в местах, обеспечивающих свободный доступ к ним.

4) требования к обеспечению доступности для инвалидов помещений, мест для ожидания и информирования заявителей предоставления государственной (муниципальной) услуги в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов:

Помещения, предназначенные для предоставления государственной (муниципальной) услуги, должны удовлетворять требованиям об обеспечении беспрепятственного доступа инвалидов к объектам социальной, инженерной и транспортной инфраструктур и к предоставляемым в них услугам в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов.

В здании, в котором предоставляется государственная (муниципальная) услуга, должны быть созданы условия для прохода инвалидов и маломобильных групп населения, в том числе возможность беспрепятственного входа и выхода из помещений.

Инвалидам в целях обеспечения доступности государственной (муниципальной) услуги должна быть оказана помощь в преодолении различных барьеров, мешающих в получении ими государственной (муниципальной) услуги наравне с другими лицами. Вход в здание должен быть оборудован пандусом. Помещения, в которых предоставляется государственная (муниципальная) услуга, должны иметь расширенные проходы, позволяющие обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски. Глухонемых, инвалидов по зрению и другим лицам с ограниченными физическими возможностями при необходимости оказывается помощь по передвижению в помещениях.

В целях беспрепятственного доступа инвалидов и маломобильных групп населения к информации о государственной (муниципальной) услуге размещение носителей информации о порядке предоставления услуги производится с учетом ограничений их жизнедеятельности, а также дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика.

Инвалидам обеспечивается доступ к объектам, в которых предоставляются государственные (муниципальные) услуги, собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение.

(В случае невозможности обеспечения вышеперечисленных требований в полном объеме указываются условия доступности для инвалидов государственных (муниципальных) услуг, обеспеченные ОМСУ, предоставляющим такие услуги, для удовлетворения минимальных потребностей инвалидов, либо, когда это возможно, указывается на предоставление необходимых услуг по месту жительства инвалида или в дистанционном режиме).

2.13. Показатели доступности и качества муниципальной услуги местам для информирования заявителей

Показатели доступности и качества муниципальной услуги:

1) доступность информации о порядке и стандарте предоставления муниципальной услуги, об образцах оформления документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, размещенных на информационных стендах, на официальных интернет-сайтах Департамента и МФЦ, на РГИС Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Сахалинской области и ГИС Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) – 100%;

2) доступность информирования заявителей в форме индивидуального (устного или письменного) информирования; публичного (устного или письменного) информирования о порядке, стандарте, сроках предоставления муниципальной услуги – 100%;

3) соблюдение сроков исполнения административных процедур – 100%;

4) соблюдение графика работы с заявителями по предоставлению муниципальной услуги – 100%;

5) доля заявителей, получивших муниципальную услугу в электронном виде – 40%;

6) количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении муниципальной услуги – до 2;

7) сокращение времени ожидания в очереди при обращении заявителя в Департамент для получения муниципальной услуги – до 15 минут;

8) возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием информационно-телекоммуникационных технологий – 100%;

9) возможность получения муниципальной услуги в МФЦ – 60%.

2.14. Иные требования, в том числе учитывающие возможность и особенности предоставления муниципальной услуги в МФЦ

2.14.1. Предоставление муниципальной услуги через МФЦ осуществляется в соответствии с соглашением, заключенным между государственным бюджетным учреждением Сахалинской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» и Администрацией города Южно-Сахалинска, с момента вступления в силу указанного соглашения о взаимодействии (размещено на официальном сайте администрации города Южно-сахалинска: <http://yuzhno-sakh.ru/dirs/1838>).

При участии МФЦ в предоставлении муниципальной услуги МФЦ осуществляет следующие административные процедуры:

1) прием и рассмотрение запросов (заявлений, обращений) заявителей о предоставлении муниципальной услуги;

2) информирование заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги в МФЦ, о ходе выполнения запросов (заявлений, обращений) о предоставлении муниципальной услуги, а также по иным вопросам, связанным с предоставлением муниципальной услуги;

3) взаимодействие с государственными органами, государственными внебюджетными фондами, органами исполнительной власти и органами местного самоуправления по вопросам предоставления муниципальной услуги, а также с организациями, участвующими в предоставлении муниципальной услуги, в том числе посредством направления межведомственного запроса с использованием информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры;

4) выдача заявителям документов, подготовленных Департаментом по результатам предоставления муниципальной услуги.

2.14.2. МФЦ участвует в предоставлении муниципальной услуги в порядке, предусмотренном разделом III настоящего административного регламента для осуществления соответствующих административных процедур.

2.14.3. Предоставление муниципальной услуги может осуществляться в электронной форме через «Личный кабинет» через ГИС Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) по адресу <https://www.gosuslugi.ru/> или РГИС Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Сахалинской области по адресу <https://uslugi.admsakhalin.ru/> с использованием электронной подписи (ЭП) и универсальной электронной карты (УЭК) заявителя.

2.14.4. Действия, связанные с проверкой действительности усиленной квалифицированной электронной подписи заявителя, использованной при обращении за получением муниципальной услуги, а также с установлением перечня классов средств удостоверяющих центров, которые допускаются для использования в целях обеспечения указанной проверки и определяются на основании утверждаемой федеральным органом исполнительной власти по согласованию с Федеральной службой безопасности Российской Федерации

модели угроз безопасности информации в информационной системе, используемой в целях приема обращений за предоставлением такой услуги, осуществляются в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 25.08.2012 № 852 «Об утверждении Правил использования усиленной квалифицированной электронной подписи при обращении за получением государственных и муниципальных услуг и о внесении изменения в Правила разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг» («Собрание законодательства Российской Федерации», 2012, № 36, ст. 4903).

Для электронной подачи заявления через портал «Единый портал государственных и муниципальных услуг» (<https://www.gosuslugi.ru/>) заявителю необходимо предварительно зарегистрировать учетную запись.

Для предварительной регистрации заявителю потребуется указать свою фамилию и имя, а также номер мобильного телефона либо адрес электронной почты.

После нажатия на кнопку «Зарегистрироваться» на указанный заявителем номер мобильного телефона либо адрес электронной почты поступит сообщение с кодом активации, необходимым для завершения регистрации (более подробное описание процесса регистрации заявитель может найти по ссылке: <http://vsegosuslugi.ru/registraciya-na-saite-gosuslugi/>);

Для регистрации на Портале государственных и муниципальных услуг Сахалинской области заявитель имеет право обратиться в многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг.

2.14.5. Требования к электронным документам и электронным копиям документов, предоставляемым через «Личный кабинет» через ГИС Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) или РГИС Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Сахалинской области:

1) размер одного файла, содержащего электронный документ или электронную копию документа, не должен превышать 10 Мб; максимальный объем всех файлов – 50 Мб;

2) допускается предоставлять файлы следующих форматов: txt, rtf, doc, docx, pdf, xls,xlsx, jpg, tiff, gif, rar, zip; не допускается предоставление файлов, имеющих форматы отличных от указанных;

3) документы в формате Adobe PDF должны быть отсканированы в черно-белом либо сером цвете, обеспечивающем сохранение всех аутентичных признаков подлинности (качество – не менее 200 точек на дюйм, а именно: графической подписи лица, печати, углового штампа бланка (если приемлемо), а также реквизитов документа;

4) каждый отдельный документ должен быть отсканирован и загружен в систему подачи документов в виде отдельного файла (количество файлов должно соответствовать количеству документов, представляемых через один из

Порталов, а наименование файлов должно позволять идентифицировать документ и количество страниц в документе);

5) файлы, не должны содержать вирусов и вредоносных программ.

2.14.6. Если действующим законодательством предусмотрены иные требования к формату электронных документов, указываются такие требования.

Консультацию о получении электронной подписи и универсальной электронной карты заявителем и его регистрации в ГИС Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) и РГИС Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Сахалинской области можно получить в МФЦ.

III. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР, ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ, В ТОМ ЧИСЛЕ ОСОБЕННОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ, А ТАКЖЕ ОСОБЕННОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР В МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫХ ЦЕНТРАХ

3.1. Исчерпывающий перечень административных процедур – логически обособленных последовательностей административных действий при предоставлении муниципальной услуги, имеющих конечный результат, отличающихся друг от друга перечнем входящих документов, административными действиями и выделяемых в рамках предоставления муниципальной услуги

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

- прием и регистрация заявления о предоставлении муниципальной услуги в течение одного рабочего дня со дня поступления в Департамент;
- принятие решения о предоставлении муниципальной услуги в течение одного дня с момента регистрации заявления, либо переадресация заявления в течение семи дней со дня регистрации заявления с уведомлением заявителя, либо принятие решения об отказе в предоставлении муниципальной услуги, о чем сообщается заявителю в течение семи дней со дня регистрации заявления;
- подготовка ответа заявителю в течение двадцати четырех календарных дней со дня принятия решения;
- направление результата предоставления муниципальной услуги осуществляется в течение четырех дней с момента подготовки ответа.

Департаментом осуществляется публичное информирование и оказание услуги путем размещения информации на официальном сайте администрации города Южно-Сахалинска.

Блок-схема предоставления муниципальной услуги приведена в приложении N 3 к настоящему административному регламенту.

3.1.2. Департамент в установленном порядке осуществляет ведение электронного сервиса контроля исполнения муниципальных (государственных) услуг (КИМУ), предназначенного для получения информации заявителем о регистрации запроса (заявления), о предоставлении муниципальной услуги, о прохождении этапов ее исполнения (административных процедур), о плановой и фактической дате завершения и готовности выдачи результата.

Непосредственную работу в КИМУ осуществляют специалисты Департамента, выполняющие административные процедуры в соответствии с обязанностями, указанными в должностных инструкциях.

3.1.3. Заявителю для получения информации в КИМУ необходимо зайти на официальный сайт Администрации города Южно-Сахалинска по адресу: <http://yuzhno-sakh.ru/>, пройти по одной из ссылок «Главная → Контроль исполнения муниципальных услуг» или «Главная → О сайте → Открытые данные → Электронный сервис № 47» и выполнить предложенные действия (номер запроса заявителя присваивается на этапе приема запроса (заявления) о предоставлении муниципальной услуги и соответствует внутреннему номеру услуги в КИМУ).

3.2. Прием и регистрация заявления о предоставлении муниципальной услуги, предусматривает следующие обязательные элементы

3.2.1. Основания для начала административной процедуры.

Основанием для начала административной процедуры по приему и регистрации заявления является обращение заявителя или его представителя (в случаях, установленных действующим законодательством) в письменной, электронной форме в Департамент о предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

3.2.2. Содержание каждого административного действия, входящего в состав административной процедуры.

Административная процедура предполагает следующие административные действия:

- прием и регистрация заявления о предоставлении муниципальной услуги в течение одного рабочего дня со дня поступления в Департамент.

3.2.3. Сведения о должностном лице, ответственном за выполнение каждого административного действия, входящего в состав административной процедуры.

Должностным лицом, ответственным за прием и регистрацию заявления, является специалист Департамента, ответственный за прием и регистрацию документов, поступивших в Департамент, в должностные обязанности которого входит регистрация заявления путем внесения в электронную систему контроля исполнения муниципальных услуг.

При личном обращении заявителя должностное лицо, ответственное за прием и регистрацию документов, принимает заявление, выполняя при этом

следующие административные действия:

- принимает и регистрирует заявление в КИМУ, на копии заявления ставит подпись и штамп с указанием номера регистрации, даты приема документов от заявителя, даты получения результата предоставленной услуги и передает заявителю под роспись о получении копии заявления со штампом о регистрации в течение 15 минут с момента обращения заявителя;

- направляет зарегистрированное заявление специалисту, ответственному за осуществление следующего административного действия, в течение одного рабочего дня со дня поступления в Департамент.

При поступлении заявления по почте должностное лицо, ответственное за прием и регистрацию документов, принимает заявление, выполняя при этом следующие действия:

- принимает и регистрирует заявление в КИМУ в срок, установленный настоящим регламентом;

- готовит и направляет простым почтовым отправлением уведомление заявителю с датой, номером регистрации и датой получения результата предоставляемой услуги, описанием порядка получения информации о ходе предоставления услуги;

- направляет зарегистрированное заявление специалисту, ответственному за осуществление следующего административного действия, в течение одного рабочего дня со дня поступления в Департамент.

3.2.4. Критерии принятия решения.

Критерием принятия решения в рамках настоящей административной процедуры является соответствие установленной формы заявления, заполнение всех необходимых реквизитов.

3.2.5. Результат административной процедуры и порядок передачи результата.

Результатом исполнения административной процедуры является регистрация и передача заявления и прилагаемых документов должностному лицу, ответственному за осуществление следующего административного действия.

3.2.6. Способ фиксации результата выполнения административной процедуры, в том числе в электронной форме и в МФЦ.

Способом фиксации результата выполнения административной процедуры является:

- регистрация заявления в КИМУ;
- прием и регистрация документов в МФЦ;
- при поступлении заявления о предоставлении государственной или муниципальной услуги специалист МФЦ принимает заявление, выдает расписку о получении и регистрации заявления в автоматизированной системе МФЦ (далее — АИС МФЦ).

3.3. Принятие решения о предоставлении информации либо переадресация

обращения с уведомлением заявителя, либо принятие решения об отказе в предоставлении услуги, предусматривает следующие обязательные элементы

3.3.1. Основания для начала административной процедуры.

Основанием для начала административной процедуры является получение должностным лицом зарегистрированного заявления для рассмотрения и принятия решения о предоставлении информации, либо переадресация обращения с уведомлением заявителя, либо принятия решения об отказе в предоставлении услуги.

3.3.2. Содержание каждого административного действия, входящего в состав административной процедуры.

Административная процедура предполагает следующие административные действия:

- принятие решения о предоставлении муниципальной услуги в течение одного дня с момента регистрации заявления, либо переадресация заявления в течение семи дней со дня регистрации заявления с уведомлением заявителя, либо принятие решения об отказе в предоставлении муниципальной услуги, о чем сообщается заявителю в течение семи дней со дня регистрации заявления.

3.3.3. Сведения о должностном лице, ответственном за выполнение каждого административного действия, входящего в состав административной процедуры.

Должностным лицом, ответственным за представление информации, является главный специалист отдела по работе с управляющими организациями Департамента (далее — главный специалист), в должностные обязанности которого входит осуществление данного административного действия.

3.3.4. Критерии принятия решения.

Главный специалист проверяет полноту отраженной в заявлении информации (согласно пункту 2.6.1. настоящего административного регламента) в течение дня с момента регистрации заявления.

3.3.5. По результату рассмотрения заявления, в случае наличия оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, предусмотренных подразделом 2.8 настоящего административного регламента, главный специалист, ответственный за предоставление муниципальной услуги, в течение четырех дней готовит проект решения об отказе в предоставлении муниципальной услуги с указанием причин отказа, а также передает проект решения об отказе на подпись руководителю.

3.3.6. Руководитель Департамента в течение дня с момента поступления утверждает решение об отказе. Старший инспектор в течение одного рабочего дня с момента утверждения руководителем Департамента направляет решение об отказе а предоставлении муниципальной услуги в адрес заявителя.

3.3.7. По результату рассмотрения заявления, в случае направления заявления не по подведомственности, главный специалист, ответственный за предоставление услуги, в течение четырех рабочих дней со дня регистрации

заявления направляет его в орган, в компетенцию которого входит решение вопросов, указанных в заявлении, а также передает проект уведомления заявителю о переадресации на подпись руководителю. Руководитель в течение дня утверждает уведомление о переадресации. Старший инспектор Департамента направляет уведомление о переадресации в адрес заявителя в течение одного рабочего дня с момента подписания.

3.3.8. При отсутствии оснований для отказа, перечисленных в подразделе 2.8, главный специалист принимает решение о предоставлении информации.

3.3.9. Результатом исполнения административной процедуры является принятое решение о подготовке ответа на заявление, либо направление уведомления о переадресации заявления, либо направление отказа в предоставлении муниципальной услуги.

3.3.10. Способом фиксации результата выполнения административной процедуры является регистрация исходящего письма в системе электронного документооборота.

3.4. Подготовка ответа заявителю, предусматривает следующие обязательные элементы

3.4.1. Основания для начала административной процедуры.

Основанием для начала административной процедуры является принятие решения о предоставлении информации.

3.4.2. Содержание каждого административного действия, входящего в состав административной процедуры.

Административная процедура предполагает следующие административные действия:

- подготовка ответа заявителю в течение двадцати четырех календарных дней со дня принятия решения.

3.4.3. Сведения о должностном лице, ответственном за выполнение административного действия, входящего в состав административной процедуры.

Должностным лицом, ответственным за подготовку ответа заявителю, является главный специалист Департамента, в должностные обязанности которого входит осуществление данного административного действия. Указанный специалист в течение двадцати четырех календарных дней с момента принятия решения о предоставлении информации, готовит ответ заявителю. Подготовленный проект ответа направляет старшему инспектору, который в течение одного рабочего дня с момента подготовки ответа передает на утверждение руководителю. Руководитель в течение двух дней с момента поступления утверждает соответствующий документ.

3.4.4. Критерии принятия решения.

Критерием административной процедуры является максимально полный объем предоставляемой информации в доступной для восприятия получателем

муниципальной услуги форме.

3.4.5. Результат административной процедуры и порядок передачи результата.

Результатом исполнения административной процедуры является подготовленный должностным лицом проект ответа заявителю.

3.4.6. Способ фиксации результата выполнения административной процедуры является направление старшему инспектору для подписания руководителем подготовленный проект ответа заявителю.

3.5. Направление результата предоставления муниципальной услуги, предусматривает следующие обязательные элементы

3.5.1. Основания для начала административной процедуры.

Основанием для начала административной процедуры является принятое решение о предоставлении информации.

3.5.2. Содержание каждого административного действия, входящего в состав административной процедуры.

Административная процедура предполагает следующие административные действия:

- направление результата предоставления муниципальной услуги осуществляется в течение четырех дней с момента подготовки ответа.

3.5.3. Сведения о должностном лице, ответственном за выполнение административного действия, входящего в состав административной процедуры.

Должностным лицом, ответственным за направление результата является старший инспектор, в должностные обязанности которого входит осуществление данного административного действия. Старший инспектор в течение одного рабочего дня со дня утверждения документа руководителем направляет ответ в адрес заявителя по почте либо по электронной почте.

3.5.4. Критерии принятия решения.

Критерием административной процедуры является наличие утвержденного руководителем соответствующего документа.

3.5.5. Результат административной процедуры и порядок передачи результата.

Результатом исполнения административной процедуры является регистрация исходящего письма в электронной системе документооборота и на бумажном носителе.

3.5.6. Способом фиксации результата выполнения административной процедуры является направление в адрес заявителя информация о предоставлении муниципальной услуги.

3.6. Особенности предоставления муниципальной услуги в МФЦ

3.6.1. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги размещается на информационном стенде в помещении МФЦ.

3.6.2. При поступлении запроса (заявления) о предоставлении муниципальной услуги специалист МФЦ:

- устанавливает личность заявителя на основании паспорта гражданина Российской Федерации и иных документов, удостоверяющих личность заявителя, в соответствии с законодательством Российской Федерации, проверяет соответствие копий представляемых документов (за исключением нотариально заверенных) их оригиналам;

- проверяет полноту передаваемых Департаменту, предоставляющему муниципальную услугу, заявлений и иных документов, принятых от заявителя, формирует пакет документов и передает их курьеру МФЦ.

3.6.3. Сформированный в МФЦ пакет документов не позднее 1 (одного) рабочего дня, следующего за днем поступления запроса (заявления) в МФЦ, курьер МФЦ доставляет в Департамент, предоставляющий муниципальную услугу. Специалист Департамента, в должностные обязанности которого входит прием документов из МФЦ, принимает пакет документов в соответствии с реестром передачи дел, проставляя подпись с расшифровкой, дату и время приема.

3.6.4. Департамент уведомляет МФЦ о готовности результата муниципальной услуги не позднее 1 (одного) рабочего дня, предшествующего дню истечения срока предоставления такой услуги.

3.6.5. Курьер МФЦ получает результат муниципальной услуги в день поступления информации от Департамента о готовности результата, а в случае поступления информации после 16:00 часов – на следующий день до 12:00 часов. Результат передается курьеру МФЦ по реестру, составленному и подписанному уполномоченным специалистом Департамента, с расшифровкой подписи и указанием даты и времени передачи.

3.6.6. Блок-схема предоставления муниципальной услуги приводится в приложении № 3 к настоящему административному регламенту.

IV. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА

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

Текущий контроль за соблюдением и исполнением должностными лицами положений настоящего административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, осуществляется начальником отдела по работе с

управляющими организациями Департамента, ответственным за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги.

Контроль за деятельностью Департамента по предоставлению муниципальной услуги осуществляется начальником Департамента.

4.2. Ответственность должностных лиц Департамента и (или) МФЦ за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги

Специалист Департамента и (или) МФЦ, ответственный за прием документов, несет ответственность за порядок приема устного запроса или заявления (письменного запроса) и направления его специалисту Департамента и (или) МФЦ, ответственному за межведомственное взаимодействие.

Специалист Департамента и (или) МФЦ, ответственный за принятие решения о предоставлении муниципальной услуги, несет персональную ответственность за своевременность и качество подготовки устного ответа или документов, являющихся результатом муниципальной услуги.

4.3. Положения, характеризующие требования к формам контроля за предоставлением муниципальной услуги со стороны граждан, их объединений и организаций

Граждане, юридические лица, их объединения и организации в случае выявления фактов нарушения порядка предоставления муниципальной услуги или ненадлежащего исполнения настоящего административного регламента вправе обратиться с жалобой в Департамент и (или) МФЦ, правоохранительные и органы государственной власти.

Граждане, юридические лица, их объединения и организации вправе направлять замечания, рекомендации и предложения по оптимизации и улучшению качества и доступности предоставления муниципальной услуги.

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

5.1. Заявитель вправе обжаловать нарушение порядка предоставления муниципальной услуги (далее – услуги), выразившееся в неправомерных решениях и действиях (бездействии) Департамента, его должностных лиц и муниципальных служащих при предоставлении услуги (далее – жалоба).

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

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

- нарушение срока регистрации запроса (заявления) о предоставлении услуги;
- нарушение срока предоставления услуги;
- требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Сахалинской области, правовыми актами городского округа «Город Южно-Сахалинск», для предоставления услуги;
- отказ в приеме у заявителя документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Сахалинской области, правовыми актами городского округа «Город Южно-Сахалинск», для предоставления услуги;
- отказ в предоставлении услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Сахалинской области, правовыми актами городского округа «Город Южно-Сахалинск»;
- затребование с заявителя при предоставлении услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Сахалинской области, правовыми актами городского округа «Город Южно-Сахалинск»;
- отказ Департамента, предоставляющего услугу, его должностного лица в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.1.3. Жалоба должна содержать:

- наименование Департамента, предоставляющего услугу, должностного лица Департамента, предоставляющего услугу, либо муниципального служащего, 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) Отдела, предоставляющего услугу, должностного лица Департамента, предоставляющего услугу, либо муниципального служащего;
- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Отдела, предоставляющего услугу, должностного лица Департамента, предоставляющего услугу, либо муниципального служащего, с целью подтверждения которых могут быть приложены документы или их копии.

5.2. Жалоба подается в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронном виде.

5.3. В случае если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена:

1) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);

2) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

3) копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

5.4. Прием жалоб в письменной форме осуществляется Департаментом в месте размещения либо в месте предоставления услуги (в месте, где заявитель подавал запрос на получение услуги), нарушение порядка которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной услуги).

Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

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

5.5. В электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством:

1) официального сайта Администрации города Южно-Сахалинска в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

2) РГИС Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Сахалинской области, ГИС Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций).

5.6. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 5.3 настоящего административного регламента, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

5.7. Жалоба рассматривается уполномоченными на рассмотрение жалоб лицами:

5.7.1. Руководителем Департамента.

5.7.2. Первым вице-мэром или вице-мэрами города Южно-Сахалинска в соответствии с распределением обязанностей, если обжалуются решения руководителя Департамента.

5.8. Жалоба, поступившая в Департамент или Администрацию города Южно-Сахалинска (далее – органы, уполномоченные на рассмотрение жалоб), подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления.

Зарегистрированная жалоба подлежит рассмотрению уполномоченным на рассмотрение жалоб должностным лицом в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Департамента, предоставляющего услугу, его должностного лица 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.

5.9. Жалоба может быть подана заявителем через МФЦ. При поступлении жалобы МФЦ обеспечивает ее передачу в Администрацию города Южно-Сахалинска в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии, заключенным между государственным бюджетным учреждением Сахалинской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» и Администрацией города Южно-Сахалинска, но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

5.10. Должностные лица органы, уполномоченные на рассмотрение жалоб, обеспечивают прием, регистрацию и рассмотрение жалоб.

5.11. Органы, уполномоченные на рассмотрение жалоб обеспечивают:

- 1) оснащение мест приема жалоб;
- 2) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) Департамента, его должностных лиц, муниципальных служащих посредством размещения информации на стендах, на официальном сайте, на ГИС Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций), на РГИС Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Сахалинской области;

- 3) консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) Департамента, его должностных лиц, муниципальных служащих, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;

- 4) заключение соглашений о взаимодействии в части осуществления МФЦ приема жалоб и выдачи заявителям результатов рассмотрения жалоб.

5.12. По результатам рассмотрения жалобы орган, уполномоченный на рассмотрение жалоб, принимает одно из следующих решений:

- 1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных Департаментом, предоставляющим услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах, возврата

заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Сахалинской области, правовыми актами городского округа «Город Южно-Сахалинск», а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

В случае установления о ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с частью 9 статьи 11.2 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», незамедлительно направляет имеющиеся материалы в прокуратуру города Южно-Сахалинска».

В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

- наименование Департамента, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;
- номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;
- фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя;
- принятое по жалобе решение с его обоснованием;
- если жалоба признана обоснованной – сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата услуги;
- сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

5.13. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 5.12 настоящего раздела, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом; в случае ответа в форме электронного документа используется электронная подпись, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

5.14. В удовлетворении жалобы может быть отказано в следующих случаях:

- 1) наличие вступившего в законную силу решения суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;
- 2) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

5.15. Должностные лица, уполномоченные на рассмотрение жалоб на нарушение порядка предоставления услуги, порядка или сроков рассмотрения жалобы, либо незаконный отказ или уклонение указанного должностного лица от приема жалобы, несут ответственность в соответствии с частями 3 и 5 статьи 5.63 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях.

5.16. Постановлением администрации города Южно-Сахалинска от 30.01.2014 № 150-па утверждено Положение об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации

города Южно-Сахалинска, ее должностных лиц и муниципальных служащих при предоставлении государственных и муниципальных услуг, в соответствии с которым жалобы на нарушение порядка предоставления услуг сотрудниками государственного бюджетного учреждения Сахалинской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» подаются на рассмотрение его руководителю.

Начальник Департамента

И.М. Федоров

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

Общая информация об отделе по работе с управляющими организациями
Департамента городского хозяйства администрации города Южно-Сахалинска

Почтовый адрес для направления корреспонденции	г. Южно-Сахалинск, ул. Пограничная, 34
Фактический адрес месторасположения	г. Южно-Сахалинск, ул. Курильская, 41
Адрес электронной почты для направления корреспонденции	uzp@yuzhno-sakh.ru
Телефоны для справок	3497200, 498663, 498670, 498672, 498676
Телефоны отделов или иных структурных подразделений	3497200, 498663, 498670, 498672, 498676
Официальный сайт в сети Интернет	http://yuzhno-sakh.ru/
Ф.И.О. и должность руководителя	Матвеевко Тамара Геннадьевна

График работы отдела по работе с управляющими организациями Департамента
городского хозяйства администрации города Южно-Сахалинска

День недели	Часы работы (обеденный перерыв)	Часы приема граждан
Понедельник	09:00 — 17-15, обеденный перерыв 13-00 — 14-00	09:00 0 — 17:00, обеденный перерыв 13:00 — 14:00
Вторник	09:00 — 17-15, обеденный перерыв 13-00 — 14-00	09:00 — 17:00, обеденный перерыв 13:00 — 14:00
Среда	09:00 — 17-15, обеденный перерыв 13-00 — 14-00	09:00 — 17:00, обеденный перерыв 13:00 — 14:00
Четверг	09:00 — 17-15, обеденный перерыв 13-00 — 14-00	09:00 — 17:00, обеденный перерыв 13:00 — 14:00
Пятница	09:00 — 17:00, обеденный перерыв	09:00 — 17:00, обеденный перерыв

	13-00 — 14-00	13:00 — 14:00
Суббота	Выходной день	
Воскресенье	Выходной день	

Общая информация о Департаменте городского хозяйства
администрации города Южно-Сахалинска

Почтовый адрес для направления корреспонденции	г. ЮжноСахалинск, ул. Пограничная, 34
Фактический адрес месторасположения	г. ЮжноСахалинск, ул. Курильская, 41
Адрес электронной почты для направления корреспонденции	uzp@yuzhno-sakh.ru
Телефон для справок	3497200, 498663, 498670, 498672, 498676
Телефоны отделов или иных структурных подразделений	3497200, 498663, 498670, 498672, 498676
Официальный сайт в сети Интернет	http://yuzhno-sakh.ru/
Ф.И.О. и должность руководителя органа	Федоров Иван Михайлович

График работы

День недели	Часы работы (обеденный перерыв)	Часы приема граждан
Понедельник	09:00 — 17-15, обеденный перерыв 13-00 — 14-00	09:00 — 17:00, обеденный перерыв 13:00 — 14:00
Вторник	09:00 — 17-15, обеденный перерыв 13-00 — 14-00	09:00 — 17:00, обеденный перерыв 13:00 — 14:00
Среда	09:00 — 17-15, обеденный перерыв 13-00 — 14-00	09:00 — 17:00, обеденный перерыв 13:00 — 14:00
Четверг	09:00 — 17-15, обеденный перерыв 13-00 — 14-00	09:00 — 17:00, обеденный перерыв 13:00 — 14:00
Пятница	09:00 — 17:00, обеденный перерыв	09:00 — 17:00, обеденный перерыв

	13-00 — 14-00	13:00 — 14:00
Суббота	Выходной день	Выходной день
Воскресенье	Выходной день	

Общая информация
 об отделении по городскому округу «Город Южно-Сахалинск»
 государственного бюджетного учреждения Сахалинской области
 «Многофункциональный центр предоставления
 государственных и муниципальных услуг»

Почтовый адрес для направления корреспонденции	693000, г.Южно-Сахалинск, ул.Сахалинская, д.48
Фактический адрес месторасположения	г.Южно-Сахалинск, ул.Сахалинская, д.48
Адрес электронной почты для направления корреспонденции	mfc@admsakhalin.ru
Телефон для справок (звонок бесплатный)	8-800-100-00-57
Телефон-автоинформатор	нет
Официальный сайт в сети Интернет	http://mfc.admsakhalin.ru
Ф.И.О. начальника отделения по городскому округу «Город Южно-Сахалинск»	Ананьева Анастасия Юрьевна

График работы
 по приему заявителей на базе МФЦ

Дни недели	Часы работы (приема заявителей)
Понедельник	09:00 — 19:00
Вторник	09:00 — 19:00
Среда	09:00 — 20:00
Четверг	09:00 — 19:00
Пятница	09:00 — 19:00
Суббота	10:00 — 14:00
Воскресенье	Выходной день

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

Начальнику Департамента городского
хозяйства администрации города
Южно-Сахалинска
И.М. Федорову

от _____
(ФИО физического лица, руководителя юридического лица)

Адрес _____

Телефон _____
(по желанию заявителя)

E-mail _____
(по желанию заявителя)

Заявление

«Предоставления информации о порядке предоставления жилищно-
коммунальных услуг населению»

Прошу предоставить информацию по вопросу _____

(излагается суть запрашиваемой информации)

« _____ » _____ 20 ____ г.

(дата подачи заявления)

(подпись заявителя)

(полностью Ф.И.О. физического лица, руководителя юридического лица)

Номер запроса _____

Дата приема заявления _____

Дата завершения _____

Примечание: Просматривать информацию о прохождении процесса исполнения муниципальной услуги по этапам ее исполнения можно на официальном сайте администрации города Южно-Сахалинска <http://yuzhno-sakh.ru> → Контроль исполнения муниципальных услуг.

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

БЛОК-СХЕМА
исполнения административных процедур муниципальной услуги

