

УТВЕРЖДЕН
Постановлением Главы
городского округа Звенигород
от _____ № _____

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
отдела ЖКХ администрации городского округа Звенигород
муниципальной услуги по предоставлению информации о порядке предоставления
жилищно-коммунальных услуг населению городского округа Звенигород

I. Общие положения

**Предмет регулирования административного регламента предоставления
муниципальной услуги**

1. Административный регламент отдела ЖКХ Администрации городского округа Звенигород (далее – отдел ЖКХ) муниципальной услуги по предоставлению информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению городского округа Звенигород (далее - административный регламент), разработан в целях повышения качества и доступности предоставления указанной услуги, определяет порядок и стандарт предоставления государственной услуги по предоставлению информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению городского округа Звенигород.

**Лица, имеющие право на получение
муниципальной услуги**

2. Муниципальная услуга по предоставлению информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению городского округа Звенигород предоставляется юридическим и физическим лицам.

**Требования к порядку информирования
о порядке предоставления муниципальной услуги**

3. Информирование граждан о порядке предоставления муниципальной услуги обеспечивается муниципальными служащими отдела ЖКХ Администрации городского округа Звенигород.

4. Основными требованиями к информированию граждан о порядке предоставления муниципальной услуги являются достоверность предоставляемой информации, четкость в изложении информации, полнота информирования.

5. Прием заявлений и документов, связанных с предоставлением муниципальной услуги, осуществляется в здании Администрации городского округа Звенигород и МФЦ городского округа Звенигород в соответствии со следующим графиком работы:

Понедельник – пятница: 8.30-17.00
Обед: 13.00-14.00

6. Место нахождения: Московская область, г. Звенигород, ул.Ленина, д.28.

7. Почтовый адрес: Звенигород: 143180, Московская область, г. Звенигород,

ул.Ленина, д.28. Телефон: (495) 597-15-10, 597-12-85.

8. Официальный сайт администрации городского округа Звенигород в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть Интернет): www.adm.zvenigorod.ru, адрес электронной почты: zvenigor@mosreg.ru.

9. Информация о месте нахождения, графиках работы, телефонных номерах и адресах электронной почты отдела ЖКХ и администрации городского округа Звенигород, о порядке предоставления муниципальной услуги размещается на официальном сайте администрации www.adm.zvenigorod.ru в сети Интернет, в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», а также предоставляется по телефону и электронной почте.

10. На официальном сайте администрации городского округа Звенигород в сети Интернет размещается следующая информация:

- 1) наименование и почтовые адреса отдела;
- 2) номера телефонов отдела ЖКХ и ответственного за предоставление муниципальной услуги;
- 3) график работы отдела ЖКХ и ответственного за предоставление муниципальной услуги;
- 4) требования к письменному запросу заявителей о предоставлении информации о порядке предоставления муниципальной услуги;
- 5) перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги;
- 6) выдержки из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению муниципальной услуги;
- 7) текст настоящего регламента с приложениями;
- 8) краткое описание порядка предоставления муниципальной услуги;
- 9) образцы оформления документов, необходимых для получения муниципальной услуги, и требования к ним;
- 10) перечень типовых, наиболее актуальных вопросов граждан, относящихся к компетенции отдела ЖКХ и ответы на них.

11. Информационные стенды оборудуются при входе в помещения отдела ЖКХ администрации городского округа Звенигород. На информационных стендах размещается следующая обязательная информация:

- 1) почтовый адрес администрации городского округа Звенигород;
- 2) адрес официального сайта администрации городского округа Звенигород в сети Интернет;
- 3) справочный номер телефона отдела ЖКХ и администрации городского округа Звенигород;
- 4) график работы отдела ЖКХ и администрации городского округа Звенигород;
- 5) выдержки из правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению муниципальной услуги;
- 6) перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги.

12. Звонки по вопросу информирования о порядке предоставления муниципальной услуги принимаются в соответствии с графиком отдела ЖКХ Администрации городского округа Звенигород, ответственного за предоставление муниципальной услуги.

13. При поступлении телефонного звонка сотрудник отдела ЖКХ

Администрации городского округа Звенигород, ответственный за предоставление муниципальной услуги, обязан сообщить (при необходимости) график приема заявителей, точный почтовый адрес администрации городского округа Звенигород, способ проезда к нему, требования к письменному запросу заявителей о предоставлении информации о порядке предоставления муниципальной услуги.

14. При ответах на телефонные звонки и устные обращения сотрудник отдела ЖКХ, ответственный за предоставление муниципальной услуги, обязан предоставлять информацию по следующим вопросам:

1) о входящих номерах, под которыми зарегистрированы в системе делопроизводства Администрации городского округа Звенигород поступившие документы;

2) о нормативных правовых актах, регулирующих предоставление муниципальной услуги (наименование, номер, дата принятия нормативного акта);

3) о перечне документов, необходимых для получения муниципальной услуги;

4) о сроках рассмотрения документов;

5) о сроках предоставления муниципальной услуги;

6) о месте размещения на официальном сайте Администрации городского округа Звенигород в сети Интернет информации по вопросам предоставления муниципальной услуги.

15. При общении с гражданами (по телефону или лично) сотрудники отдела ЖКХ Администрации городского округа Звенигород должны корректно и внимательно относиться к гражданам, не унижая их чести и достоинства. Устное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги должно проводиться с использованием официально-делового стиля речи.

16. Информация о приеме граждан размещается на информационных стендах Администрации городского округа Звенигород, а также на официальном сайте Администрации городского округа Звенигород.

II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

Наименование муниципальной услуги

17. Муниципальная услуга по предоставлению информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению городского округа Звенигород.

Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу

18. Предоставление муниципальной услуги осуществляется отделом ЖКХ Администрации городского округа Звенигород.

19. Муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» городского округа Звенигород.

20. В целях получения информации и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, осуществляется межведомственное взаимодействие администрации с муниципальным автономным учреждением «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» городского округа Звенигород.

21. Органы, предоставляющие муниципальную услугу по предоставлению

информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению городского округа Звенигород не вправе требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные органы местного самоуправления и организации.

Результат предоставления муниципальной услуги

22. Результатом предоставления муниципальной услуги являются предоставление заявителю исчерпывающей информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

Срок и порядок регистрации запроса заявителя

23. Обращение заявителя, в том числе в электронной форме, подлежит обязательной регистрации в течение 1 дня с момента поступления в администрацию городского округа Звенигород.

Срок предоставления муниципальной услуги

24. Срок предоставления муниципальной услуги не может превышать 30 рабочих дней со дня обращения заявителя с учетом необходимости обращения в организации, участвующие в предоставлении муниципальной услуги.

25. В случае, если возможность приостановления предоставления муниципальной услуги предусмотрена законодательством, срок приостановления предоставления информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению городского округа Звенигород составляет до 30 рабочих дней.

Правовые основания предоставления муниципальной услуги

26. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- Жилищным кодексом Российской Федерации от 29.12.2004 №188-ФЗ;
- Постановлением Правительства Российской Федерации от 23.05.2006 № 306 «Об утверждении правил установления и определения нормативов потребления коммунальных услуг»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 06.05.2011 №354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям в многоквартирных домах и жилых домов»;
- Постановлением Госстроя РФ от 27.09.2003 №170 «Об утверждении правил и норм технической эксплуатации жилого фонда (зарегистрировано в Минюсте РФ 15.10.2003 №5176);
- Постановление Правительства Российской Федерации от 16.04.2013г. №344 «О внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации по вопросам предоставления коммунальных услуг»;
- Уставом городского округа Звенигород;
- Положением об отделе ЖКХ администрации городского округа Звенигород.

Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации для предоставления муниципальной услуги, необходимых и

обязательных для ее предоставления, способы их получения заявителями, в том числе в электронной форме, и порядок их предоставления

27. Для предоставления муниципальной услуги заявитель представляет письменное обращение (заявление). В заявлении указывается наименование органа местного самоуправления, в который направляется письменное обращение.

Заявление должно содержать следующие обязательные реквизиты:

1) для юридических лиц:

- полное наименование юридического лица;
- фамилия, имя, отчество руководителя юридического лица;
- почтовый адрес, контактный телефон;
- способ получения информации (по почте в указанный адрес, прибытие лично или посредством электронной почты);

2) для физических лиц:

- фамилия, имя, отчество потребителя муниципальной услуги;
- почтовый адрес, контактный телефон;
- способ получения информации (по почте в указанный адрес, прибытие лично или посредством электронной почты).

По своему желанию заявитель дополнительно может представить иные документы, которые, по его мнению, имеют значение для предоставления муниципальной услуги.

28. Образец заявления о предоставлении муниципальной услуги представлен в Приложении 1.

29. В случае направления заявления в электронной форме заявитель вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными и иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении администрации городского округа Звенигород и МФЦ городского округа Звенигород, участвующих в предоставлении муниципальных услуг, и которые заявитель вправе представить, а также способы их получения заявителями, в том числе в электронной форме, порядок их представления

30. Для предоставления муниципальной услуги заявитель представляет письменное обращение (заявление). В заявлении указывается наименование органа местного самоуправления, в который направляется письменное обращение, фамилия, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ. По своему желанию заявитель дополнительно может представить иные документы, которые, по его мнению, имеют значение для предоставления муниципальной услуги.

31. Отдел ЖКХ Администрации городского округа Звенигород и МФЦ городского округа Звенигород, предоставляющие информацию о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению городского округа Звенигород, не вправе 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 государственной услуги.

32. Отдел ЖКХ Администрации городского округа Звенигород и МФЦ

городского округа Звенигород, предоставляющие информацию о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению городского округа Звенигород, не вправе требовать от заявителя также представления документов и информации, в том числе об оплате государственной пошлины, взимаемой за предоставление муниципальной услуги, которые находятся в их распоряжении. Заявитель вправе представить указанные документы и информацию в отдел ЖКХ Администрации городского округа Звенигород по собственной инициативе.

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

33. Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

- отсутствие документов, предусмотренных подпунктом 27 настоящего административного регламента;
- исполнение документов карандашом.
- если в ходе личного обращения, сотрудником ответственным за прием и регистрацию запроса обнаружены нарушения по порядку оформления письменного запроса, они могут быть исправлены гражданином прямо на месте.

Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги

34. Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

- обращение (в письменном виде) заявителя с просьбой о прекращении предоставления муниципальной услуги;
- запрашиваемая информация не относится к информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению;
- не указана фамилия заявителя (наименование юридического лица), а также почтовый (электронный) адреса, подпись, дата;
- текст обращения не поддается прочтению;
- в письменном обращении заявителя содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- в письменном обращении заявителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель орган местного самоуправления, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.

Порядок, размер и основания взимания платы, взимаемой за предоставление муниципальной услуги

35. Предоставление муниципальной услуги в отделе ЖКХ Администрации городского округа Звенигород и МФЦ городского округа Звенигород осуществляется

бесплатно.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги, услуги организации, участвующей в предоставлении муниципальной услуги, и при получении результата предоставления таких услуг

36. Максимальное время ожидания в очереди при личной подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги составляет 15 минут.

37. Срок ожидания в очереди при получении результата предоставления муниципальной услуги не должен превышать 15 минут.

Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, услуги организации, участвующей в предоставлении муниципальной услуги, к местам ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления муниципальной услуги

38. На здании Администрации городского округа Звенигород рядом с входом размещена информационная вывеска, содержащая следующую информацию:

- наименование органа;
- место нахождения и юридический адрес;
- режим работы;
- номера телефонов для справок.

39. На территории, прилегающей к зданию, располагается автостоянка для парковки автомобилей. Доступ к парковочным местам является бесплатным.

40. Вход в здание оборудован расширенным проходом, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов.

41. Помещения приема и выдачи документов предусматривает места для ожидания, информирования и приема заявителей.

42. Характеристики помещений приема и выдачи документов в части объемно-планировочных и конструктивных решений, освещения, пожарной безопасности, инженерного оборудования соответствует требованиям нормативных документов, действующих на территории Российской Федерации.

43. В местах для ожидания установлены кресельные секции для заявителей.

44. В помещении приема и выдачи документов выделено место для оформления документов, предусматривающее стол с бланками заявлений и канцелярскими принадлежностями.

45. Информация о фамилии, имени, отчестве и должности сотрудника органа, осуществляющего предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению городского округа Звенигород, должна быть размещена на личной информационной табличке и на рабочем месте специалиста.

46. Для заявителя, находящегося на приеме предусмотрено место для раскладки документов.

Показатели доступности и качества муниципальных услуг (возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги, возможность получения услуги в электронной форме или в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг)

47. Показателями доступности и качества муниципальной услуги являются:

- достоверность предоставляемой гражданам информации;
- полнота информирования граждан;
- наглядность форм предоставляемой информации об административных процедурах;
- удобство и доступность получения информации заявителями о порядке предоставления муниципальной услуги;
- оперативность вынесения решения в отношении рассматриваемого заявления;
- соблюдение сроков рассмотрения заявлений граждан;
- количество жалоб на решения, действия (бездействие) должностных лиц отдела ЖКХ Администрации городского округа Звенигород в ходе предоставления муниципальной услуги;
- полнота и актуальность информации о порядке предоставления муниципальной услуги.

48. Заявителю предоставляется возможность получения муниципальной услуги посредством муниципального автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственной и муниципальных услуг».

49. При оказании муниципальной услуги заявителю обеспечивается возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги на официальном сайте администрации городского округа Звенигород, а также посредством федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».

Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме

50. Заявители помимо личной подачи заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, имеют право направить заявления и документы посредством федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», а также в муниципальном автономном учреждении «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»

51. При предоставлении муниципальной услуги в электронной форме с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» заявителю предоставляется возможность:

а) ознакомления с формами заявлений и иных документов, необходимых для получения муниципальной услуги, и обеспечение доступа к ним для копирования и заполнения в электронном виде;

б) представление заявления о предоставлении муниципальной услуги в электронном виде;

в) осуществления мониторинга хода предоставления муниципальной услуги.

г) получение результат муниципальной услуги.

52. Заявителям предоставляется возможность для предварительной записи на подачу заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

53. Предварительная запись может осуществляться следующими способами по выбору заявителя:

- при личном обращении заявителя в отдел ЖКХ администрации городского округа Звенигород;
- по телефону.

54. При предварительной записи заявитель сообщает следующие данные:

для физического лица: фамилию, имя, отчество (последнее при наличии);

для юридического лица: наименование юридического лица;

контактный номер телефона;

адрес электронной почты (при наличии);

желаемые дату и время представления документов.

55. Предварительная запись осуществляется путем внесения указанных сведений в книгу записи заявителей, которая ведется на бумажных и/или электронных носителях.

Заявителю сообщаются дата и время приема документов, кабинет приема документов, в которые следует обратиться.

При осуществлении предварительной записи заявитель в обязательном порядке информируется о том, что предварительная запись аннулируется в случае его не явки по истечении 15 минут с назначенного времени приема.

Заявитель, записавшийся на прием по телефону, за три дня до приема получает подтверждение о дате, времени и месте приема, а также информацию об аннулировании предварительной записи в случае не явки по истечении 15 минут с назначенного времени приема.

56. Заявитель в любое время вправе отказаться от предварительной записи.

57. В отсутствие заявителей, обратившихся по предварительной записи, осуществляется прием заявителей, обратившихся в порядке очереди.

58. График приема (приемное время) заявителей по предварительной записи устанавливается руководителем администрации городского округа Звенигород в зависимости от интенсивности обращений.

59. Инвалидам, участникам Великой Отечественной войны обеспечивается возможность представить документы на предоставление муниципальной услуги без предварительной записи вне очереди.

III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур по предоставлению муниципальной услуги, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме

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

- 1) прием заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;
- 2) рассмотрение заявления и представленных документов;
- 3) формирование и направление межведомственного запроса;
- 4) принятие решения о предоставлении (об отказе предоставлении) муниципальной услуги;
- 5) выдача результатов муниципальной услуги.

Блок-схема предоставления муниципальной услуги

61. Блок-схема последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги представлена в приложении 2 к административному регламенту.

Прием заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

62. Основанием для начала данной процедуры является поступление в администрацию городского округа Звенигород при личном обращении, в письменном виде, в электронной форме, а также поданных через Муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» городского округа Звенигород заявления от заявителя о предоставлении муниципальной услуги и прилагаемых к нему документов.

63. Прием и регистрация заявления о предоставлении муниципальной услуги и прилагаемых к нему документов осуществляется отделом делопроизводства администрации городского округа Звенигород, копия которой с отметкой о дате приема указанных заявления и документов в день приема вручается заявителю, направляется ему почтовым отправлением с уведомлением о вручении или направляется электронной почтой.

64. Продолжительность и (или) максимальный срок выполнения приема и регистрации заявления и прилагаемых к нему документов не превышает 15 минут.

65. Результатом административной процедуры является прием и регистрация заявления и представленных документов и их передача в отдел ЖКХ администрации городского округа Звенигород.

Рассмотрение заявления и представленных документов

66. Основанием для рассмотрения заявления и представленных документов является регистрация заявления и прилагаемых к нему документов.

67. После регистрации и прилагаемых к нему документов, заявление направляется Заместителю Главы городского округа Звенигород для визирования.

68. Рассмотрение заявления о предоставлении муниципальной услуги и представленных документов осуществляется Заместителем Главы городского округа Звенигород.

69. Продолжительность и (или) максимальный срок выполнения рассмотрения заявления и представленных документов не превышает 1 дня.

70. Результатом рассмотрения заявления и представленных документов является принятие решения о предоставлении (об отказе предоставлении) муниципальной услуги.

Принятие решения о предоставлении (об отказе предоставления) муниципальной услуги

71. Основанием для начала административной процедуры является рассмотрение заявления и представленных документов Заместителем Главы городского округа Звенигород.

72. Принятие решения о предоставлении (об отказе предоставления) муниципальной услуги осуществляется Заместителем Главы городского округа Звенигород.

73. Критерием принятия решений является наличие оснований предоставления

муниципальной услуги.

74. Результатом административной процедуры является резолюция Заместителя Главы городского округа Звенигород.

75. После получения визы Заместителя Главы городского округа Звенигород, заявление направляется в Управления ЖКХ, капитального строительства, транспорта и связи и отдел ЖКХ.

Формирование и направление межведомственных запросов

76. Основанием для начала административной процедуры по формированию и направлению межведомственного запроса о предоставлении документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, является непредставление заявителем в администрацию городского округа Звенигород, муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственной и муниципальных услуг» городского округа Звенигород документов и информации, которые могут быть получены в рамках межведомственного информационного взаимодействия.

77. Межведомственный запрос формируется и направляется в форме электронного документа, подписанного электронной подписью, по каналам системы межведомственного электронного взаимодействия (далее - СМЭВ).

При отсутствии технической возможности формирования и направления межведомственного запроса в форме электронного документа по каналам СМЭВ межведомственный запрос направляется на бумажном носителе по почте, по факсу с одновременным его направлением по почте или курьерской доставкой.

Максимальный срок формирования и направления запроса составляет 2 рабочих дня.

78. Для предоставления муниципальной услуги отдел ЖКХ администрации городского округа Звенигород направляет межведомственные запросы в управляющие компании городского округа.

Срок подготовки и направления ответа на межведомственный запрос о предоставлении документов и информации, для предоставления муниципальной услуги с использованием межведомственного информационного взаимодействия не может превышать пять рабочих дней со дня поступления межведомственного запроса в орган или организацию, предоставляющие документ и информацию.

После направления межведомственного запроса, представленные в администрацию городского округа Звенигород, документы и информация передаются в отдел ЖКХ на их рассмотрение.

79. Результатом административной процедуры является обобщение полученной информации (документов) по межведомственному взаимодействию, необходимой для предоставления муниципальной услуги заявителю.

Выдача результатов муниципальной услуги

80. Основанием для начала административной процедуры является подготовка исполнителем письменного ответа на обращение.

81. Подготовленный ответ должен соответствовать следующим требованиям:
- содержать конкретную и полную информацию по всем вопросам, поставленным в обращении;

- иметь адрес, фамилию, имя, отчество заявителя, дату отправки, регистрационный номер обращения, фамилию, имя, отчество и номер телефона исполнителя.

82. При установлении отсутствия оснований для предоставления муниципальной услуги заявителю направляется письмо, в котором указывается, по каким причинам просьба, изложенная в обращении, не может быть удовлетворена.

83. Ответы на обращение подписывают заместителями главы городского округа Звенигород.

84. Максимальный срок нахождения документов на подписи у Заместителя Главы администрации городского округа Звенигород не должен превышать трех рабочих дней.

85. Критерием принятия решения является подготовка ответа заявителю.

86. Результатом административной процедуры является направление (вручение) ответа заявителю в письменной форме, по почте или в электронном виде.

87. Ответ на запрос фиксируется в общем отделе отметкой «выполнено».

IV. Порядок и формы контроля за исполнением административного регламента предоставления государственной услуги

Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги

88. Текущий контроль за соблюдением и исполнением положений регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, осуществляется сотрудниками, ответственными за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги.

89. Текущий контроль осуществляется путем проведения сотрудниками отдела ЖКХ администрации городского округа Звенигород, ответственных за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги, проверок соблюдения и исполнения положений регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги.

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

90. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги осуществляется в формах:

1) проведения проверок;

2) рассмотрения жалоб на действия (бездействие) должностных лиц отдела ЖКХ администрации городского округа Звенигород, ответственных за предоставление муниципальной услуги.

91. В целях осуществления контроля за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги проводятся плановые и внеплановые проверки. Порядок и периодичность осуществления плановых проверок устанавливается планом работы отдела ЖКХ Администрации городского округа Звенигород. При проверке могут

рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки), или отдельный вопрос, связанный с предоставлением муниципальной услуги (тематические проверки). Проверка также может проводиться по конкретной жалобе заявителя.

92. Внеплановые проверки проводятся в связи с проверкой устранения ранее выявленных нарушений административного регламента, а также в случае получения жалоб заявителей на действия (бездействие) должностных лиц отдела ЖКХ администрации городского округа, ответственного за предоставление муниципальной услуги.

Ответственность муниципальных служащих отдела ЖКХ администрации городского округа Звенигород и должностных лиц МФЦ городского округа Звенигород за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги

93. По результатам проведенных проверок, в случае выявления нарушений соблюдения положений регламента, виновные должностные лица отдела ЖКХ администрации городского округа Звенигород и должностных лиц МФЦ городского округа Звенигород несут персональную ответственность за решения и действия (бездействие), принимаемые в ходе предоставления муниципальной услуги.

94. Персональная ответственность должностных лиц отдела ЖКХ Администрации городского округа Звенигород и должностных лиц МФЦ городского округа Звенигород закрепляется в должностных регламентах в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации и законодательства Московской области.

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

95. Контроль за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций, осуществляется посредством открытости деятельности отдела ЖКХ администрации городского округа Звенигород при предоставлении муниципальной услуги, получения гражданами, их объединениями и организациями актуальной, полной и достоверной информации о порядке предоставления муниципальной услуги и обеспечения возможности досудебного (внесудебного) рассмотрения жалоб.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) отдела ЖКХ и администрации городского округа Звенигород.

96. Обжалование действий или бездействия должностных лиц отдела ЖКХ и администрации городского округа Звенигород, предоставляющих муниципальную услугу, а также принимаемых ими решений при предоставлении муниципальной услуги в досудебном (внесудебном) и судебном порядке.

97. 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 нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Московской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

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

5) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Московской области, муниципальными правовыми актами;

6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Московской области, муниципальными правовыми актами;

7) отказ отдела ЖКХ Администрации городского округа Звенигород, предоставляющей муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

98. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в адрес Заместителя Главы городского округа Звенигород.

99. Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта органа, предоставляющего(муниципальную услугу, федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», а также может быть принята при личном приеме заявителя.

100. Жалоба должна содержать:

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

б) 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), почтовый адрес, подпись и дату по которым должен быть направлен ответ заявителю;

в) сведения об обжалуемых решениях и действиях сотрудников отдела ЖКХ, предоставляющих муниципальную услугу;

г) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) отдела ЖКХ, предоставляющего муниципальную услугу. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

101. В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к письменному обращению (жалобе) документы и материалы либо их копии.

102. Жалоба, поступившая Заместителю Главы городского округа Звенигород, подлежит рассмотрению в течение 30 рабочих дней со дня её регистрации, а в случае

обжалования отказа отдела ЖКХ, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации.

103. По результатам рассмотрения обращения жалобы принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных отделом ЖКХ, предоставляющим муниципальную услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Московской области, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

104. Заявителю в письменной форме и по желанию в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

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

106. Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы размещается на официальном сайте администрации городского округа Звенигород, в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», а также может быть сообщена заявителю в устной и/или письменной форме.

107. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления администрации городского округа Звенигород в установленном порядке незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

Приложение № 1
к административному регламенту

Форма заявления

Главе городского округа Звенигород

_____ (Ф.И.О. Главы)

_____ (Ф.И.О.. заявителя,

_____ адрес,

_____ телефон)

заявление

Прошу Вас предоставить информацию о _____

(подпись)

" ____ " _____ 20__ г.
(дата)

**Блок-схема
предоставления муниципальной услуги**

