

**РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ
РОСТОВСКАЯ ОБЛАСТЬ
МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ «ГОРОД ТАГАНРОГ»**

АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА ТАГАНРОГА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

№

г. Таганрог

Об утверждении Административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению»

В соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», во исполнение постановления Администрации города Таганрога от 03.05.2018 № 837 «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг и Порядка проведения их экспертизы» **постановляю:**

1. Утвердить Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению», согласно приложению.

2. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы Администрации города Таганрога по вопросам городского хозяйства Долматова Е.Ю.

Глава Администрации
города Таганрога

А.Е. Фатеев

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

1. Общие положения

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» (далее - Административный регламент) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» (далее – муниципальная услуга) и регулирует сроки и последовательность действий при осуществлении полномочий Управлением жилищно-коммунального хозяйства г. Таганрога (далее - УЖКХ) и участвующим в предоставлении муниципальной услуги муниципальным автономным учреждением «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в г. Таганроге» (далее – МАУ «МФЦ Таганрога») по предоставлению муниципальной услуги.

1.2. Получателями муниципальной услуги являются физические лица или юридические лица, а также их представители, наделенные таким полномочием в порядке, установленном законодательством Российской Федерации (далее - заявители), обратившиеся в УЖКХ, МАУ «МФЦ Таганрога» с заявлением о предоставлении муниципальной услуги в бумажном виде или в форме электронного заявления с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг (далее – Единый портал).

Адрес Единого портала в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть Интернет): <http://www.gosuslugi.ru>.

1.3. Информирование заявителей о предоставлении муниципальной услуги, а также сведения о ходе ее предоставления осуществляется должностными лицами УЖКХ, МАУ «МФЦ Таганрога» при личном обращении заявителей, с применением средств телефонной и (или) почтовой связи, посредством сети Интернет.

Информация предоставляется по следующим вопросам:

- сведения о местонахождении, номера кабинетов, контактные телефоны, адреса электронной почты УЖКХ, МАУ «МФЦ Таганрога»;
- график работы УЖКХ, МАУ «МФЦ Таганрога»;
- место размещения информации на официальном сайте;
- сведения о местонахождении, контактные телефоны других органов

(организаций), обращение в которые необходимо для получения муниципальной услуги, с описанием конечного результата обращения в каждый из указанных органов (организаций) и последовательности их посещения;

наименования нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги;

состав документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

требования, предъявляемые к представляемым документам;

формы заполнения документов;

порядок и сроки предоставления муниципальной услуги;

основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги;

порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления муниципальной услуги;

сведения о ходе рассмотрения обращений, поданных по вопросам предоставления муниципальной услуги;

сведения о ходе предоставления муниципальной услуги.

Доступ к информации в электронной форме о сроках и порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется без выполнения заявителем каких-либо требований, в том числе без использования программного обеспечения, установка которого на технические средства заявителя требует заключения лицензионного или иного соглашения с правообладателем программного обеспечения, предусматривающего взимание платы, регистрацию или авторизацию заявителя или предоставление им персональных данных.

На Едином портале в обязательном порядке размещаются следующие сведения:

круг заявителей;

исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, требования к оформлению указанных документов, а также перечень документов, которые заявитель вправе представить по собственной инициативе;

результаты предоставления муниципальной услуги, порядок выдачи документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги;

срок предоставления муниципальной услуги;

исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги;

о праве заявителя на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги;

форма заявления, используемая при предоставлении муниципальной услуги.

1.4. Информация о месте нахождения специалистов УЖКХ:

адрес места нахождения: 347922, Ростовская область, г. Таганрог, ул. Розы Люксембург, 12/пер. Добролюбовский, 26;

режим работы: понедельник - четверг с 09:00 до 18:00, пятница с 09:00 до 17:00, перерыв с 13:00 до 13:48, выходные дни – суббота, воскресенье;
телефон для справок и консультаций: 8(8634)43-12-07;
адрес электронной почты: jkh@tagancity.ru.

1.5. Информация о месте нахождения МАУ «МФЦ Таганрога»:

адрес места нахождения: 347904 Ростовская область, г. Таганрог, ул. Ленина, 153а;

режим работы: понедельник, вторник, четверг, пятница с 08:00 до 18:00
среда с 10:00 до 20:00, суббота с 09:00 до 13:00, воскресенье – выходной;

телефоны для справок и консультаций: 8(8634)34-40-00, 8(8634)34-40-90;

адрес электронной почты: mfc_taganrog@donland.ru;

официальный портал МАУ «МФЦ Таганрога» в сети «Интернет»:
<http://taganrog.mfc61.ru>.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

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

2.2. Муниципальная услуга предоставляется Администрацией города Таганрога в лице УЖКХ. Организация, участвующая в предоставлении муниципальной услуги, – МАУ «МФЦ Таганрога».

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является предоставление заявителю информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

Муниципальная услуга предоставляется в виде информации:

об используемых определениях и понятиях;

о нормативных правовых актах, регулирующих порядок предоставления жилищно-коммунальных услуг населению;

о требованиях к предоставлению коммунальных услуг;

об определении состава общего имущества в многоквартирном доме и требованиях к его содержанию;

о порядке и условиях заключения договоров на оказание коммунальных услуг;

о порядке расчета и внесения платы за коммунальные услуги;

о порядке несения собственниками помещений в многоквартирном доме общих расходов на содержание и ремонт общего имущества;

о правах и обязанностях исполнителей услуг (юридических лиц независимо от организационно-правовой формы, а также индивидуальных предпринимателей, предоставляющих коммунальные услуги, производящих или приобретающих коммунальные ресурсы и отвечающих за обслуживание внутридомовых инженерных систем, с использованием которых предоставляются коммунальные услуги);

о правах и обязанностях потребителей (граждан, использующих коммунальные услуги для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности);

о порядке изменения размера платы за коммунальные услуги при предоставлении коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность;

о порядке изменения размера платы за содержание и ремонт жилого помещения в случае оказания услуг и выполнения работ по управлению, содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность;

о порядке установления факта непредставления коммунальных услуг или предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества;

об ответственности исполнителя и потребителя;

о порядке приостановления или ограничения предоставления коммунальных услуг;

об особенностях холодного водоснабжения, осуществляемого через водоразборную колонку;

об особенностях продажи и доставки твердого топлива;

об осуществлении контроля за соблюдением порядка предоставления жилищно-коммунальных услуг;

об осуществлении контроля за содержанием общего имущества в многоквартирном доме.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги составляет 30 дней со дня регистрации до выдачи результата предоставления муниципальной услуги.

В исключительных случаях, а также в случае направления заявления, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», руководитель УЖКХ либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок предоставления муниципальной услуги не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока заявителя.

2.5. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

Жилищным кодексом Российской Федерации от 29.12.2004 № 188-ФЗ (ред. От 07.10.2022);

Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

Федеральным законом от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

Распоряжением Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 № 1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде»;

2.6. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

Для получения муниципальной услуги заявитель представляет заявление о предоставлении муниципальной услуги в свободной форме.

При личном обращении заявитель предъявляет документ, удостоверяющий личность, при обращении законного представителя заявителя – документ, удостоверяющий личность представителя, и доверенность, составленная в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации, либо иной документ, содержащий полномочия представлять интересы заявителя при предоставлении муниципальной услуги.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель вправе приложить к заявлению документы и материалы либо их копии по собственной инициативе.

2.7. Перечень документов и действий, которые УЖКХ не вправе требовать от заявителя.

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

2.7.2. Представление документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ростовской области и муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и (или) подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг». Заявитель вправе представить указанные документы и информацию по собственной инициативе.

2.7.3. Представление документов и информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

2.7.4. При осуществлении записи на прием в электронном виде совершения иных действий, кроме прохождения идентификации и аутентификации в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, указания цели приема, а также предоставления сведений, необходимых для расчета длительности временного интервала, который необходимо забронировать для приема.

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

2.8.1. В заявлении не указаны сведения о заявителе, его контактные данные.

2.8.2. Наличие в заявлении неполных сведений, исправлений, повреждений, не позволяющих однозначно истолковать его содержание.

2.9. Приостановление предоставления муниципальной услуги не предусмотрено.

2.10. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

2.10.1. Ответ по существу поставленного в заявлении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

2.10.2. Заявление содержит нецензурные, оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи.

2.10.3. Заявление, в котором заявителем обжалуется судебное решение.

2.10.4. Заявитель в своем заявлении поднимает вопрос, на который ему многократно (не менее двух раз) направлялись письменные ответы по существу, при этом в очередном обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства.

2.11. За предоставление муниципальной услуги государственная пошлина и иная плата отсутствует.

2.12. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги в УЖКХ, МАУ «МФЦ Таганрога» не должен превышать 15 минут.

2.13. Заявление может быть предоставлено следующими способами:
посредством обращения в УЖКХ лично либо на электронную почту;
посредством обращения в МАУ «МФЦ Таганрога»;
посредством Единого портала.

Заявление, поступившее в УЖКХ, МАУ «МФЦ Таганрога», подлежит обязательной регистрации в соответствии с правилами делопроизводства в течение 1 рабочего дня.

Регистрация заявления о предоставлении муниципальной услуги, направленного через электронную почту или в электронной форме с использованием Единого портала, осуществляется в день его поступления либо на следующий рабочий день в случае поступления заявления по окончании рабочего времени. В случае поступления заявления о предоставлении муниципальной услуги в выходные или нерабочие праздничные дни его регистрация осуществляется в первый рабочий день, следующий за выходным или нерабочим праздничным днем.

2.14. Помещения для предоставления муниципальной услуги и консультаций по вопросам предоставления муниципальной услуги размещаются в здании УЖКХ, МАУ «МФЦ Таганрога» (далее - помещения). На территории, прилегающей к местонахождению административного здания, оборудуются места для парковки автотранспортных средств.

Вход в здание оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей полное наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, и график работы, а также лестницей с поручнями, пандусом для беспрепятственного передвижения граждан.

При обращении заявителю гарантируется прием в помещении:
оборудованном в соответствии с санитарными нормами и правилами;
оборудованном противопожарной системой и системой пожаротушения;
оборудованном системой кондиционирования воздуха;
оборудованном доступными местами общего пользования (туалетом).

Помещения МАУ «МФЦ Таганрога» также оборудуются электронной системой управления очередью, которая представляет собой комплекс программно-аппаратных средств, позволяющих оптимизировать управление очередями заявителей.

Для ожидания заявителями приема, заполнения документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, отводятся места, оборудованные стульями, столами (стойками), обеспечиваются ручки, бумагой. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможности их размещения в помещении.

В помещении размещаются информационные стенды на видном, доступном месте и призваны обеспечить каждого заявителя исчерпывающей информацией о предоставлении услуги. Тексты информационных материалов печатаются удобным для чтения шрифтом, без исправлений, наиболее важная информация выделяется другим шрифтом.

Кабинеты приема заявителей оснащены информационными табличками (вывесками) с указанием номера кабинета. Рабочее место специалистов, осуществляющих прием заявителей, оснащается настенной вывеской или настольной табличкой с указанием фамилии, имени, отчества и должности.

В помещениях обеспечивается беспрепятственный доступ инвалидов для получения муниципальной услуги, в том числе:

условия для беспрепятственного доступа к ним и предоставляемой в них муниципальной услуге;

возможность самостоятельного или с помощью специалиста УЖКХ, МАУ «МФЦ Таганрога», предоставляющего услугу, передвижения в здании, входа в помещения и выхода из них. Вход в здание оборудован кнопкой вызова специалиста УЖКХ, МАУ «МФЦ Таганрога»;

возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в здание, в том числе с использованием кресла-коляски и при необходимости с помощью специалиста, предоставляющего муниципальную услугу;

надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к помещениям и муниципальной услуге с учетом ограничений их жизнедеятельности;

дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.

2.15. Показатели доступности и качества оказания муниципальной услуги.

2.15.1. Показатели доступности муниципальной услуги:

предоставление муниципальной услуги в соответствии с настоящим Административным регламентом, а также отсутствие обоснованных жалоб на действия (бездействие) должностных лиц, принимающих участие в предоставлении муниципальной услуги;

наличие информации о предоставлении муниципальной услуги в средствах массовой информации, общедоступных местах;

сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи на объектах;

оказание сотрудниками, предоставляющими услуги, иной необходимой инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению услуг и использованию объектов наравне с другими лицами;

допуск в здание (помещение) сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

допуск в здание (помещение) собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного в соответствии с Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22.06.2015 № 386н.

2.15.2. Показатели качества муниципальной услуги:

соответствие предоставляемой муниципальной услуги требованиям настоящего Административного регламента;

отсутствие обоснованных жалоб;

соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги согласно Административному регламенту.

3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур (действий) в электронной форме

3.1. Состав административных процедур для предоставления муниципальной услуги.

3.1.1. Прием и регистрация заявления.

3.1.2. Получение необходимых документов в рамках межведомственного информационного взаимодействия.

3.1.3. Рассмотрение заявления и принятие решения о предоставлении муниципальной услуги.

3.1.4. Направление результата предоставления муниципальной услуги заявителю.

Последовательность административных процедур, выполняемых при предоставлении муниципальной услуги, отражена в блок-схеме (приложение № 1 к настоящему Административному регламенту).

3.2. Административная процедура – прием и регистрация заявления.

3.2.1. Основанием для начала административной процедуры является заявление, поступившее от заявителя, о предоставлении муниципальной услуги.

3.2.2. Должностным лицом, ответственным за выполнение административной процедуры, является специалист УЖКХ, МАУ «МФЦ Таганрога».

3.2.3. Специалист УЖКХ, МАУ «МФЦ Таганрога» проверяет заявление на наличие в нем неоговоренных приписок и исправлений, а также полномочия представителя заявителя в случае, если за предоставлением муниципальной услуги обратился представитель заявителя.

3.2.4. В случае соответствия заявления требованиям, предусмотренным настоящим Административным регламентом, специалист УЖКХ, МАУ «МФЦ Таганрога» регистрирует заявление о предоставлении муниципальной услуги.

При наличии оснований для отказа в приеме заявления о предоставлении муниципальной услуги, указанных в подпункте 2.7.1 пункта 2.7 раздела 2 настоящего Административного регламента, ответ на заявление не предоставляется. При наличии оснований для отказа в приеме заявления о предоставлении муниципальной услуги, указанных в подпункте 2.7.2 пункта 2.7 раздела 2 настоящего Административного регламента, ответ на заявление не предоставляется, о чем сообщается заявителю.

3.2.5. Срок исполнения данной административной процедуры составляет 1 рабочий день.

3.2.6. Результатом административной процедуры является прием и регистрация заявления о предоставлении муниципальной услуги либо мотивированный отказ в приеме документов.

3.3. Административная процедура - получение необходимых документов в рамках межведомственного информационного взаимодействия.

3.3.1. Основанием для начала административной процедуры является прием и регистрация заявления о предоставлении муниципальной услуги.

3.3.2. Должностным лицом, ответственным за выполнение административной процедуры, является специалист УЖКХ, МАУ «МФЦ Таганрога».

3.3.3. Специалист УЖКХ в течение 2 рабочих дней со дня регистрации заявления направляет запрос в рамках межведомственного информационного взаимодействия (далее - запрос).

Запрос формируется и направляется в форме электронного документа, подписанного начальником УЖКХ усиленной квалифицированной электронной подписью.

Организации, ответственные за направление ответа на полученные запросы, направляют ответ в УЖКХ.

3.3.4. Срок исполнения данной административной процедуры составляет 15 дней.

3.3.5. Результатом данной административной процедуры является получение сведений, необходимых для предоставления муниципальной услуги, в соответствии с направленными запросами.

3.4. Административная процедура – рассмотрение заявления и принятие решения о предоставлении муниципальной услуги.

3.4.1. Основанием для начала процедуры является заявление либо

заявление и полученные сведения в соответствии с направленными запросами.

3.4.2. Лицом, ответственным за выполнение административной процедуры, является специалист УЖКХ.

3.4.3. При отсутствии оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, указанных в пункте 2.10 раздела 2 настоящего Административного регламента, специалист УЖКХ подготавливает информацию о предоставлении жилищно-коммунальных услуг населению.

3.4.4. При наличии оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, указанных в пункте 2.10 раздела 2 настоящего Административного регламента, специалист УЖКХ подготавливает мотивированный отказ в предоставлении муниципальной услуги.

3.4.5. Информация о предоставлении жилищно-коммунальных услуг населению либо мотивированный отказ в предоставлении муниципальной услуги подготавливается в электронной форме и подписывается начальником УЖКХ усиленной квалифицированной электронной подписью.

3.4.5. Срок исполнения данной административной процедуры составляет 7 дней.

3.4.6. Результатом административной процедуры является подготовленная информация о предоставлении жилищно-коммунальных услуг населению либо подготовленный мотивированный отказ в предоставлении муниципальной услуги.

3.5. Административная процедура – направление результата предоставления муниципальной услуги заявителю.

3.5.1. Основанием для начала процедуры является подготовленная информация о предоставлении жилищно-коммунальных услуг населению либо подготовленный мотивированный отказ в предоставлении муниципальной услуги.

3.5.2. Лицом, ответственным за выполнение административной процедуры, является специалист УЖКХ, МАУ «МФЦ Таганрога».

3.5.3. Специалист УЖКХ, МАУ «МФЦ Таганрога» в день подготовки информации о предоставлении жилищно-коммунальных услуг населению либо мотивированного отказа в предоставлении муниципальной услуги осуществляет их направление заявителю.

3.5.4. Срок исполнения данной административной процедуры составляет 1 рабочий день.

3.5.5. Результатом административной процедуры является направление заявителю информации о предоставлении жилищно-коммунальных услуг населению либо мотивированного отказа в предоставлении муниципальной услуги.

4. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, сроков предоставления муниципальной услуги, определенных настоящим

Административным регламентом, осуществляется начальником УЖКХ и директором МАУ «МФЦ Таганрога».

Текущий контроль осуществляется путем проведения начальником УЖКХ, директором МАУ «МФЦ Таганрога», ответственными за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги, проверок соблюдения и исполнения специалистами положений настоящего Административного регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации, муниципальных правовых актов города Таганрога. Периодичность осуществления проверок устанавливается начальником УЖКХ, директором МАУ «МФЦ Таганрога». При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки), или отдельные вопросы (тематические проверки). По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений при предоставлении муниципальной услуги осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Текущий контроль за порядком предоставления муниципальной услуги осуществляется также начальником УЖКХ, директором МАУ «МФЦ Таганрога» посредством рассмотрения письменных, в том числе в электронном виде, и устных жалоб граждан.

4.2. Контроль полноты и качества предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, направленных на выявление и устранение причин и условий, вследствие которых были нарушены права заявителя, а также рассмотрение, принятие решений и подготовку ответа на обращение заявителя, содержащее жалобу на решение должностного лица.

Плановые проверки проводятся ежеквартально в соответствии с распоряжением (приказом) начальника УЖКХ, директора МАУ «МФЦ Таганрога».

Решение о проведении внеплановой проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги принимается начальником УЖКХ в следующих случаях:

в связи с проверкой устранения ранее выявленных нарушений исполнения положений настоящего Административного регламента, а также иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги;

поступления в УЖКХ либо в Администрацию города Таганрога обращений физических и юридических лиц с жалобами на нарушения их прав и законных интересов действиями (бездействием) должностных лиц, отвечающих за предоставление муниципальной услуги.

В случае если в результате контроля обнаружены несоответствия в документах, в действиях сотрудников, участвующих в предоставлении указанной в настоящем Административном регламенте муниципальной услуги, начальник УЖКХ, директор МАУ «МФЦ Таганрога» обеспечивают разработку и выполнение действий по устранению выявленных несоответствий и их причин.

4.3. Должностные лица, специалисты, осуществляющие действия,

определенные административными процедурами, указанными в настоящем Административном регламенте, несут персональную ответственность за соблюдение сроков, порядка проведения, полноту и качество выполнения процедур. Персональная ответственность специалистов закрепляется в их должностных инструкциях.

Начальник УЖКХ, директор МАУ «МФЦ Таганрога» организуют работу по оказанию муниципальной услуги, осуществляют контроль за сроками и качеством предоставления услуги, принимают меры к совершенствованию форм и методов работы по предоставлению муниципальной услуги, обучению подчиненных, несут персональную ответственность за соблюдение норм действующего законодательства.

Специалисты МАУ «МФЦ Таганрога», УЖКХ, осуществляющие информирование по вопросам предоставления муниципальной услуги, а также прием документов, рассмотрение заявлений, несут персональную ответственность за соблюдение порядка информирования, установленного настоящим Административным регламентом, а также за соответствие результатов рассмотрения заявления требованиям законодательства Российской Федерации.

Специалисты УЖКХ, уполномоченные на оформление документов в процессе предоставления муниципальной услуги, несут персональную ответственность за соблюдение порядка и срока оформления документов, а также за достоверность вносимых в эти документы сведений.

В случае выявления нарушений прав заявителя по результатам проведенных проверок в отношении виновных лиц принимаются меры в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.4. Контроль за предоставлением муниципальной услуги со стороны граждан, их объединений и организаций осуществляется путем получения письменной, устной или в электронном виде информации о наличии в действиях (бездействии) ответственных должностных лиц, а также принимаемых ими решениях нарушений положений настоящего Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги.

Граждане, их объединения и организации также вправе направлять замечания и предложения по улучшению качества предоставления муниципальной услуги.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, многофункционального центра, работника многофункционального центра

5.1. Заявитель имеет право в досудебном (внесудебном) порядке обратиться с жалобой на действия (бездействие) и решения, осуществляемые

(принятые) в ходе предоставления муниципальной услуги.

Жалоба должна содержать:

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

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

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

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

5.2. Заявитель может обратиться с жалобой в том числе по следующим основаниям:

нарушение срока регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги;

нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ростовской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ростовской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

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

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

отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица либо муниципального служащего органа, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления муниципальной услуги;

приостановление предоставления муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Ростовской области, муниципальными правовыми актами;

иные основания, предусмотренные действующим законодательством.

5.3. Заявитель вправе получить информацию и документы, необходимые для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.4. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление от заявителя жалобы на действия (бездействие) и решения, осуществляемые (принятые) в ходе предоставления муниципальной услуги специалистом УЖКХ, МАУ «МФЦ Таганрога».

5.5. Жалобы на решения и действия (бездействие) специалиста УЖКХ подаются начальнику УЖКХ или заместителю главы Администрации города Таганрога по вопросам городского хозяйства.

Жалобы на решения и действия (бездействие) начальника УЖКХ подаются заместителю главы Администрации города Таганрога по вопросам городского хозяйства.

Жалобы на решения и действия (бездействие) работника МАУ «МФЦ Таганрога» по основаниям, предусмотренным подпунктами 1, 3, 4, 6, 8 пункта 5.2 раздела 5 настоящего Административного регламента, подаются директору МАУ «МФЦ Таганрога».

Жалобы на решения и действия (бездействие) МАУ «МФЦ Таганрога» по основаниям, предусмотренным подпунктами 1, 3, 4, 6, 8 пункта 5.2 раздела 5 настоящего Административного регламента, подаются в Администрацию города Таганрога или должностному лицу, уполномоченному нормативным правовым актом Ростовской области.

5.6. Жалоба на решения и действия (бездействия) начальника УЖКХ, специалиста УЖКХ, МАУ «МФЦ Таганрога», работника МАУ «МФЦ Таганрога» подается в письменной форме при личном приеме заявителя либо направляется по почте, через МАУ «МФЦ Таганрога», с использованием сети «Интернет», официального портала Администрации города Таганрога, Единого портала либо регионального портала государственных и муниципальных услуг:

5.6.1. начальнику УЖКХ:

лично (начальнику или заместителю начальника) по адресу: 347900, г. Таганрог, ул. Розы Люксембург, 12/пер. Добролюбовский, 26, (понедельник-четверг с 09:00 до 18:00, пятница с 09:00 до 17:00, перерыв с 13:00 до 13:48), телефон для предварительной записи: 8 (8634) 43-12-07;

по месту предоставления услуги в МАУ «МФЦ Таганрога» по адресу: 347904, г. Таганрог, ул. Ленина, 153а, тел: 8 (8634) 344-000, адрес электронной почты: info@taganrogmfc.ru;

почтой по адресу: 347900, г. Таганрог, ул. Розы Люксембург, 12/пер. Добролюбовский, 26;

электронной почтой по адресу: jkh@tagancity.ru;

через Единый портал (<http://www.gosuslugi.ru>);

5.6.2. заместителю главы Администрации города Таганрога по вопросам городского хозяйства:

лично по адресу: г. Таганрог, ул. Петровская, 73, каб. 501 (2-я и 4-я среда каждого месяца с 14:00 до 15:00);

по месту предоставления услуги в МАУ «МФЦ Таганрога» по адресу: 347904, г. Таганрог, ул. Ленина, 153-а, тел: 8 (8634) 344-000, адрес электронной почты: info@taganrogmfc.ru;

почтой по адресу: 347900, г. Таганрог, ул. Петровская, 73;

электронной почтой по адресу: adm@tagancity.ru;

через официальный портал Администрации города Таганрога (<https://tagancity.ru>);

через Единый портал (<http://www.gosuslugi.ru>);

5.6.3. директору МАУ «МФЦ Таганрога»:

лично по адресу: г. Таганрог, ул. Ленина, 153-а (понедельник с 14.00 до 18.00);

по месту предоставления услуги в МАУ «МФЦ Таганрога» по адресу: 347904, г. Таганрог, ул. Ленина, 153-а, тел: 8 (8634) 344-000;

почтой по адресу: 347904, г. Таганрог, ул. Ленина, 153-а;

электронной почтой: info@taganrogmfc.ru;

через Единый портал (<http://www.gosuslugi.ru>).

5.7. Жалоба, поступившая в УЖКХ, МАУ «МФЦ Таганрога», Администрацию города Таганрога, подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа УЖКХ, МАУ «МФЦ Таганрога», 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.

5.8. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных 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 субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

в удовлетворении жалобы отказывается.

5.9. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения об удовлетворении либо об отказе в удовлетворении жалобы, заявителю в

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

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю дается информация о действиях, осуществляемых УЖКХ, МАУ «МФЦ Таганрога» в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения муниципальной услуги.

В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

5.10. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, работник, наделенные полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с частью 1 статьи 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», незамедлительно направляют имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.11. Принятое в соответствии с пунктом 5.8 раздела 5 настоящего Административного регламента решение может быть обжаловано в судебном порядке.

Приложение
к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Предоставление информации о предоставлении
жилищно-коммунальных услуг населению»

**БЛОК-СХЕМА
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ
«ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ О ПРЕДОСТАВЛЕНИИ
ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ НАСЕЛЕНИЮ»**



Начальник общего отдела
Администрации города Таганрога

Адова И.В.