

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

1.2. Административный регламент определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при исполнении муниципальной функции по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно - коммунальных услуг населению».

2. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

2.1. Наименование муниципальной услуги: «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно - коммунальных услуг населению» (далее – Услуга).

2.2. Органом местного самоуправления Вилючинского городского округа, ответственным за предоставление Услуги, является администрация Вилючинского городского округа закрытого административно-территориального образования города Вилючинска Камчатского края (далее - администрация Вилючинского городского округа).

Структурное подразделение администрации Вилючинского городского округа – управление городского хозяйства администрации Вилючинского городского округа непосредственно предоставляет Услугу и отвечает за размещение информации о порядке предоставления Услуги (публичное консультирование).

Предоставление Услуги осуществляется при взаимодействии с иными органами местного самоуправления Вилючинского городского округа, структурными подразделениями администрации Вилючинского городского округа, организациями, учреждениями, владеющими информацией, необходимой для предоставления Услуги.

2.3. Предоставление Услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативно-правовыми актами Российской Федерации, Камчатского края, Вилючинского городского округа, непосредственно регулирующими предоставление Услуги:

- Конституция Российской Федерации;
- Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая);
- Жилищный кодекс Российской Федерации;
- Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Федеральный закон от 27.07.2010 № 190-ФЗ «О теплоснабжении»;
- Федеральный закон от 26.03.2003 № 35-ФЗ «О электроэнергетике»;
- Федеральный закон от 31.12.2004 № 210-ФЗ «Об основах регулирования тарифов организаций коммунального комплекса»;

- Постановление Правительства Российской Федерации от 14.07.2008 № 520 «Об основах ценообразования и порядке регулирования тарифов, надбавок и предельных индексов в сфере деятельности организации коммунального комплекса»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 23.05.2006 № 307 «О порядке предоставления коммунальных услуг гражданам»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 28.08.2009 № 708 «Об утверждении основ формирования предельных индексов изменения размера платы граждан за коммунальные услуги»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 06.05.2011 № 354 «О предоставлении коммунальных услуг собственниками и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домах»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 13.08.2006 № 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»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 30.12.2009 № 1140 «Об утверждении стандартов раскрытия информации организациями коммунального комплекса и субъектами естественных монополий, осуществляющими деятельность в сфере оказания услуг по передаче тепловой энергии»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 23.09.2010 № 731 «Об утверждении стандарта раскрытия информации организациями, осуществляющими деятельность в сфере управления многоквартирными домами»;
- Распоряжение Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 № 1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде».

2.4. Получателями (заявителями) Услуги являются физические или юридические лица (за исключением государственных органов и их территориальных органов, органов государственных внебюджетных фондов и их территориальных органов, органов местного самоуправления) либо их уполномоченные представители.

2.5. Для получения Услуги предоставляется заявление (запрос) в устной, письменной или электронной форме, в котором указываются следующие реквизиты:

- наименование органа местного самоуправления, ответственного за предоставление Услуги, либо фамилия, имя, отчество (при наличии) соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица;
- фамилия, имя, отчество (при наличии) заявителя - для физических лиц;
- наименование – для юридических лиц;
- почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения;
- адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в электронной форме;
- изложение существа заявления (запроса);
- дата составления заявления (запроса) и личная подпись.

Форма запроса о предоставлении соответствующей услуги, форма документа, являющегося результатом предоставления соответствующей услуги, форма заявления об исправлении технических ошибок в данном документе, форма заявления о выдаче дубликата данного документа, форма заявления об оставлении запроса без рассмотрения, если иное не предусмотрено федеральным законом:

-заявление (запрос) составляется в свободной форме, в одном или двух экземплярах (на усмотрение заявителя), рукописным (разборчиво) или машинописным способом.

Для получения Услуги предоставление каких-либо документов не требуется.

Для получения Услуги предоставление каких-либо документов не требуется.

2.6. Заявление (запрос) может быть представлено:

- посредством личного обращения в администрацию Вилючинского городского округа;
- посредством личного обращения в следующие филиалы и дополнительные офисы Краевого государственного казенного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Камчатском крае»:
- Уполномоченный КГКУ МФЦ – Петропавловск-Камчатский городской округ, проспект Рыбаков, 13;
- Филиал КГКУ МФЦ – Петропавловск-Камчатский городской округ, ул. Океанская, д. 94;
- Филиал КГКУ МФЦ – Петропавловск-Камчатский городской округ, Дальневосточная, д. 8;
- Филиал КГКУ МФЦ – Петропавловск-Камчатский городской округ, ул. Пограничная, д. 17;
- Филиал КГКУ МФЦ – Елизовское городское поселение, ул. Беринга, д.9;
- Дополнительный офис КГКУ МФЦ – Елизовский муниципальный район, п. Вулканный, ул. Центральная, д. 1;
- Дополнительный офис КГКУ МФЦ – Елизовский муниципальный район, п. Раздольный, ул. Советская, д. 2А;
- Дополнительный офис КГКУ МФЦ – Елизовский муниципальный район, п. Паратунка, ул. Нагорная, д. 27;
- Дополнительный офис КГКУ МФЦ – Елизовский муниципальный район, п. Термальный, ул. Крашенинникова, д. 2;
- Дополнительный офис КГКУ МФЦ – Елизовский муниципальный район, п. Сокоч, ул. Лесная, д. 1;
- Дополнительный офис КГКУ МФЦ – Елизовский муниципальный район, п. Пионерский, ул. Н. Коляды, д. 1;
- Дополнительный офис КГКУ МФЦ – Елизовский муниципальный район, п. Лесной, ул. Чапаева, д. 7 «а»;
- Дополнительный офис КГКУ МФЦ – Елизовский муниципальный район, п. Коряки, ул. Шоссейная, д. 2/1;
- Дополнительный офис КГКУ МФЦ – Елизовский муниципальный район, п. Нагорный, ул. Совхозная, д. 18;
- Дополнительный офис КГКУ МФЦ – Елизовский муниципальный район, с. Николаевка, ул. Советская, д. 24;
- Филиал КГКУ МФЦ – г. Вилючинск, м-н, Центральный, д. 5;
- Дополнительный офис КГКУ МФЦ – Быстринский муниципальный район, п. Эссо, ул. Советская, д. 4;
- Дополнительный офис КГКУ МФЦ – Мильковский муниципальный район, с. Мильково, ул. Ленинская, д. 10;
- Дополнительный офис КГКУ МФЦ – Усть-Камчатский муниципальный район, п. Ключи, ул. Школьная, д. 8;
- Дополнительный офис КГКУ МФЦ – Усть-Камчатский муниципальный район, п. Козыревск, ул. Ленинская, д. 6А;
- Дополнительный офис КГКУ МФЦ – Усть-Камчатский муниципальный район, п. Усть-Камчатск, ул. 60 лет Октября, д. 24;
- Дополнительный офис КГКУ МФЦ – Соболевский муниципальный район, с. Соболево, ул. Комсомольская, д. 15;

- Дополнительный офис КГКУ МФЦ – Алеутский муниципальный район, с. Никольское, ул. 50 лет Октября, д. 24;
- Дополнительный офис КГКУ МФЦ – Усть-Большерецкий муниципальный район, с. Усть-Большерецк, ул. Бочкарева, д. 10;
- Дополнительный офис КГКУ МФЦ – Усть-Большерецкий муниципальный район, п. Озерновский, ул. Рабочая, д. 5;
- Дополнительный офис КГКУ МФЦ – Усть-Большерецкий муниципальный район, п. Октябрьский, ул. Комсомольская, д. 47;
- Дополнительный офис КГКУ МФЦ – Усть-Большерецкий муниципальный район, с. Апача, ул. Юбилейная, д. 9;
- Дополнительный офис КГКУ МФЦ – Тигильский муниципальный район, с. Тигиль, ул. Партизанская, д. 40;
- Дополнительный офис КГКУ МФЦ – Пенжинский муниципальный район, с. Каменское, ул. Ленина, д. 18;
- Дополнительный офис КГКУ МФЦ – Олюторский муниципальный район, с. Тиличики, ул. Школьная, д. 17;
- Дополнительный офис КГКУ МФЦ – городской округ «поселок Палана», ул. 50 лет Камчатского комсомола, д. 1;
- Дополнительный офис КГКУ МФЦ – городское поселение «поселок Оссора», ул. Советская, д. 72;
- посредством Интернет-обращения;
- на бумажном носителе с помощью курьера;
- на бумажном носителе по почте;
- на бумажном носителе с использованием услуг экспресс-почты.

Заявители, обратившиеся за получением Услуги, в обязательном порядке информируются:

- о сроках рассмотрения заявления (запроса) и сроках предоставления Услуги;
- о порядке получения результатов;
- о порядке получения информации, ходе рассматривания заявления (запроса) и предоставления Услуги.

2.7. Срок ожидания заявителями в очереди при подаче заявления (запроса) и получении ответа на заявление (запрос) не должен превышать 15 минут.

Срок предоставления Услуги, а именно срок письменного ответа на заявление (запрос) о предоставлении Услуги, не может превышать 30 дней со дня регистрации заявления (запроса).

Предоставление Услуги не может быть приостановлено.

2.8. Результатом предоставления Услуги является:

- предоставление заявителю ответа на заявление (запрос) способом, указанным в заявлении (запросе);
- отказ в предоставлении заявителю ответа на заявление (запрос).

Порядок исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной или муниципальной услуги документах, в том числе исчерпывающий перечень оснований для отказа в исправлении таких опечаток и ошибок:

- в случае допущения ошибок и опечаток, заявитель вправе обратиться в орган предоставляющий Услуги за исправлением допущенных опечаток и ошибок;
- в исправлении ошибок и опечаток, может быть отказано в случае, если характер ошибок и опечаток не затрагивает существо результатов предоставления услуги.

Порядок выдачи дубликата документа, выданного по результатам предоставления государственной или муниципальной услуги, в том числе исчерпывающий перечень

оснований для отказа в выдаче этого дубликата:

-заявитель может обратиться в орган предоставляющий Услугу с заявлением (запросом) в свободной форме, в одном или двух экземплярах (на усмотрение заявителя), рукописным (разборчиво) или машинописным способом;

- оснований для отказа в приеме заявления (запроса) в предоставлении дубликата не имеется.

Юридическим фактом, которым заканчивается предоставление Услуги, является предоставление заявителю ответа на заявление (запрос) после регистрации ответа, как исходящего документа.

2.9.Порядок оставления запроса заявителя о предоставлении государственной или муниципальной услуги без рассмотрения и оснований для отказа в приеме заявления (запроса) о предоставлении Услуги не имеется.

2.10. В предоставлении Услуги отказывается в соответствии со следующим исчерпывающим перечнем оснований:

- в заявлении (запросе) содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми заявлениями (запросами), и при этом в заявлении (запросе) не приводятся новые доводы и обстоятельства;

- при получении заявления (запроса), в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

- в заявлении (запросе) не указаны: фамилия, имя, отчество (при наличии) заявителя – для физических лиц и индивидуальных предпринимателей; наименование – для юридических лиц; адрес для ответа;

- текст письменного заявления (запроса) не поддается прочтению или не имеет смыслового содержания;

Об отказе в предоставлении Услуги заявителю сообщается в письменной или электронной форме в течение семи дней со дня регистрации заявления (запроса).

2.11. Предоставление Услуги и информации о ней осуществляется бесплатно.

2.12. К местам предоставления Услуги предъявляются следующие требования:

- на территории, прилегающей к месторасположению администрации Вилючинского городского округа, рекомендуется оборудовать места для парковки автотранспортных средств, доступ заявителей к парковочным местам является бесплатным;

- здание администрации Вилючинского городского округа должно располагаться с учетом пешеходной доступности не более 10 минут от остановки общественного транспорта;

- здание администрации Вилючинского городского округа должно быть оборудовано входом, обеспечивающим свободный доступ людей в помещение;

- центральный вход в здание администрации Вилючинского городского округа должен быть оборудован: пандусом, расширенным проходом, позволяющим обеспечить беспрепятственный доступ граждан с ограниченными возможностями, использующих кресла-коляски, и вывеской с полным наименованием учреждения на русском языке.

2.12.1. При обращении за Услугой граждан с ограниченными возможностями, использующих кресла-коляски, либо граждан, по состоянию здоровья не имеющих возможности подняться по ступеням, дежурный администрации Вилючинского городского округа сообщает о таком обращении специалисту, предоставляющему услугу. При указанном обращении специалист оказывает помощь в оформлении необходимых документов для предоставления услуги на первом этаже администрации Вилючинского городского округа.

2.12.2. При обращении за Услугой граждан, имеющих стойкие расстройства функции зрения, в здание администрации Вилючинского городского округа допускается собака-поводырь при наличии документа, подтверждающего её специальное обучение и выданного по форме и в порядке, определенным федеральным органом исполнительной власти,

осуществляющего функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социальной защиты населения.

2.12.3. При необходимости, в помещение, в котором оказывается услуга, допускается сурдопереводчик и тифлосурдопереводчик, пришедшие с заявителем.

2.13. К размещению и оформлению помещений предоставления Услуги предъявляются следующие требования:

- в холле здания администрации Вилючинского городского округа на стене должны размещаться указатели расположения отделов и специалистов;
- в здании администрации Вилючинского городского округа должны находиться места для ожидания, информирования и приема заявителей;
- в помещениях администрации Вилючинского городского округа должен поддерживаться температурный режим: не менее +18 градусов и не более +25 градусов по шкале Цельсия;
- помещения администрации Вилючинского городского округа должны быть оборудованы в соответствии с санитарными правилами и нормами и с соблюдением необходимых мер безопасности;
- здание администрации Вилючинского городского округа должно быть обеспечено средствами коммунально-бытового обслуживания и оснащено телефонной связью.

2.14. Информирование граждан о порядке предоставления Услуги осуществляется путем публикации информационных материалов в средствах массовой информации, размещения информации на информационных стендах в помещениях администрации Вилючинского городского округа, на официальном Интернет-сайте администрации Вилючинского городского округа в сети «Интернет».

2.15. К местам для информирования заявителей о порядке предоставления Услуги, получения информации и оформления заявления (запроса) предъявляются следующие требования:

- места, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются удобными для обозрения информационными стендами, стульями и столами;
- места для написания заявления (запроса) обеспечиваются письменными принадлежностями (шариковая ручка) и бумагой для возможности оформления заявления (запроса).

2.16. На информационных стендах, размещаемых в здании администрации Вилючинского городского округа и доступных для свободного посещения заявителей, должна содержаться следующая информация:

- полное наименование структурного подразделения администрации Вилючинского городского округа, предоставляющего Услугу - управления городского хозяйства администрации Вилючинского городского округа;
- фамилии, имена, отчества и должности специалистов, осуществляющих прием, регистрацию заявлений (запросов) и регистрацию ответов на заявления (запросы) с присвоением соответственно входящих и исходящих номеров;
- почтовый адрес, электронный адрес, контактные телефоны, график работы структурного подразделения администрации Вилючинского городского округа, предоставляющего Услугу - управления городского хозяйства администрации Вилючинского городского округа;
- фамилии, имена, отчества специалистов структурного подразделения администрации Вилючинского городского округа, предоставляющего Услугу - управления городского хозяйства администрации Вилючинского городского округа;
- процедуры предоставления Услуги в текстовом виде и в виде блок-схемы;
- извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, регулирующих деятельность по предоставлению Услуги.

Информация, размещаемая на информационных стендах, должна содержать подпись

руководителя структурного подразделения администрации Вилючинского городского округа, предоставляющего Услугу - управления городского хозяйства администрации Вилючинского городского округа, дату размещения.

2.17. К местам для ожидания заявителей и оборудованию мест ожидания предоставления Услуги предъявляются следующие требования:

- для ожидания приема заявителям отводится специальное место, оборудованное: стульями, кресельными секциями либо скамейками (банкетками); столами (стойками) для возможности оформления заявления (запроса); информационными стендами;
- количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании;
- места ожидания должны соответствовать комфортным условиям для заявителей и оптимальным условиям работы специалистов.

2.18. К местам для приема заявителей о предоставлении Услуги предъявляются следующие требования:

- помещение для непосредственного взаимодействия специалистов с заявителями должно быть организовано в виде отдельных рабочих мест для каждого специалиста, ведущего прием;
- каждое рабочее место специалистов должно быть оборудовано: персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных; печатающим устройством; столом; стульями;
- специалист, ответственный за прием заявлений (запросов), имеет бейдж и настольную табличку с указанием должности, фамилии, имени, отчества.

2.19. Доступность Услуги оценивается по следующим критериям:

- количество заявителей, обратившихся за получением Услуги дистанционно (с использованием сети Интернет, электронной почты), к общему количеству обратившихся за получением Услуги;
- количество жителей городского округа, получивших Услугу;
- пешеходная доступность от ближайшей остановки общественного транспорта;
- наличие парковки для посетителей;
- дни и часы работы (приема граждан).

2.20. Качество Услуги оценивается по следующим критериям:

- количество жалоб, поступивших в администрацию Вилючинского городского округа, на структурное подразделение администрации Вилючинского городского округа, предоставляющего Услугу - управление городского хозяйства администрации Вилючинского городского округа, на организацию приема заявителей;
- соблюдение сроков предоставления Услуги;
- количество жалоб, поступивших в адрес должностных лиц, ответственных за предоставление Услуги.

2.21. Администрация Вилючинского городского округа, ответственная за предоставление Услуги, и управление городского хозяйства администрации Вилючинского городского округа, предоставляющее Услугу, находятся по адресу: г. Вилючинск, ул. Победы, 1, кабинет № 38 «Начальник управления городского хозяйства администрации Вилючинского городского округа»;

кабинет № 35 «Управление городского хозяйства администрации Вилючинского городского округа».

График работы: понедельник-пятница с 9.00 часов до 18.00 часов. Перерыв на обед: с 13.00 часов до 14.00 часов Выходные дни: суббота, воскресенье.

2.22. Информирование о предоставлении Услуги осуществляется специалистами управления городского хозяйства администрации Вилючинского городского округа в

соответствии с графиком работы администрации Вилючинского городского округа:

- путем публикации (размещения) информационных материалов в средствах массовой информации;
- в ходе личного приема;
- с использованием почтовой, телефонной связи и информационных систем общего пользования.

В любое время с момента приема заявления (запроса) для получения Услуги заявитель имеет право на получение сведений о стадии прохождения заявления (запроса):

- при помощи телефонной связи;
- при помощи почтовой связи;
- посредством личного обращения;
- через официальный сайт органов местного самоуправления Вилючинского городского округа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

2.23. Для получения информации о порядке предоставления Услуги заявитель может обратиться:

- по телефонам: 8(41535) 3-18-63 кабинет 35 - специалисты управления городского хозяйства администрации Вилючинского городского округа; 8(41535) 3-16-87 - начальник управления городского хозяйства администрации Вилючинского городского округа;
- по адресу официального сайта органов местного самоуправления Вилючинского городского округа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: www.viluchinsk-city.kamchatka.ru;
- по адресу электронной почты: avgo@viladm.ru.

2.24. Индивидуальное консультирование заинтересованных лиц по предоставлению Услуги проводится бесплатно по вопросам:

- места расположения администрации Вилючинского городского округа и управления городского хозяйства администрации Вилючинского городского округа, графика работы, номеров телефонов, факсов, адреса электронной почты;
- времени приема заявления (запроса) и предоставления письменного ответа;
- сроков предоставления Услуги;
- порядка обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления Услуги.

2.25. Индивидуальное консультирование по предоставлению Услуги проводится:

- посредством личного обращения заявителя. Должностное лицо, ответственное за такое информирование, подробно и в вежливой форме должно дать исчерпывающие ответы на все возникающие у заявителя вопросы, связанные с предоставлением Услуги. Ответ на устное обращение предоставляется незамедлительно после обращения;
- при помощи телефонной связи. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании структурного подразделения администрации Вилючинского городского округа, предоставляющего Услуги –Управления городского хозяйства администрации Вилючинского городского округа, в который позвонил заявитель, фамилии, имени, отчества (при наличии) специалиста, принявшего звонок. При невозможности ответить на поставленный вопрос, заявителю рекомендуется обратиться к другому должностному лицу или ему сообщается телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию, либо предлагается обратиться письменно или назначить другое удобное для заявителя время консультации. Время разговора не должно превышать 10 минут;
- посредством письменного консультирования. Письменные разъяснения осуществляются при наличии письменного обращения получателя Услуги. Для получения письменных консультаций заявителю необходимо отправить обращение: по почтовому адресу; на адрес

электронной почты; через официальный сайт органов местного самоуправления Вилючинского городского округа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». Ответ на письменное обращение направляется по почте, электронной почте в срок, не превышающий 10 рабочих дней со дня регистрации письменного обращения.

Ответ на обращение дается в простой, четкой и понятной форме с указанием должности, фамилии, имени, отчества (при наличии), номера телефона специалиста - исполнителя.

Письменный ответ подписывает глава администрации Вилючинского городского округа. Письменный ответ также содержит фамилию, инициалы и телефон исполнителя.

Заявитель имеет право на получение сведений о прохождении рассмотрения заявления посредством телефонной связи, личного посещения, через электронную почту.

Для получения сведений о прохождении заявления заявителем указываются дата подачи заявления (запроса) и фамилия (наименование) заявителя.

Заявителю предоставляются сведения о том, на каком этапе (в процессе выполнения какой административной процедуры) находится его заявление (запрос).

3. АДМИНИСТРАТИВНЫЕ ПРОЦЕДУРЫ

3.1. Перечень процедур, выполнение которых необходимо для предоставления Услуги, включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и первичная обработка заявления (запроса), поступившего в администрацию Вилючинского городского округа;
- регистрация поступившего заявления (запроса) с присвоением входящего номера;
- постановка заявления (запроса) на контроль;
- направление заявления (запроса) с резолюцией главы администрации Вилючинского городского округа руководителю структурного подразделения администрации Вилючинского городского округа, предоставляющего Услугу – управления городского хозяйства администрации Вилючинского городского округа;
- рассмотрение заявления (запроса) руководителем структурного подразделения администрации Вилючинского городского округа, предоставляющего Услугу - управления городского хозяйства администрации Вилючинского городского округа, наложение резолюции и направление заявления (запроса) исполнителю - специалисту структурного подразделения администрации Вилючинского городского округа, предоставляющего Услугу - управления городского хозяйства администрации Вилючинского городского округа;
- подготовка исполнителем - специалистом структурного подразделения администрации Вилючинского городского округа, предоставляющего Услугу - управления городского хозяйства администрации Вилючинского городского округа, проекта письменного ответа в двух экземплярах в срок, установленный руководителем;
- направление исполнителем - специалистом проекта письменного ответа на согласование руководителю, после чего проект ответа направляется на подпись главе администрации Вилючинского городского округа;
- регистрация специалистами общего отдела администрации Вилючинского городского округа в пределах своей компетенции письменного ответа на заявление (запрос) с присвоением исходящего номера;
- направление специалистами общего отдела администрации Вилючинского городского округа в пределах своей компетенции письменного ответа заявителю способом, указанным в заявлении (запросе);
- снятие заявления (запроса) с контроля специалистами общего отдела администрации Вилючинского городского округа в пределах своей компетенции в день направления или вручения в руки письменного ответа на заявление (запрос).

3.2. Административные процедуры выполняются должностными лицами, специалистами администрации Вилючинского городского округа в последовательности в соответствии с блок-схемой согласно приложению к настоящему Административному регламенту.

3.2.1. Заявления (запросы), поступившие в администрацию Вилючинского городского округа, подлежат приему и первичной обработке специалистом общего отдела администрации Вилючинского городского округа, в должностную инструкцию которого входят функции по предоставлению Услуги (далее – специалист общего отдела администрации).

При получении письменного заявления (запроса), переданного лично заявителем, проверяется правильность адресованной корреспонденции, наличие почтового адреса, фамилии, имени, отчества (при наличии), подписи заявителя и даты – для физических лиц индивидуальных предпринимателей; наличие почтового адреса, наименования, подписи руководителя и даты – для юридических лиц.

Срок выполнения административных действий – до 10 минут на одно заявление (запрос).

При поступлении письменного заявления (запроса) по факсу, электронной почте и на официальный сайт органов местного самоуправления Вилючинского городского округа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» проверяется правильность адресованной корреспонденции, наличие почтового адреса, фамилии, имени, отчества, подписи заявителя и даты – для физических лиц индивидуальных предпринимателей; наличие почтового адреса, наименования, подписи руководителя и даты – для юридических лиц.

Срок выполнения административных действий – до 2 минут на одно заявление (запрос).

При поступлении письменного обращения по почте проверяется:

- правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки. Ошибочно поступившие обращения (не по адресу) возвращаются на почтовое отделение невскрытыми;
- при вскрытии конвертов проверяется наличие в них документов. Конверты от поступивших обращений сохраняются для определения адреса отправителя и даты почтового штемпеля, служащего подтверждением даты отправления и получения обращения;
- обращения, заклеенные липкой лентой, имеющие странный запах, цвет, с вложениями, нехарактерными для письменных обращений (порошок и т.п.), сдаются в соответствующие органы.

Срок выполнения административных действий – до 2 минут на одно обращение.

3.2.2. Поступившие в администрацию Вилючинского городского округа заявления (запросы) подлежат регистрации и аннотированию.

При регистрации заявления (запроса) в правом нижнем углу первого листа заявления (запроса) проставляется регистрационный штамп установленной формы с указанием присвоенного регистрационного номера и даты регистрации. Регистрационный номер заявления (запроса) состоит из индекса и порядкового номера заявления (запроса).

Регистрация заявления (запроса), поступившего от физического лица, производится в следующем порядке:

- письменное заявление (запрос): первая буква фамилии - порядковый номер и дата регистрации;
- коллективное заявление: Кол - порядковый номер и дата регистрации.

Регистрация заявления (запроса), поступившего от юридического лица, индивидуального предпринимателя, производится в следующем порядке:

- письменное заявление (запрос): порядковый номер и дата регистрации.

В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом заявления (запроса), штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающим его прочтение.

Поступившие заявления (запросы) проверяются на повторность. Повторным считается заявление (запрос), поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу,

если со времени подачи первого заявления (запроса) не истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не доволен полученным ответом.

При работе с повторными заявлениями (запросами) специалист общего отдела администрации Вилючинского городского округа совместно со специалистом структурного подразделения администрации Вилючинского городского округа, предоставляющим Услугу – управления городского хозяйства администрации Вилючинского городского округа подбирает имеющиеся в архиве письменные ответы на заявления (запросы) данного заявителя.

Если заявление (запрос) подписано двумя и более авторами, то регистрируются первые два или три, в том числе автор, в адрес которого обратившиеся просят направить ответ. Указывается общее количество авторов. Такое заявление считается коллективным. Коллективными являются также заявления (запросы), поступившие от имени коллектива организации.

Если к ранее поступившему по факсу, электронной почте или на официальный сайт органов местного самоуправления Вилючинского городского округа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» письменному заявлению (запросу), впоследствии поступил по почте оригинал, то он регистрируется под тем же регистрационным номером с внесением соответствующей отметки в регистрационные документы. При этом сроки его рассмотрения отсчитываются от даты регистрации факсограммы, электронной почты, заявления (запроса), поступившего на официальный сайт органов местного самоуправления Вилючинского городского округа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Регистрация письменных заявлений (запросов), поступивших от физических лиц производится по форме бланка «Регистрационно-контрольная карточка письменного обращения» согласно приложению № 2 к настоящему Административному регламенту, с занесением в электронную программу.

На поступившее заявление (запрос) составляется аннотация, проставляется шифр и подшифр тематического классификатора, утвержденного приказом Министерства общественных отношений Камчатского края от 15.10.2008 № 94-п. Аннотация должна быть четкой, краткой, отражать содержание всех вопросов, поставленных в заявлении (запросе), обосновывать адресность направления заявления (запроса) на рассмотрение.

В случае, если заявление (запрос) написан на иностранном языке или точечно-рельефным шрифтом слепых, срок подготовки ответа на такое заявление (запрос) увеличивается на время, необходимое для перевода.

Письменное заявление с просьбой о личном приеме должностным лицом рассматривается как обычное обращение. Автору направляется разъяснение о порядке приема должностного лица – руководителя структурного подразделения администрации Вилючинского городского округа, предоставляющего Услугу - управления городского хозяйства администрации Вилючинского городского округа, при этом заявление считается рассмотренным.

Заявления (запросы), поступающие в администрацию Вилючинского городского округа до 17.30 - регистрируются в день поступления, поступившие после 17.30 - регистрируются датой следующего дня.

Срок выполнения административных действий – до 20 минут на одно обращение.

3.2.3. Поступившие в администрацию Вилючинского городского округа заявления (запросы) направляются на рассмотрение главе администрации Вилючинского городского округа.

Зарегистрированное заявление (запрос) предоставляется главе администрации Вилючинского городского округа для наложения резолюции.

Резолюция главы администрации Вилючинского городского округа должна содержать: наименование структурного подразделения администрации Вилючинского городского округа, фамилии и инициалы должностных лиц, которым направляется резолюция, кратко сформулированный текст, предписывающий действие, порядок и срок его исполнения,

подпись главы администрации Вилючинского городского округа с расшифровкой, дату. Резолюция может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения резолюции.

В случае, если по рассмотрению заявления (запроса) определены несколько исполнителей, ответственным исполнителем резолюции является лицо, указанное первым. Ответственный специалист-исполнитель резолюции организует работу по исполнению резолюции, определяет порядок исполнения и готовит письменный ответ на заявление (запрос).

Срок рассмотрения обращений главой администрации Вилючинского городского округа – до 3 рабочих дней.

3.2.4. Заявление (запрос) с резолюцией главы администрации Вилючинского городского округа специалистом общего отдела администрации Вилючинского городского округа ставится на контроль и затем направляется специалистам - исполнителям в структурное подразделение администрации Вилючинского городского округа, предоставляющего Услугу – управление городского хозяйства администрации Вилючинского городского округа.

Рассмотренное главой администрации Вилючинского городского округа заявление (запрос) с резолюцией направляется исполнителю через общий отдел администрации Вилючинского городского округа.

Резолюция заносится:

- в регистрационно-контрольную карточку письменного заявления (запроса) и электронную программу – по заявлениям, поступившим от физических лиц;
- в книгу регистрации входящих документов и электронную программу – по заявлениям (запросам), поступившим от юридических лиц и индивидуальных предпринимателей.

Исполнение резолюции главы администрации Вилючинского городского округа ставится на контроль.

Срок выполнения административных действий – до 10 минут на 1 обращение.

3.2.5. Со дня регистрации заявления (запроса), в течение рабочего времени, заявитель имеет право ознакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения заявления (запроса).

Информация заявителю предоставляется по следующим вопросам:

- о получении заявления (запроса) и направлении его на рассмотрение в структурное подразделение администрации Вилючинского городского округа, предоставляющего Услугу – управление городского хозяйства администрации Вилючинского городского округа;
- об отказе в рассмотрении заявления (запроса);
- о продлении срока рассмотрения заявления (запроса);
- о результатах рассмотрения заявления (запроса).

Информация по предоставлению Услуги может быть устной (по телефону, на приеме) и может быть оформлена письмом.

Письменное уведомление подписывается руководителем структурного подразделения администрации Вилючинского городского округа, предоставляющего Услугу – начальником управления городского хозяйства администрации Вилючинского городского округа и регистрируется специалистами общего отдела администрации Вилючинского городского округа. Копия письменного уведомления подшивается к документам по заявлению (запросу).

Срок выполнения административных действий – до 4 минут на 1 обращение.

Телефонные обращения заявителей по вопросу получения информации по предоставлению Услуги принимаются в течение рабочего времени.

При получении запроса по телефону, специалист общего отдела администрации Вилючинского городского округа:

- называет наименование органа, в который обратился заявитель (администрация

Вилючинского городского округа);

- представляется, назвав свою фамилию, имя, отчество (при наличии), должность;

- предлагает абоненту представиться;

- выслушивает и уточняет, при необходимости, суть вопроса;

- вежливо, корректно и лаконично дает заявителю информацию о структурном подразделении администрации Вилючинского городского округа, предоставляющего Услугу – управлению городского хозяйства администрации Вилючинского городского округа.

Срок выполнения административных действий – до 10 минут на 1 обратившегося заявителя.

3.2.6. За ходом рассмотрения заявлений (запросов) специалистом общего отдела администрации Вилючинского городского округа осуществляется контроль.

Контрольные сроки рассмотрения заявлений (запросов) составляют в соответствии с законодательством Российской Федерации не более 30 дней со дня их регистрации, если более короткий срок не установлен резолюцией главы администрации Вилючинского городского округа.

В тексте резолюции могут содержаться указания «срочно» или «оперативно», которые предусматривают соответственно 3-дневный или 10-дневный сроки исполнения резолюции, считая с даты ее написания.

Специалист общего отдела администрации Вилючинского городского округа в целях контроля за сроками исполнения резолюций по заявлениям (запросам) еженедельно формирует справку главе администрации Вилючинского городского округа о неисполненных поручениях.

Срок выполнения административных действий (подготовка еженедельной информации по исполнителям) – до 1 часа.

3.2.7. Подготовка письменного ответа на поступившие заявления (запросы) производится специалистами структурного подразделения администрации Вилючинского городского округа, предоставляющего Услугу – управлению городского хозяйства администрации Вилючинского городского округа в течение 30 дней со дня регистрации заявления (запроса), если резолюцией главы администрации Вилючинского городского округа не установлен более короткий контрольный срок рассмотрения заявления (запросов) в следующем порядке:

- рассмотрение заявления (запроса) руководителем структурного подразделения администрации Вилючинского городского округа, предоставляющего Услугу – начальником управления городского хозяйства администрации Вилючинского городского округа, наложение резолюции и направление заявления (запроса) специалисту - исполнителю управления городского хозяйства администрации Вилючинского городского округа;

- подготовка специалистом - исполнителем структурного подразделения администрации Вилючинского городского округа, предоставляющего Услугу - управлению городского хозяйства администрации Вилючинского городского округа, проекта письменного ответа в двух экземплярах в срок, установленный руководителем.

- направление специалистом - исполнителем проекта письменного ответа на согласование руководителю, после чего проект ответа направляется на подпись главе администрации Вилючинского городского округа через общий отдел администрации Вилючинского городского округа.

Срок выполнения административных действий (подготовка письменного ответа на заявление (запрос) – до 30 дней на 1 заявление (запрос).

3.2.8. При необходимости срок рассмотрения письменного заявления (запроса) может быть продлен главой администрации Вилючинского городского округа, но не более чем на 30 календарных дней, при условии одновременного информирования заявителя и указания причин продления указанного срока. Продление срока рассмотрения обращения производится по служебной записке руководителя структурного подразделения

администрации Вилючинского городского округа, предоставляющего Услугу – начальника управления городского хозяйства администрации Вилючинского городского округа на имя главы администрации Вилючинского городского округа.

3.2.9. Ответственность за полноту, правильность и своевременность подготовки письменного ответа на заявление (запрос) несет руководитель структурного подразделения администрации Вилючинского городского округа, предоставляющего Услугу – начальник управления городского хозяйства администрации Вилючинского городского округа, которому эти заявления (запросы) были направлены на рассмотрение. В случае ненадлежащего исполнения резолюции главы администрации Вилючинского городского округа по заявлению (запросу) или отсутствия ответов на поставленные в заявлении (запросе) вопросы, подготовленный проект ответа возвращается главой администрации Вилючинского городского округа на доработку.

Ответы заявителям и в федеральные органы государственной власти, органы государственной власти Камчатского края печатаются на бланках администрации Вилючинского городского округа в соответствии с Типовой инструкцией по делопроизводству и подписываются главой администрации Вилючинского городского округа.

Информация по итогам рассмотрения заявления (запроса), поступившего в администрацию Вилючинского городского округа по электронным каналам связи или на официальный сайт органов местного самоуправления Вилючинского городского округа в информационно-коммуникационной сети «Интернет», направляется заявителю по e-mail адресу (в этом случае подпись на информации не оформляется). При наличии в тексте заявления (запросе) почтового адреса, письмо - ответ направляется заявителю за подписью главы администрации Вилючинского городского округа по почте.

На ответе на заявление (запрос) проставляется дата отправки и регистрационный номер заявления (запроса). Исходящим номером ответа на заявление (запрос) является входящий регистрационный номер заявления (запроса).

Заявления (запросы) считаются разрешенными, если рассмотрены поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и направлены мотивированные письменные ответы заявителям.

3.2.10. Снятие заявлений (запросов) с контроля производится руководителем общего отдела администрации Вилючинского городского округа при подписании главой администрации Вилючинского городского округа ответа, подготовленного специалистами-исполнителями структурного подразделения администрации Вилючинского городского округа, предоставляющего Услугу – управления городского хозяйства администрации Вилючинского городского округа. При этом отметка о списании «в дело» проставляется на свободном поле текста ответа. Она также должна содержать подпись руководителя общего отдела администрации Вилючинского городского округа и дату списания документа.

3.2.11. Заявления (запросы) и материалы, связанные с их рассмотрением, после их разрешения формируются в дело в соответствии с утвержденной номенклатурой дел специалистом общего отдела администрации Вилючинского городского округа.

Дела, в соответствии с утвержденной номенклатурой дел, формируются в течение календарного года.

Срок хранения заявлений (запросов) и материалов, связанных с их рассмотрением, составляет пять лет.

По истечении установленного срока хранения заявления (запросы) и материалы, связанные с их рассмотрением, подлежат уничтожению в порядке, установленном архивным делопроизводством.

3.2.12. Руководителем структурного подразделения администрации Вилючинского городского округа, предоставляющего Услугу – начальником управления городского хозяйства администрации Вилючинского городского округа осуществляется личный прием

граждан.

Личный прием граждан осуществляется в течение рабочего времени в служебном кабинете без предварительной записи.

По окончании личного приема руководитель структурного подразделения администрации Вилючинского городского округа, предоставляющего Услугу – начальник управления городского хозяйства администрации Вилючинского городского округа доводит до сведения заявителя свое решение или информирует о том, кому будет поручено рассмотрение его заявления (запрос), а также, откуда он получит ответ.

В тех случаях, когда заявитель настаивает на письменном ответе, его письменное заявление (запрос) с резолюцией главы администрации Вилючинского городского округа направляется в структурное подразделение администрации Вилючинского городского округа, предоставляющего Услугу – управление городского хозяйства администрации Вилючинского городского округа для подготовки ответа по существу поставленных в заявлении (запросе) вопросов, в соответствии с настоящим Административным регламентом.

Результатом личного приема заявителей является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился заявитель, или направление резолюции для рассмотрения заявления (запроса) в структурное подразделение администрации Вилючинского городского округа, предоставляющего Услугу – управление городского хозяйства администрации Вилючинского городского округа.

Услуга считается предоставленной, если изложенные в устном заявлении вопросы являются очевидными и заявитель удовлетворен полученной информацией по интересующим его вопросам. В остальных случаях заявителю предлагается написать письменное заявление (запрос), которое рассматривается в соответствии с настоящим Административным регламентом.

Срок выполнения административных действий – до 20 минут на 1 обращение.

4. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА

4.1. Глава администрации Вилючинского городского округа осуществляет общий контроль за соблюдением и исполнением специалистами администрации Вилючинского городского округа положений настоящего Административного регламента.

4.2. Руководитель общего отдела администрации Вилючинского городского округа, руководитель структурного подразделения администрации Вилючинского городского округа, предоставляющего Услугу – начальник управления городского хозяйства администрации Вилючинского городского округа осуществляют текущий контроль за соблюдением порядка и сроков, предусмотренных настоящим Административным регламентом.

4.3. Текущий контроль включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) специалистов администрации Вилючинского городского округа.

4.4. Проверки могут быть плановыми (осуществляются на основании планов работы структурного подразделения администрации Вилючинского городского округа, предоставляющего Услугу - управления городского хозяйства администрации Вилючинского городского округа) и внеплановыми. Проверка также может проводиться по конкретному обращению заявителя.

При проверке могут рассматриваться вопросы, связанные с предоставлением Услуги, или отдельные действия в рамках исполнения административных процедур.

Проверки полноты и качества предоставления Услуги осуществляются на основании распоряжения главы администрации Вилючинского городского округа.

4.5. Для проверки полноты и качества предоставления Услуги распоряжением главы администрации Вилючинского городского округа может создаваться комиссия для внутреннего контроля.

Предметом контроля данной комиссии являются сроки и полнота рассмотрения поставленных в заявлении вопросов; объективность и тщательность проверки изложенных в нем сведений; обоснованность и законность принятых по обращению решений; своевременность его разрешения и направления ответа заявителю.

4.6. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав заявителей виновные лица привлекаются к ответственности в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

4.7. Должностные лица, предоставляющие Услугу, несут персональную ответственность за соблюдением сроков, порядка исполнения Услуги, достоверность и полноту сведений, предоставленных в связи с исполнением Услуги.

Персональная ответственность специалистов, должностных лиц закрепляется в их должностных инструкциях, в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

5. ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего Услугу

5.1. Обжалование действий (бездействия), решений администрации Вилючинского городского округа, их должностных лиц, осуществленных (принятых) в ходе предоставления Услуги на основании настоящего Административного регламента, осуществляется в досудебном и судебном порядке, в соответствии с законодательством Российской Федерации и Камчатского края.

5.2. В досудебном порядке граждане имеют право обращаться с жалобами и предложениями:

- в устном порядке к руководителю структурного подразделения администрации Вилючинского городского округа, предоставляющего Услугу – начальнику управления городского хозяйства администрации Вилючинского городского округа;

- в форме индивидуального письменного обращения в адрес главы администрации Вилючинского городского округа, ответственного за предоставление Услуги.

5.3. Личный прием заявителей с жалобами и обращениями проводит глава администрации Вилючинского городского округа, ответственный за предоставление Услуги.

5.4. Письменное обращение заявителя в администрацию Вилючинского городского округа по обжалованию действий (бездействия) по предоставлению Услуги (далее – жалоба) должно содержать следующую информацию:

- фамилия, имя, отчество (при наличии) заявителя, адрес его места жительства или пребывания, подпись заявителя, дата – для физических лиц и индивидуальных предпринимателей;

- наименование, адрес места нахождения, подпись руководителя, дата – для юридического лица;

- наименование структурного подразделения администрации Вилючинского городского округа, предоставляющего Услугу - управления городского хозяйства администрации Вилючинского городского округа, должности, фамилии, имени, отчества (при наличии) лица (при наличии информации), решение, действие (бездействие) которого обжалуется;

- существо обжалуемого решения, действия (бездействия);

- дополнительно указываются причины несогласия с обжалуемым действием (бездействием), обстоятельства, на основании которых заявитель считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия к их реализации либо

незаконно возложена какая-либо обязанность, требования, а также иные сведения, которые заявитель считает необходимым сообщить;

- к жалобе могут быть приложены копии документов, подтверждающие изложенные обстоятельства.

Жалоба оформляется в произвольной форме и подписывается лицом, подающим жалобу.

5.5. Жалоба может быть предоставлена одним из доступных заявителю способов:

- путем личного обращения в администрацию Вилючинского городского округа, ответственную за предоставление Услуги;

- направлена по почтовому адресу администрации Вилючинского городского округа;

- направлена по адресу официального сайта органов местного самоуправления Вилючинского городского округа в информационно-коммуникационной сети «Интернет»: www.viluchinsk-city.ru;

- направлена по адресу электронной почты: avgo@viladm.ru.

Приём жалоб осуществляется специалистом общего отдела администрации Вилючинского городского округа, ответственным за приём документов.

5.6. При поступлении жалобы руководитель общего отдела администрации Вилючинского городского округа уведомляет о дне её рассмотрения заявителя и руководителя структурного подразделения администрации Вилючинского городского округа, предоставляющего Услугу – начальника управления городского хозяйства администрации Вилючинского городского округа.

Руководитель общего отдела администрации Вилючинского городского округа обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение письменного обращения, в случае необходимости - с участием получателя Услуги, направившего жалобу, или его законного представителя.

Глава администрации Вилючинского городского округа вправе запрашивать необходимые для рассмотрения жалобы документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления, у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия.

5.7. Срок рассмотрения жалобы – в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации; в случае обжалования отказа органа (должностного лица), предоставляющего Услугу, 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 глава администрации Вилючинского городского округа:

- принимает решение об удовлетворении требований заявителя и о признании неправомерным обжалованного решения, действия (бездействия) либо об отказе в удовлетворении жалобы;

- уведомляет заявителя о направлении его обращения на рассмотрение иному специалисту в соответствии с его компетенцией.

Ответ на жалобу направляется заявителю способом, указанным в жалобе.

5.9. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, дается информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим государственную услугу, органом, предоставляющим муниципальную услугу, многофункциональным центром либо организацией, предусмотренной частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании государственной или муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения государственной или муниципальной услуги».

5.10. 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.

6. Порядок обращения гражданина с жалобой на решения и действия (бездействия) органа, предоставляющего услугу.

Заявитель может обратиться с жалобой в следующих случаях:

6.1. Нарушение срока регистрации запроса о предоставлении государственной или муниципальной услуги, запрос.

6.2. Нарушение срока предоставления государственной или муниципальной услуги. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих государственных или муниципальных услуг в полном объеме.

6.3. Требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления государственной или муниципальной услуги.

6.4. Отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления государственной или муниципальной услуги, у заявителя.

6.5. Отказ в предоставлении государственной или 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 субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих государственных или муниципальных услуг в полном объеме в порядке.

6.6. Затребование с заявителя при предоставлении государственной или муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами.

6.7. Отказ органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра, работника многофункционального центра, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 настоящего Федерального закона, или их работников в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной или муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

6.8. Нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления государственной или муниципальной услуги.

6.9. Приостановление предоставления государственной или муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации,

муниципальными правовыми актами.

6.10. Требование у заявителя при предоставлении государственной или муниципальной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной или муниципальной услуги, либо в предоставлении государственной или муниципальной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 2010-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

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

Блок-схема

предоставления муниципальной услуги

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

Прием и первичная обработка заявления (запроса), поступившего в администрацию Вилючинского городского округа

переданных обратившимися заявителями в общий отдел администрации:

-лично/ -с помощью курьера до 10 минут на 1

по почте до 1 минуты на 1 обращение

по факсу, электронной почте,

на официальный сайт администрации Вилючинского городского округа в сети «Интернет» до 2 минут на 1 обращение

по телефону до 5 минут на 1 обращение

Регистрация и аннотирование поступившего заявления (запроса) специалистами общего отдела администрации Вилючинского городского округа до 20 минут на 1 обращение

Направление поступившего заявления (запроса) на рассмотрение главе администрации Вилючинского городского округа рассмотрение до 3 дней

Постановка заявления (запроса) на контроль, направление заявления (запроса) с резолюцией главы администрации Вилючинского городского округа начальнику управления городского хозяйства администрации Вилючинского городского округа

до 10 минут на 1 обращение

Осуществление контроля специалистом общего отдела администрации Вилючинского городского округа за ходом исполнения заявления (запроса) (подготовка еженедельной информации по исполнителям) – до 1 часа

Извещение заявителя о ходе рассмотрения его заявления (запроса) (в случае обращения заявителя)

письменное уведомление до 4 минут на 1 обращение

уведомление заявителя устно или по телефону до 10 минут на 1 обращение

Рассмотрение заявления (запроса) начальником управления городского хозяйства администрации Вилючинского городского округа, наложение резолюции и направление заявления (запроса) исполнителю-специалисту управления городского хозяйства администрации Вилючинского городского округа в течение 2 дней со дня получения заявления (запроса) с резолюцией главы администрации Вилючинского городского округа

Подготовка исполнителем-специалистом управления городского хозяйства администрации Вилючинского городского округа проекта письменного ответа на заявление (запрос) в двух экземплярах в срок, установленный начальником управления городского хозяйства администрации Вилючинского городского округа

в течение 24 дней со дня получения заявления (запроса) с резолюцией начальника управления городского хозяйства администрации Вилючинского городского округа

Направление исполнителем-специалистом управления городского хозяйства администрации Вилючинского городского округа проекта письменного ответа на заявление (запрос) на согласование начальнику управления городского хозяйства администрации Вилючинского городского округа, после чего проект ответа направляется на подпись главе администрации Вилючинского городского округа через общий отдел администрации Вилючинского городского округа

в течение 2 дней со дня подготовки проекта письменного ответа на заявление (запрос). Срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 календарных дней

Регистрация ответа на заявление (запрос) специалистами общего отдела администрации Вилючинского городского округа, направление ответа заявителю способом, указанным в заявлении (запросе) и снятие заявления (запроса) с контроля

в течение 2 дней со дня получения письменного ответа с подписью главы администрации Вилючинского городского округа

Консультация заявителей лично – до 10 минут на 1 обращение

Консультация заявителей по телефону до 10 минут на 1 обращение

Личный прием заявителей начальником управления городского хозяйства администрации Вилючинского городского округа – в течение рабочего дня без предварительной записи

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

Блок-схема

предоставления муниципальной услуги
«Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг
населению»
при обращении заявителя в МФЦ

Прием и первичная обработка заявления (запроса), поступившего в МФЦ
в день обращения

Направление в администрацию Вилючинского городского округа заявления о
предоставлении услуги в формате сканированных электронных документов - в течение
одного рабочего дня со дня регистрации заявления в МФЦ

Направление в администрацию Вилючинского городского округа заявления о
предоставлении услуги на бумажном носителе - в течение двух рабочих дней со дня
регистрации заявления в МФЦ

Прием и первичная обработка заявления (запроса), поступивших в администрацию
Вилючинского городского округа

переданных обратившимися заявителями в общий отдел администрации:

- лично

- с помощью курьера

- из МФЦ

до 10 минут на 1 обращение

по почте до 2 минут на 1 обращение

по факсу, электронной почте,

на официальный сайт администрации Вилючинского городского округа в сети «Интернет»
до 2 минут на 1 обращение

по телефону до 5 минут на 1 обращение

Регистрация и аннотирование поступившего заявления (запроса) специалистами общего
отдела администрации Вилючинского городского округа до 20 минут на 1 обращение

Направление поступившего заявления (запроса) на рассмотрение главе администрации
Вилючинского городского округа

рассмотрение до 3 дней

Постановка заявления (запроса) на контроль, направление заявления (запроса) с
резолюцией главы администрации Вилючинского городского округа начальнику управления
городского хозяйства администрации Вилючинского городского округа

до 10 минут на 1 обращение

Осуществление контроля специалистом общего отдела администрации Вилючинского
городского округа за ходом исполнения заявления (запроса) (подготовка еженедельной
информации по исполнителям) – до 1 часа

Извещение заявителя о ходе рассмотрения его заявления (запроса) (в случае обращения заявителя)

письменное уведомление до 4 минут на 1 обращение

уведомление заявителя устно или по телефону до 10 минут на 1 обращение

Рассмотрение заявления (запроса) начальником управления городского хозяйства администрации Вилючинского городского округа, наложение резолюции и направление заявления (запроса) исполнителю-специалисту управления городского хозяйства администрации Вилючинского городского округа в течение 2 дней со дня получения заявления (запроса) с резолюцией главы администрации Вилючинского городского округа

Подготовка исполнителем-специалистом управления городского хозяйства администрации Вилючинского городского округа проекта письменного ответа на заявление (запрос) в двух экземплярах в срок, установленный начальником управления городского хозяйства администрации Вилючинского городского округа в течение 24 дней со дня получения заявления (запроса) с резолюцией начальника управления городского хозяйства администрации Вилючинского городского округа

Направление исполнителем-специалистом управления городского хозяйства администрации Вилючинского городского округа проекта письменного ответа на заявление (запрос) на согласование начальнику управления городского хозяйства администрации Вилючинского городского округа, после чего проект ответа направляется на подпись главе администрации Вилючинского городского округа через общий отдел администрации Вилючинского городского округа

в течение 2 дней со дня подготовки проекта письменного ответа на заявление (запрос).

Срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 календарных дней

Регистрация ответа на заявление (запрос) специалистами общего отдела администрации Вилючинского городского округа, направление ответа заявителю способом, указанным в заявлении (запросе), в том числе через МФЦ – в формате сканированного электронного документа или на бумажном носителе, и снятие заявления (запроса) с контроля в течение 2 дней со дня получения письменного ответа с подписью главы администрации Вилючинского городского округа

Консультация заявителей лично – до 10 минут на 1 обращение

Консультация заявителей по телефону до 10 минут на 1 обращение

Личный прием заявителей начальником управления городского хозяйства администрации Вилючинского городского округа – в течение рабочего дня без предварительной записи

Форма бланка
«Карточка личного приема гражданина»

№ _____ Дата приема: " _____ " _____ 20 __ г. в _____ час _____

Ведущий прием: _____

(фамилия, инициалы, наименование должности)

Ф.И.О. заявителя: _____

Адрес гражданина: _____

Социальное положение: _____

Повторность: да/нет Количество обращение: _____

Краткое содержание обращения:

Результаты приема:

Отметка о получении письменного обращении во время приема: да/нет

Даны поручения: _____

(наименование структурного подразделения, фамилии, инициалы исполнителей)

Содержание поручения:

Поручение на контроле: да/нет Плановый срок исполнения " _____ " _____ 20 __ г.

Приложение:

Подпись лица, ведущего прием: _____

Комментарий специалиста:

Отметка об ответе заявителю: _____

(регистрационный номер и дата ответа, наименование подразделения, исполнитель)

Отметка о снятии с контроля: Фактический срок исполнения " _____ " _____ 20 __ г.

(подпись специалиста)