

**Административный регламент
предоставления муниципальной услуги
«Предоставление информации
о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению»**

Раздел 1. Общие положения

1.1. Настоящий Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» (далее – муниципальная услуга), разработанный в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», устанавливает сроки и последовательность действий по предоставлению муниципальной услуги (далее – административные процедуры) в соответствии с законодательством Российской Федерации.

1.2. Получателями муниципальной услуги являются заявители - физические или юридические лица, либо их уполномоченные представители, обратившиеся в орган, предоставляющий муниципальную услугу, с запросом о предоставлении муниципальной услуги, выраженным в устной, письменной или электронной форме.

Раздел 2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги

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

2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу

2.2.1. Предоставление муниципальной услуги осуществляется – Муниципальным казенным учреждением «Служба заказчика по жилищно-коммунальному хозяйству» Усть-Кутского муниципального образования (городского поселения) (далее — МКУ «Служба заказчика по ЖКХ» УКМО (гп)). Ответственными исполнителями муниципальной услуги являются уполномоченные должностные лица МКУ «Служба заказчика по ЖКХ» УКМО (гп), ответственные за выполнение конкретного административного действия, согласно настоящему административному регламенту.

2.2.2. Информация о местах нахождения и графике работы МКУ «Служба заказчика по ЖКХ» УКМО (гп):

Местонахождение МКУ «Служба заказчика по ЖКХ» УКМО (гп): Иркутская область, город Усть-Кут, ул. Володарского, 69, каб 303.

Почтовый адрес для направления документов запросов, жалоб и обращений: 666793, Иркутская область, город Усть-Кут, ул. Володарского, 69, каб 303.

График работы МКУ «Служба заказчика по ЖКХ» УКМО (гп): понедельник – с 08.00 до 17.00 часов, вторник - пятница с 09.00 до 17.00 часов (перерыв на обед ежедневно с 13.00 до 14.00 часов); выходные дни - суббота, воскресенье.

Телефоны для справок: 5-90-08; (телефон/факс).

Адрес электронной почты МКУ «Служба заказчика по ЖКХ» УКМО (гп):
szukmo@mail.ru

2.3. Перечень предоставляемой информации

2.3.1. Результатом предоставления муниципальной услуги является выдача (направление) заявителю информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

2.3.2. МКУ «Служба заказчика по ЖКХ» УКМО (гп), если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации, предоставляет информацию:

- о требованиях к предоставлению коммунальных услуг населению;
- об определении состава общего имущества в многоквартирном доме и требованиях к его содержанию;
- о порядке и условиях заключения договоров на оказание коммунальных услуг населению;
- о правах и обязанностях исполнителей - 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 (далее – исполнители);
- о правах и обязанностях потребителей - граждан, использующих коммунальные услуги для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности (далее – потребители);
- о порядке перерасчета платы за отдельные виды коммунальных услуг за период временного отсутствия потребителей в занимаемом жилом помещении;
- о порядке изменения размера платы за коммунальные услуги при предоставлении коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность;
- об ответственности исполнителя и потребителя;
- о порядке приостановления или ограничения предоставления коммунальных услуг;
- об осуществлении контроля соблюдения порядка предоставления жилищно-коммунальных услуг;
- об осуществлении контроля содержания общего имущества в многоквартирном доме.

2.3.3. Информирование о предоставлении муниципальной услуги осуществляется должностными лицами, ответственными за предоставление муниципальной услуги с учетом ниже указанных особенностей:

2.3.3.1. Должностные лица, ответственные за предоставление муниципальной услуги, осуществляют консультирование заявителей по следующим направлениям:

- о местонахождении и графике работы МКУ «Служба заказчика по ЖКХ» УКМО (гп);
- о справочных номерах телефонов МКУ «Служба заказчика по ЖКХ» УКМО (гп);
- о порядке получения информации заявителями по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе о ходе ее предоставления.

2.3.3.2. Основными требованиями к консультации являются:

- полнота, актуальность и достоверность информации о порядке предоставления муниципальной услуги, в том числе в электронной форме;
- своевременность;
- четкость в изложении информации;
- удобство и доступность.

2.3.3.3. Время получения ответа при индивидуальном устном консультировании не должно превышать 10 минут.

2.3.3.4. Информирование заявителей о предоставлении муниципальной услуги осуществляется в форме:

- непосредственного общения заявителей (при личном обращении либо по телефону) с должностными лицами, ответственными за консультирование по направлениям, предусмотренным подпунктом 2.3.2. пункта 2.3. настоящего административного регламента;
- взаимодействия должностных лиц, ответственных за предоставление муниципальной услуги с заявителями по почте, электронной почте;

2.3.3.5. Требования к форме и характеру взаимодействия должностных лиц с заявителями:

- при ответе на телефонные звонки должностное лицо представляется, назвав свою фамилию, имя, отчество, должность, предлагает представиться собеседнику, выслушивает и уточняет суть вопроса. Во время разговора следует произносить слова четко, избегать параллельных разговоров с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой телефонный аппарат;

- при личном обращении заявителей должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги, должно представиться, назвать фамилию, имя и отчество, сообщить занимаемую должность, самостоятельно дать ответ на заданный заявителем вопрос;

- по окончании консультирования (по телефону или лично) должностное лицо, осуществляющее консультирование, должно кратко подвести итоги и перечислить меры, которые следует принять заявителю;

- письменный ответ на обращения, в том числе в электронном виде, дается в простой, четкой и понятной форме с указанием фамилии и инициалов, номера телефона должностного лица, исполнившего ответ на обращение. Письменный ответ на обращение подписывается председателем комитета экономики и прогнозирования, а в его отсутствие – лицом, исполняющим обязанности председателя комитета экономики и прогнозирования.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги

2.4.1. Запрос о предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальной услуги, поступивший в МКУ «Служба заказчика по ЖКХ» УКМО (гп), рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации. По результатам рассмотрения дается письменный ответ. Срок рассмотрения и подготовки ответа не должен превышать 30 дней.

2.4.2. В ходе личного приема ответ на запрос с согласия гражданина дается устно во время приема, если изложенные в устном обращении (запросе) факты и обстоятельства не требуют дополнительной проверки.

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги

2.5.1. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации ;
- Жилищным кодексом Российской Федерации;
 - Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
 - Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
 - Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Постановлением Правительства Российской Федерации от 23.05.2006 № 306 «Об утверждении правил установления и определения нормативов потребления коммунальных услуг»;
- Постановлением Правительства Российской Федерации от 23.05.2006 № 307 «О порядке предоставления коммунальных услуг гражданам»;
- Постановлением 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»;

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

- Постановлением Государственного комитета Российской Федерации по строительству и жилищно-коммунальному комплексу от 27.09.2003 № 170 «Об утверждении правил и норм технической эксплуатации жилищного фонда»;

- Уставом Усть-Кутского муниципального образования (городского поселения) Усть-Кутского района Иркутской области принятого Решением Думы Усть-Кутского муниципального образования (городского поселения) Усть-Кутского района Иркутской области от 20 декабря 2005 г. №4 (с изменениями от 13 марта 2007г., 15 апреля 2008г., от 22 сентября 2009г., от 08 сентября 2010г.)

- Уставом Муниципального казенного учреждения «Служба заказчика по жилищно-коммунальному хозяйству» Усть-Кутского муниципального образования (городского поселения), утвержденным постановлением администрации муниципального образования «город Усть-Кут» от 17.11.2011г. № 784-п.

2.6. Перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными и иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги

2.6.1. Для заявителей, письменно обратившихся за получением услуги, форма обращения является произвольной, но должна содержать следующую информацию:

- для граждан: фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, содержание вопросов, по которым требуется консультирование в рамках предоставления услуги, личную подпись с указанием даты обращения. При личном обращении с устным запросом о предоставлении муниципальной услуги гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность.

- для юридических лиц: полное наименование юридического лица, фамилию, имя, отчество руководителя, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, содержание вопросов, по которым требуется консультирование в рамках предоставления услуги, подпись полномочного представителя юридического лица с печатью организации (в случае, если письменное обращение представлено не на бланке организации), с указанием даты обращения.

2.6.2. В письменном обращении за предоставлением услуги, в том числе, направленном по электронной почте, заявителями указывается адресат (МКУ «Служба заказчика по ЖКХ» УКМО (гп)), либо должность, фамилия и инициалы директора, должностного лица МКУ «Служба заказчика по ЖКХ» УКМО (гп), которому адресовано обращение.

2.6.3. Письменное обращение может быть написано от руки или оформлено в печатном виде.

2.6.4. Документы, являющиеся основанием для получения муниципальной услуги, предоставляются в МКУ «Служба заказчика по ЖКХ» УКМО (гп) по выбору заявителя посредством личного обращения заявителя, либо направления документов по почте заказным письмом.

2.6.5. Факт подтверждения направления документов по почте лежит на заявителе. В случае подачи документов в электронном виде работник МКУ «Служба заказчика по ЖКХ» УКМО (гп), ответственный за прием и регистрацию документов, подтверждает факт их получения ответным сообщением в электронном виде с указанием даты и регистрационного номера, присвоенного запросу.

2.6.6. Датой обращения и предоставления документов является день поступления и регистрации документов работником МКУ «Служба заказчика по ЖКХ» УКМО (гп), ответственным за прием и регистрацию документов.

2.6.7. Прием заявителей для подачи документов осуществляется в соответствии с графиком работы комитета экономики и МКУ «Служба заказчика по ЖКХ» УКМО (гп).

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

2.7.1. Основаниями для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги являются:

- несоответствие представленных заявителем документов требованиям подпунктов 2.6.1., 2.6.2. пункта 2.6. настоящего административного регламента;
- отсутствие документов, указанных заявителем в запросе как приложения к запросу;
- тексты документов написаны не разборчиво или имеют повреждения, наличие которых допускает возможность неоднозначного толкования их содержания;
- заявитель за получением муниципальной услуги обратился в ненадлежащий орган (учреждение);
- документы содержат подчистки, приписки, зачеркнутые слова и иные неоговоренные исправления.

2.7.2. В случае выявления оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, запрос возвращается заявителю с мотивированным письменным обоснованием такого отказа. После устранения оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, заявитель вправе обратиться повторно для получения муниципальной услуги.

2.8. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги

2.8.1. Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

- несоответствие представленных заявителем документов требованиям подпункта 2.6.1., 2.6.2. пункта 2.6. настоящего административного регламента.
- из содержания запроса невозможно установить, какая именно информация запрашивается;
- информация, за предоставлением которой обратился заявитель, не относится к информации, определенной настоящим административным регламентом (не относится к информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению);
- текст запроса не поддается прочтению (возвращается заявителю также, если его реквизиты или контактная информация не поддаются прочтению).

2.8.2. В случае выявления оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, запрос возвращается заявителю с мотивированным письменным обоснованием такого отказа. После устранения оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, заявитель вправе обратиться повторно для получения муниципальной услуги.

2.9. Требования к взиманию с заявителя платы за предоставление муниципальной услуги

2.9.1. Муниципальная услуга предоставляется всем заинтересованным лицам без взимания платы.

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

2.10.1. Максимальное время ожидания в МКУ «Служба заказчика по ЖКХ» УКМО (гп):

- время ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги, а также время ожидания в очереди при получении информации о ходе предоставления муниципальной услуги и для консультаций не должно превышать 30 минут;
- время приема при получении информации о ходе предоставления муниципальной услуги не должно превышать 10 минут;
- время ожидания в очереди при получении результата предоставления муниципальной услуги не должно превышать 30 минут.

2.11. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги

2.11.1. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги составляет 1 рабочий день.

2.12. Показатели доступности и качества муниципальной услуги

2.12.1. Предоставление муниципальной услуги должно основываться на принципах доступности и качества.

2.12.2. Показателями доступности предоставления муниципальной услуги являются:

- 1) открытость деятельности органа, предоставляющего муниципальную услугу;
- 2) доступность обращения за предоставлением муниципальной услуги;
- 3) возможность получения муниципальной услуги в электронной форме, а так же в иных формах, предусмотренных законодательством Российской Федерации, по выбору заявителя.

2.12.3. Качество предоставления муниципальной услуги определяется:

- 1) получением муниципальной услуги своевременно и в соответствии со стандартом предоставления муниципальной услуги;
- 2) получением полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления муниципальной услуги, в том числе в электронной форме;
- 3) получением муниципальной услуги в электронной форме, а так же в иных формах, предусмотренных законодательством Российской Федерации, по выбору заявителя;
- 4) обоснованностью отказов в предоставлении муниципальной услуги;
- 5) ресурсным обеспечением исполнения настоящего административного регламента.

2.13. Иные требования к предоставлению услуги, в том числе особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме

2.13.1. Документы, необходимые для получения услуги, направляемые заявителем в электронном виде, должны быть отсканированы либо представлены в формате «MS Word», должны иметь качественное, четкое изображение.

2.13.2. Выдача результата услуги на бумажном носителе, осуществляется в МКУ «Служба заказчика по ЖКХ» УКМО (гп) в соответствии с графиком работы МКУ «Служба заказчика по ЖКХ» УКМО (гп), и в сроки установленные в п.2.4

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

3.1. Описание последовательности административных действий при личном обращении заявителей за предоставлением муниципальной услуги с устным запросом

3.1.1. Юридическим фактом для начала исполнения административных действий, связанных с предоставлением муниципальной услуги, является личное обращение заявителя с устным запросом.

3.1.2. Муниципальная услуга предоставляется на личном приеме заявителей, который проводится директором МКУ «Служба заказчика по ЖКХ» УКМО (гп), каждую среду с 14.00 до 16.00 часов (кроме нерабочих и праздничных дней).

3.1.2. Непосредственную организацию личного приема заявителей директором МКУ «Служба заказчика по ЖКХ» УКМО (гп), осуществляет работник МКУ «Служба заказчика по ЖКХ» УКМО (гп), ответственный за прием и регистрацию документов.

Предварительная запись на прием к директору МКУ «Служба заказчика по ЖКХ» УКМО (гп) производится работником МКУ «Служба заказчика по ЖКХ» УКМО (гп), ответственным за прием и регистрацию документов.

3.1.3. Работник МКУ «Служба заказчика по ЖКХ» УКМО (гп), ответственный за прием и регистрацию документов, регистрирует фамилию, имя, отчество, адрес и телефон заявителя в Журнале регистрации приёма граждан.

3.1.4. На личном приеме директор МКУ «Служба заказчика по ЖКХ» УКМО (гп) выслушивает заявителя, при необходимости, уточняет у него характер и существо разъяснений, за получением которых он обратился, и в доступной для восприятия форме дает заявителю устные разъяснения по существу вопроса. Максимально допустимое время для устных разъяснений на поставленные заявителем вопросы не должно превышать 15 минут.

В случае, если для подготовки ответа требуется продолжительное время, директор МКУ «Служба заказчика по ЖКХ» УКМО (гп), осуществляющий личный приём заявителя может предложить заявителю обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначить другое удобное для заявителя время для предоставления муниципальной услуги.

3.1.5. В случае, если поставленные заявителем вопросы или характер запрашиваемых сведений не относятся к сфере регулирования вопросов предоставления жилищно-коммунальных услуг населению, то директор МКУ «Служба заказчика по ЖКХ» УКМО (гп) информирует заявителя о невозможности предоставления муниципальной услуги, после чего подробно и в вежливой форме дает разъяснения о возможности получения консультации из иных источников или от органов и организаций, уполномоченных на предоставление необходимой заявителю муниципальной услуги.

3.1.6. Работник МКУ «Служба заказчика по ЖКХ» УКМО (гп), ответственный за прием и регистрацию документов, фиксирует результат предоставления услуги в журнале регистрации приёма граждан.

3.1.7. Результатом личного обращения заявителя является ответ по существу вопроса, с которым обратился заявитель.

3.2. Описание последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги в случае письменного обращения заявителей с запросом о предоставлении муниципальной услуги

3.2.1. Предоставление муниципальной услуги в данном случае включает в себя выполнение следующих административных действий:

- прием, регистрация запроса заявителя работником МКУ «Служба заказчика по ЖКХ» УКМО (гп) ответственным за прием и регистрацию документов, его направление на визирование директору МКУ «Служба заказчика по ЖКХ» УКМО (гп) и последующее направление должностному лицу, ответственному за предоставление муниципальной услуги;

- проверка должностным лицом, ответственным за предоставление услуги запроса заявителя на соответствие требованиям, установленным настоящим административным регламентом;

- подготовка информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг;

- выдача (направление) заявителю информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг.

3.2.2. Прием, регистрация заявления работником МКУ «Служба заказчика по ЖКХ» УКМО (гп), ответственным за прием и регистрацию документов, его направление на визирование директору МКУ «Служба заказчика по ЖКХ» УКМО (гп) и последующее направление документов должностному лицу, ответственному за предоставление муниципальной услуги.

3.2.2.1. Основанием для начала данного административного действия является личное письменное обращение заявителя в МКУ «Служба заказчика по ЖКХ» УКМО (гп) либо направление запроса в электронном виде или по почте.

3.2.2.2. Ответственным за исполнение данного административного действия является работник МКУ «Служба заказчика по ЖКХ» УКМО (гп), ответственный за прием и регистрацию документов.

3.2.2.3. При личном обращении, при поступлении запроса и документов в электронном виде, а также при поступлении заявления по почте заказным письмом, работник МКУ «Служба заказчика по ЖКХ» УКМО (гп), ответственный за прием и регистрацию документов, регистрирует запрос в журнале регистрации.

3.2.2.4. Результатом исполнения данного административного действия является приём и регистрация запроса заявителя работником МКУ «Служба заказчика по ЖКХ» УКМО (гп), ответственным за приём и регистрацию документов, передача на визирование директору МКУ «Служба заказчика по ЖКХ» УКМО (гп) и дальнейшее его направление должностному лицу, ответственному за предоставление муниципальной услуги.

3.2.2.5. Максимальный срок исполнения данных административных действий составляет не более трех дней (включая 1 рабочий день для приема и регистрации запроса заявителя).

3.2.3. Проверка должностным лицом, ответственным за предоставление муниципальной услуги, запроса заявителя на соответствие требованиям настоящего административного регламента.

3.2.3.1. Основанием для начала данного административного действия является поступление запроса, прошедшего регистрацию, с визой директора МКУ «Служба заказчика по ЖКХ» УКМО (гп) должностному лицу, ответственному за предоставление муниципальной услуги.

3.2.3.2. Ответственным за данное административное действие является должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги.

3.2.3.3. При рассмотрении запроса заявителя должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги, устанавливает его соответствие требованиям к оформлению запроса, предусмотренным настоящим административным регламентом.

3.2.3.4. В случае если запрос заявителя не соответствуют требованиям к его оформлению, должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги готовит на имя заявителя уведомление об отказе в предоставлении информации, с указанием причин отказа и подписывает его у директора МКУ «Служба заказчика по ЖКХ» УКМО (гп).

3.2.3.5. Уведомление об отказе направляется работником МКУ «Служба заказчика по ЖКХ» УКМО (гп), ответственным за прием и регистрацию документов по почте по адресу для почтовых отправок, указанному в запросе либо по электронной почте на адрес заявителя.

3.2.3.6. При этом отказ в предоставлении муниципальной услуги должен содержать информацию о возможности устранения выявленных нарушений. При их устранении заявитель вправе обратиться за муниципальной услугой повторно.

3.2.3.7. В случае соответствия запроса заявителя требованиям, установленным настоящим административным регламентом, должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги, принимает решение о подготовке информации.

3.2.3.8. Результатом исполнения данной административной процедуры является принятие решения о подготовке информации либо подготовка уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги и направление его заявителю.

3.2.3.9. Максимальный срок исполнения административной процедуры составляет не более трех дней.

3.2.4. Подготовка информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг.

3.2.4.1. Основанием для начала данного административного действия является принятие должностным лицом, ответственным за предоставление муниципальной услуги, решения о предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг.

3.2.4.2. Ответственным за исполнение данного административного действия является должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги.

3.2.4.3. Должностное лицо МКУ «Служба заказчика по ЖКХ» УКМО (гп), ответственное за предоставление муниципальной услуги, готовит информацию о порядке

предоставления жилищно-коммунальных услуг и направляет на подписание директору МКУ «Служба заказчика по ЖКХ» УКМО (гп).

3.2.4.4. Результатом исполнения данного административного действия является подписанный директором МКУ «Служба заказчика по ЖКХ» УКМО (гп) ответ заявителю, содержащий информацию о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг.

3.2.4.5. Максимальный срок исполнения данного административного действия составляет не более 20 дней.

3.2.5. *Выдача (направление) заявителю информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг.*

3.2.5.1. Основанием для начала данного административного действия является подписанный директором МКУ «Служба заказчика по ЖКХ» УКМО (гп) ответ заявителю, содержащий информацию о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг.

3.2.5.2. Ответственным за исполнение данного административного действия является работник МКУ «Служба заказчика по ЖКХ» УКМО (гп), ответственный за прием и регистрацию документов. Работник МКУ «Служба заказчика по ЖКХ» УКМО (гп), ответственный за прием и регистрацию документов, осуществляет выдачу (направление) заявителю информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг:

- если документы поступили в МКУ «Служба заказчика по ЖКХ» УКМО (гп) при личном обращении или по почте заказным письмом с уведомлением о вручении, ответ заявителю выдается лично или направляется по почтовому адресу, указанному в запросе;

- если документы поступили в МКУ «Служба заказчика по ЖКХ» УКМО (гп) в электронном виде, работник МКУ «Служба заказчика по ЖКХ» УКМО (гп), ответственный за прием и регистрацию документов, направляет ответ заявителю по электронной почте на электронный адрес, с которого поступил запрос.

3.2.5.3. Максимальный срок исполнения данного административного действия составляет не более трех дней.

Раздел 4. Формы контроля исполнения административного регламента

4.1. Порядок осуществления текущего контроля соблюдения и исполнения ответственными должностными лицами положений административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием решений ответственными лицами

4.1.1. Текущий контроль соблюдения последовательности действий, определенных административными процедурами при предоставлении муниципальной услуги, осуществляется директором МКУ «Служба заказчика по ЖКХ» УКМО (гп).

4.1.2. Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения должностными лицами МКУ «Служба заказчика по ЖКХ» УКМО (гп) настоящего регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации.

4.2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги, в том числе порядок и формы контроля полноты и качества предоставления муниципальной услуги

4.2.1. Мероприятия по контролю предоставления муниципальной услуги проводятся в форме проверок.

4.2.2. Проверки могут быть плановыми и внеплановыми.

4.2.3. Плановые проверки проводятся в соответствии с планом работы администрации муниципального образования «город Усть-Кут» не реже 1 раза в год на основании подписанных главой администрации муниципального образования «город Усть-Кут» распоряжений.

4.2.4. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки), или отдельные вопросы (тематические проверки). Внеплановые проверки проводятся в случае поступления в администрацию

муниципального образования «город Усть-Кут» обращений физических или юридических лиц с жалобами на нарушение их прав и законных интересов, а также для проверки исполнения предписаний об устранении выявленных нарушений.

4.2.5. Для проведения проверки директором МКУ «Служба заказчика по ЖКХ» УКМО (гп) создается комиссия по проверке. Число членов комиссии по проверке не может быть менее 3 человек.

4.2.6. К проверке могут привлекаться также должностные лица органов местного самоуправления.

4.2.7. По итогам проверки составляется документ (акт), который содержит анализ состояния дел по вопросам проверки и предложения по совершенствованию деятельности МКУ «Служба заказчика по ЖКХ» УКМО (гп). В зависимости от результатов проверки МКУ «Служба заказчика по ЖКХ» УКМО (гп) может быть назначена повторная проверка. Результаты проверки предоставления муниципальной услуги доводятся до сведения начальников отделов МКУ «Служба заказчика по ЖКХ» УКМО (гп).

4.2.8. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав заявителей осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

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

4.3.1. Должностные лица МКУ «Служба заказчика по ЖКХ» УКМО (гп) несут персональную ответственность за действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги в соответствии с действующим законодательством.

4.3.2. Персональная ответственность должностных лиц МКУ «Служба заказчика по ЖКХ» УКМО (гп) закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями действующего законодательства РФ.

4.4. Порядок и формы контроля предоставления муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций

4.4.1. Граждане и организации имеют право осуществлять контроль по соблюдению порядка предоставления услуги.

4.4.2. О своем намерении осуществить контроль граждане либо организация обязаны письменно уведомить МКУ «Служба заказчика по ЖКХ» УКМО (гп).

4.4.3. МКУ «Служба заказчика по ЖКХ» УКМО (гп) в трехдневный срок с момента регистрации обращения, письменно сообщает заявителям о дне и времени проведения контроля.

4.4.4. Проведение проверки гражданами и организациями по вопросу соблюдения порядка предоставления муниципальной услуги осуществляется в согласованный с директором МКУ «Служба заказчика по ЖКХ» УКМО (гп), день.

Проверка производится в присутствии директора МКУ «Служба заказчика по ЖКХ» УКМО (гп), а также заместителя главы муниципального образования «г.Усть-Кут».

4.4.5. Результаты контроля оформляются в виде акта, который направляется в адрес МКУ «Служба заказчика по ЖКХ» УКМО (гп).

Раздел 5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц, муниципальных служащих

5.1. Заинтересованные лица имеют право на обжалование решений, принятых в процессе предоставления муниципальной услуги, действий или бездействий должностных лиц МКУ «Служба заказчика по ЖКХ» УКМО (гп), участвующих в предоставлении муниципальной услуги в досудебном или внесудебном порядке.

5.2. Жалоба на действие (бездействие) должностных лиц и принятые ими решения при осуществлении муниципальной услуги (далее – жалоба) может быть подана во внесудебном порядке директору МКУ «Служба заказчика по ЖКХ» УКМО (гп), заместителю главы администрации муниципального образования «г. Усть-Кут», главе города Усть-Кута.

5.3. Жалоба подается в письменной форме, должна быть подписана лицом, обратившимся с жалобой (его уполномоченным представителем) и содержать:

а) наименование должности, фамилию, имя, отчество должностного лица действия (бездействия) и решения которого обжалуются;

б) фамилию, имя, отчество лица, подавшего жалобу, его место жительства или местонахождение, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, личную подпись и дату – для физических лиц или полное наименование юридического лица, фамилию, имя, отчество руководителя, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, личную подпись руководителя и дату – для юридических лиц;

в) существо обжалуемых действий (бездействий), решений.

5.4. Права заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы:

1) представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;

2) знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения жалобы, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

5.5. Жалоба не подлежит рассмотрению и возвращается заявителю в случаях, если:

а) жалоба не соответствует требованиям п.5.3. настоящего административного регламента;

б) жалоба содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи (заявителю направляется сообщение о недопустимости злоупотребления правом);

в) текст жалобы не поддается прочтению;

г) в жалобе содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми запросами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства;

5.6. Жалоба должна быть рассмотрена в месячный срок с момента ее поступления.

5.7. Жалоба считается разрешенной, если рассмотрены все поставленные в ней вопросы, приняты необходимые меры, даны письменные ответы (в том числе в электронном виде) или дан устный ответ с согласия заявителя.

**Директор
МКУ «Служба заказчика по ЖКХ»
УКМО (гп)**

В.В.Цыган