Башкортостан Республикаһы
Стәрлетамаҡ ҡалаһы
ҡала округы
Хакимиәте

Администрация
городского округа
город Стерлитамак
Республики Башкортостан

ҠАРАР **ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

29.11 2019 й. № 1732 29.11 2019 г.

Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг» в городском округе город Стерлитамак Республики Башкортостан

В соответствии с Федеральными законами от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», п о с т а н о в л я ю:

1. Утвердить Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг» в городском округе город Стерлитамак Республики Башкортостан.

2. Настоящее постановление подлежит официальному обнародованию в здании администрации городского округа город Стерлитамак Республики Башкортостан в течении 7 дней после дня его подписания.

3. Муниципальному казенному учреждению «Управление жилищно-коммунального хозяйства, благоустройства и инженерного обеспечения» администрации городского округа город Стерлитамак Республики Башкортостан разместить информацию о принятии настоящего постановления и месте его обнародования в газете «Стерлитамакский рабочий».

4. Отделу по связям со средствами массовой информации разместить настоящее постановление на официальном сайте администрации городского округа город Стерлитамак Республики Башкортостан в сети «Интернет».

5. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации по вопросам городского хозяйства.

ВЕРНО: Н. О. Бутокина
И.О. НАЧАЛЬНИКА ОРГАНИЗАЦИОННО-КОНТРОЛЬНОГО ОТДЕЛА
"29" 11 2019 г.

Заместитель главы администрации-
начальник финансового управления Г.Р.Зиганшина

Приложение

УТВЕРЖДЕН
постановлением администрации
городского округа город Стерлитамак
Республики Башкортостан
от 09.11.2015 года № 2732

Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг» в городском округе город Стерлитамак Республики Башкортостан

I. Общие положения

Предмет регулирования Административного регламента

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг» в городском округе город Стерлитамак Республики Башкортостан разработан в целях повышения качества и доступности предоставления муниципальной услуги, определяет стандарт, сроки и последовательность действий (административных процедур) при осуществлении полномочий по информированию населения о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг в городском округе город Стерлитамак Республики Башкортостан (далее – административный регламент).

Круг заявителей

1.2.1. Заявителями являются физические лица и юридические лица (далее – Заявитель).

1.2.2. Интересы заявителей, указанных в пункте 1.2.1 настоящего Административного регламента, могут представлять лица, обладающие соответствующими полномочиями (далее – представитель).

Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги

1.2.3. Справочная информация:

Администрации городского округа город Стерлитамак Республики Башкортостан (далее - Администрация), Муниципального казенного учреждения «Управление жилищно-коммунального хозяйства, благоустройства и инженерного обеспечения» администрации городского округа город Стерлитамак Республики Башкортостан (далее – МКУ «УЖКХ г. Стерлитамак»), предоставляющего муниципальную услугу, а также Республиканского государственного автономного учреждения

«Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее - РГАУ МФЦ);

справочные телефоны структурных подразделений Администрации (МКУ «УЖКХ в г.Стерлитамак»);

адреса официального сайта Администрации в информационной телекоммуникационной сети интернет: www.sterlitamakadm.ru (далее - официальный сайт администрации), электронной почты и (или) формы обратной связи Администрации (МКУ «УЖКХ в г.Стерлитамак»);

размещена на официальном сайте Администрации, в государственных информационных системах «Реестр государственных и муниципальных услуг (функций) Республики Башкортостан» и «Портале государственных и муниципальных услуг (функций) Республики Башкортостан» (www.gosuslugi.bashkortostan.ru) (далее – РПГУ).

1.2.3.1. Информирование о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется:

непосредственно при личном приеме заявителя в МКУ «УЖКХ в г.Стерлитамак» или РГАУ МФЦ;

по телефону в МКУ «УЖКХ в г.Стерлитамак» или РГАУ МФЦ;

письменно, в том числе посредством электронной почты, факсимильной связи;

посредством размещения в открытой и доступной форме информации:

на РПГУ;

на официальном сайте Администрации;

посредством размещения информации на информационных стендах Администрации (МКУ «УЖКХ в г.Стерлитамак») или РГАУ МФЦ.

Информирование о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

1.2.4. Информирование осуществляется по вопросам, касающимся:

способов подачи заявления о предоставлении муниципальной услуги;

адресов Администрации, МКУ «УЖКХ в г.Стерлитамак» и РГАУ МФЦ, обращение в которые необходимо для предоставления муниципальной услуги;

справочной информации о работе Администрации, МКУ «УЖКХ в г. Стерлитамак»;

документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

порядка и сроков предоставления муниципальной услуги;

порядка получения сведений о ходе рассмотрения заявления о предоставлении муниципальной услуги и о результатах предоставления муниципальной услуги;

по вопросам предоставления услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги;

порядка досудебного (внесудебного) обжалования действий (бездействия) должностных лиц, и принимаемых ими решений при предоставлении муниципальной услуги.

Получение информации по вопросам предоставления муниципальной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, осуществляется бесплатно.

1.2.5. При устном обращении Заявителя (лично или по телефону) специалист МКУ «УЖКХ в г.Стерлитамак», РГАУ МФЦ, осуществляющий консультирование, подробно и в вежливой (корректной) форме информирует обратившихся по интересующим вопросам.

Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил Заявитель, фамилии, имени, отчества (последнее – при наличии) и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

Если специалист МКУ «УЖКХ в г.Стерлитамак», РГАУ МФЦ не может самостоятельно дать ответ, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо или же обратившемуся лицу должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно будет получить необходимую информацию.

Если подготовка ответа требует продолжительного времени, он предлагает Заявителю один из следующих вариантов дальнейших действий:

изложить обращение в письменной форме;

назначить другое время для консультаций.

Специалист МКУ «УЖКХ в г.Стерлитамак», РГАУ МФЦ не вправе осуществлять информирование, выходящее за рамки стандартных процедур и условий предоставления муниципальной услуги, и влияющее прямо или косвенно на принимаемое решение.

Продолжительность информирования по телефону не должна превышать 10 минут.

Информирование осуществляется в соответствии с графиком приема граждан.

1.2.6. По письменному обращению специалист МКУ «УЖКХ в г.Стерлитамак», ответственный за предоставление муниципальной услуги, подробно в письменной форме разъясняет гражданину сведения по вопросам, указанным в пункте 1.2.4 Административного регламента в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 59-ФЗ).

1.2.7. На РПГУ размещается следующая информация:

наименование (в том числе краткое) муниципальной услуги;

наименование органа (организации), предоставляющего муниципальную услугу;

наименования органов власти и организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги;

перечень нормативных правовых актов, непосредственно регулирующих предоставление муниципальной услуги, с указанием их реквизитов и источников официального опубликования (в том числе наименование и текст административного регламента с указанием реквизитов утвердившего его

нормативного правового акта и источников официального опубликования либо наименование и текст проекта административного регламента);

способы предоставления муниципальной услуги;

описание результата предоставления муниципальной услуги;

категория заявителей, которым предоставляется муниципальная услуга;

срок предоставления муниципальной услуги (в том числе с учетом необходимости обращения в иные органы власти и организации, участвующие в предоставлении услуги) и срок выдачи (направления) документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги;

срок, в течение которого заявление о предоставлении муниципальной услуги должно быть зарегистрировано;

максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги лично;

основания для приостановления предоставления либо отказа в предоставлении муниципальной услуги (если возможность этого предусмотрена законодательством);

документы, подлежащие обязательному представлению заявителем для получения муниципальной услуги, способы получения этих документов заявителем и порядок их представления с указанием услуг, в результате предоставления которых могут быть получены такие документы;

документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги и находящиеся в распоряжении республиканских органов исполнительной власти, органов местного самоуправления Республики Башкортостан и организаций, участвующих в предоставлении услуги, которые заявитель вправе представить для получения услуги по собственной инициативе, способы получения этих документов заявителем и порядок их представления с указанием услуг, в результате предоставления которых могут быть получены такие документы;

формы заявлений о предоставлении муниципальной услуги и иных документов, заполнение которых заявителем необходимо для обращения за получением муниципальной услуги в электронной форме;

сведения о возмездности (безвозмездности) предоставления муниципальной услуги, правовых основаниях и размерах платы, взимаемой с заявителя (если услуга предоставляется на возмездной основе) методике расчета платы за предоставление муниципальной услуги с указанием нормативного правового акта, которым эта методика утверждена.

показатели доступности и качества муниципальной услуги;

информация о внутриведомственных и межведомственных административных процедурах, подлежащих выполнению Администрацией, (МКУ «УЖКХ в г.Стерлитамак») в том числе информация о промежуточных и окончательных сроках таких административных процедур;

сведения о допустимости (возможности) и порядке досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) Администрации, МКУ «УЖКХ в г.Стерлитамак», предоставляющего муниципальную услугу.

Информация на РПГУ о порядке и сроках предоставления муниципальной услуги на основании сведений, содержащихся в государственной информационной системе «Реестр государственных и муниципальных услуг (функций) Республики Башкортостан», предоставляется заявителю бесплатно.

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

1.2.8. На официальном сайте Администрации наряду со сведениями, указанными в пункте 1.2.7 Административного регламента, размещаются:

порядок и способы подачи заявления о предоставлении муниципальной услуги;

порядок и способы предварительной записи на подачу заявления о предоставлении муниципальной услуги;

информация по вопросам предоставления услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги;

порядок получения сведений о ходе рассмотрения заявления о предоставлении муниципальной услуги и о результатах предоставления муниципальной услуги.

1.2.9. На информационных стендах Администрации (МКУ «УЖКХ в г.Стерлитамак») подлежит размещению следующая информация:

о месте нахождения и графике работы государственных и муниципальных органов и организаций, обращение в которые необходимо для получения муниципальной услуги, а также РГАУ МФЦ;

справочные телефоны специалистов Администрации, МКУ «УЖКХ в г.Стерлитамак» предоставляющих муниципальную услугу, участвующих в предоставлении муниципальной услуги;

адреса официального сайта, а также электронной почты и (или) формы обратной связи Администрации (МКУ «УЖКХ в г.Стерлитамак»);

время ожидания в очереди на прием документов и получение результата предоставления муниципальной услуги в соответствии с требованиями Административного регламента;

сроки предоставления муниципальной услуги;

образцы заполнения заявления и приложений к заявлениям;

исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

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

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

порядок и способы подачи заявления о предоставлении муниципальной услуги;

порядок и способы получения разъяснений по порядку предоставления муниципальной услуги;

порядок получения сведений о ходе рассмотрения заявления о предоставлении муниципальной услуги и о результатах предоставления муниципальной услуги;

порядок записи на личный прием к должностным лицам;

порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц, ответственных за предоставление муниципальной услуги.

1.2.10. В залах ожидания МКУ «УЖКХ в г.Стерлитамак» размещаются нормативные правовые акты, регулирующие порядок предоставления муниципальной услуги, в том числе Административный регламент, которые по требованию заявителя предоставляются ему для ознакомления.

1.2.11. Размещение информации о порядке предоставления муниципальной услуги на информационных стендах в помещении РГАУ МФЦ осуществляется в соответствии с соглашением, заключенным между РГАУ МФЦ и Администрацией с учетом требований к информированию, установленных Административным регламентом.

1.2.12. Информация о ходе рассмотрения заявления о предоставлении муниципальной услуги и о результатах предоставления муниципальной услуги может быть получена заявителем (его представителем) в «Личном кабинете» на РПГУ, а также в МКУ «УЖКХ в г.Стерлитамак» при обращении заявителя лично, по телефону, посредством электронной почты.

II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

Наименование муниципальной услуги

2.1. Муниципальная услуга «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг».

Наименование органа местного самоуправления (организации), предоставляющего (щей) муниципальную услугу

2.2. Муниципальная услуга предоставляется Администрацией в лице МКУ «УЖКХ в г.Стерлитамак».

2.3. В предоставлении муниципальной услуги принимают участие РГАУ МФЦ при наличии соответствующего Соглашения о взаимодействии.

2.4. При предоставлении муниципальной услуги запрещается требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы и организации, за исключением получения услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг.

Описание результата предоставления муниципальной услуги

2.5. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

письменная информация о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг;

решение об отказе в предоставлении информации.

Срок предоставления муниципальной услуги, в том числе с учетом необходимости обращения в организации, участвующие в предоставлении муниципальной услуги, срок приостановления предоставления муниципальной услуги в случае, если возможность приостановления предусмотрена законодательством Российской Федерации, Республики Башкортостан, срок выдачи (направления) документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги

2.6. Срок выдачи письменной информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг исчисляется со дня регистрации заявления в МКУ «УЖКХ г. Стерлитамак», в том числе при поступлении через РГАУ МФЦ, Администрацию, либо в форме электронного документа с использованием РПГУ, и не должен превышать 30 календарных дней.

Датой поступления заявления при личном обращении заявителя в МКУ «УЖКХ в г.Стерлитамак» считается день подачи заявления с приложением предусмотренных подпунктами 2.8.2, 2.8.3, 2.8.4 Административного регламента надлежащим образом оформленных документов.

Датой поступления заявления при личном обращении заявителя в Администрацию считается день передачи Администрацией в МКУ «УЖКХ г. Стерлитамак» заявления с приложением, предусмотренным подпунктами 2.8.2, 2.8.3, 2.8.4 Административного регламента надлежащим образом оформленных документов.

Датой поступления заявления в форме электронного документа с использованием РПГУ считается день направления заявителю электронного сообщения о приеме заявления о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг в соответствии с требованиями подпункта «б» пункта 3.2.8 Административного регламента.

Датой поступления заявления при обращении гражданина в многофункциональный центр считается день передачи многофункциональным центром в МКУ «УЖКХ в г.Стерлитамак» заявления с приложением предусмотренных подпунктами 2.8.2, 2.8.3, 2.8.4 Административного регламента надлежащим образом оформленных документов.

Направление уведомления о принятом решении, а также результата услуги осуществляется в течение 1 дня с момента принятия решения.

Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление муниципальной услуги

2.7. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги (с указанием их реквизитов и источников официального опубликования), размещен на официальном сайте

Администрации, в государственной информационной системе «Реестр государственных и муниципальных услуг (функций) Республики Башкортостан» и на РПГУ.

Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, подлежащих представлению заявителем, способы их получения заявителем, в том числе в электронной форме, порядок их представления

2.8 Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, подлежащих представлению заявителем:

2.8.1. заявление о предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг по форме, согласно Приложению № 1 к настоящему Административному регламенту, поданное следующими способами:

1) в форме документа на бумажном носителе – посредством личного обращения в Администрацию, МКУ «УЖКХ в г.Стерлитамак», через структурное подразделение РГАУ МФЦ (далее – личное обращение), посредством почтового отправления с объявленной ценностью при его пересылке, описью вложения и уведомлением о вручении (далее – почтовое отправление);

2) путем заполнения формы запроса через «Личный кабинет» РПГУ (далее – отправление в электронной форме);

В заявлении также указывается один из следующих способов предоставления результатов предоставления муниципальной услуги:

в виде бумажного документа, который Заявитель получает непосредственно при личном обращении в МКУ «УЖКХ в г.Стерлитамак»;

в виде бумажного документа, который Заявитель получает непосредственно при личном обращении в РГАУ МФЦ;

в виде бумажного документа, который направляется Заявителю посредством почтового отправления;

в виде электронного документа, который направляется Заявителю в «Личный кабинет» РПГУ.

2.8.2. документ, удостоверяющий личность заявителя, представителя (в случае обращения за получением муниципальной услуги представителя), предусмотренный законодательством Российской Федерации;

2.8.3. документы, подтверждающие получение согласия лиц, не являющихся заявителем, или их законных представителей на обработку персональных данных по форме согласно приложению № 3 к Административному регламенту.

2.8.4. документ, подтверждающий полномочия представителя, в случае обращения за получением муниципальной услуги представителя.

Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных органов, участвующих в предоставлении государственных или муниципальных услуг, и которые заявитель вправе представить, а также способы их получения заявителями, в том числе в электронной форме, порядок их представления

2.9. Для предоставления муниципальной услуги документы, находящиеся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных органов, участвующих в предоставлении государственных или муниципальных услуг, не требуются.

Указание на запрет требовать от заявителя

2.10. При предоставлении муниципальной услуги запрещается требовать от заявителя:

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

2.10.2. представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации и Республики Башкортостан, муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении органов, предоставляющих муниципальную услугу, государственных органов, органов местного самоуправления и (или) подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении муниципальных услуг, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон № 210-ФЗ);

2.10.3. представления документов и информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением следующих случаев:

изменение требований нормативных правовых актов, касающихся предоставления муниципальной услуги, после первоначальной подачи заявления о предоставлении муниципальной услуги;

наличие ошибок в заявлении о предоставлении муниципальной услуги и документах, поданных заявителем после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги и не включенных в представленный ранее комплект документов;

истечение срока действия документов или изменение информации после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги;

выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица Администрации, МКУ «УЖКХ г. Стерлитамак», муниципального служащего, работника РГАУ МФЦ, работника организации, предусмотренной частью 1.1 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ, при первоначальном отказе в приеме
документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, о чем в письменном виде за подписью руководителя Администрации, начальника МКУ «УЖКХ г. Стерлитамак», руководителя РГАУ МФЦ при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо руководителя организации, предусмотренной частью 1.1 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ, уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.

2.11. При предоставлении муниципальных услуг в электронной форме с использованием РПГУ запрещено:

отказывать в приеме запроса и иных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, в случае если запрос и документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги, поданы в соответствии с информацией о сроках и порядке предоставления муниципальной услуги, опубликованной на РПГУ;

отказывать в предоставлении муниципальной услуги в случае, если запрос и документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги, поданы в соответствии с информацией о сроках и порядке предоставления муниципальной услуги, опубликованной на РПГУ;

требовать от заявителя совершения иных действий, кроме прохождения идентификации и аутентификации в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, указания цели приема, а также предоставления сведений, необходимых для расчета длительности временного интервала, который необходимости забронировать для приема;

требовать от заявителя предоставления документов, подтверждающих внесение заявителем платы за предоставление муниципальной услуги.

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

2.12. Основаниями для отказа в приеме к рассмотрению документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, являются:

непредставление документов, указанных в пунктах 2.8.2, 2.8.3, 2.8.4 Административного регламента.

2.13. Заявление, поданное в форме электронного документа с использованием РПГУ, к рассмотрению не принимается, если:

некорректное заполнение обязательных полей в форме интерактивного запроса РПГУ (отсутствие заполнения, недостоверное, неполное либо неправильное, не соответствующее требованиям, установленным Административным регламентом);

представление электронных копий (электронных образов) документов, не позволяющих в полном объеме прочитать текст документа и/или распознать реквизиты документа;

не соответствуют данные владельца квалифицированного сертификата ключа проверки электронной подписи данным заявителя, указанным в заявлении о предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг, поданным в электронной форме с использованием РПГУ.

Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги

2.14. Основания для приостановления предоставления муниципальной услуги отсутствуют.

2.15. Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги является наличие в заявлении о предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг запроса информации о персональных данных, доступ к которой ограничен Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных». Отказ предоставляется в части запроса информации о персональных данных.

Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, в том числе сведения о документе (документах), выдаваемом (выдаваемых) организациями, участвующими в предоставлении муниципальной услуги

2.16. Услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, и документы, выдаваемые организациями, участвующими в предоставлении муниципальной услуги, нормативными правовыми актами Российской Федерации, Республики Башкортостан и муниципальными правовыми актами не предусмотрены.

Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление муниципальной услуги

2.17. За предоставление муниципальной услуги плата не взимается.

Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, включая информацию о методике расчета размера такой платы

2.18. Плата за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, не взимается в связи с отсутствием таких услуг.

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

2.19. Прием граждан при наличии технической возможности ведется с помощью электронной системы управления очередью, при этом учитываются

заявители, осуществившие предварительную запись по телефону либо через РПГУ.

Максимальный срок ожидания в очереди не превышает 15 минут.

Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги, в том числе в электронной форме

2.20. Все заявления о предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг, в том числе поступившие в форме электронного документа с использованием РПГУ, либо поданные через РГАУ МФЦ, через Администрацию, принятые к рассмотрению МКУ «УЖКХ г. Стерлитамак», подлежат регистрации в течение одного рабочего дня.

Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга

2.21. Местоположение административных зданий, в которых осуществляется прием заявлений и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, а также выдача результатов муниципальной услуги, должно обеспечивать удобство для граждан с точки зрения пешеходной доступности от остановок общественного транспорта.

В случае если имеется возможность организации стоянки (парковки) возле здания (строения), в котором размещено помещение приема и выдачи документов, организовывается стоянка (парковка) для личного автомобильного транспорта заявителей. За пользование стоянкой (парковкой) с заявителей плата не взимается.

Для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов на стоянке (парковке) выделяется не менее 10% мест (но не менее одного места), которые не должны занимать иные транспортные средства.

В целях обеспечения беспрепятственного доступа заявителей, в том числе передвигающихся на инвалидных колясках, вход в здание и помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, оборудуются пандусами, поручнями, тактильными (контрастными) предупреждающими элементами, иными специальными приспособлениями, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ и передвижение инвалидов, в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов.

Центральный вход в здание Администрации (МКУ «УЖКХ в г.Стерлитамак») должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию:

- наименование;
- местонахождение и юридический адрес;
- режим работы;
- график приема;
- номера телефонов для справок.

Помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам.

Помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга,

оснащаются:

противопожарной системой и средствами пожаротушения;

системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации;

средствами оказания первой медицинской помощи;

туалетными комнатами для посетителей.

Зал ожидания Заявителей оборудуется стульями, скамьями, количество которых определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в помещении, а также информационными стендами.

Тексты материалов, размещенных на информационном стенде, печатаются удобным для чтения шрифтом, без исправлений, с выделением наиболее важных мест полужирным шрифтом.

Места для заполнения заявлений оборудуются стульями, столами (стойками), бланками заявлений, письменными принадлежностями.

Места приема Заявителей оборудуются информационными табличками (вывесками) с указанием:

номера кабинета и наименования отдела;

фамилии, имени и отчества (последнее - при наличии), должности ответственного лица за прием документов;

графика приема Заявителей.

Рабочее место каждого ответственного лица за прием документов, должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим устройством (принтером) и копирующим устройством.

Лицо, ответственное за прием документов, должно иметь настольную табличку с указанием фамилии, имени, отчества (последнее - при наличии) и должности.

При предоставлении муниципальной услуги инвалидам обеспечиваются:

возможность беспрепятственного доступа к объекту (зданию, помещению), в котором предоставляется муниципальная услуга;

возможность самостоятельного передвижения по территории, на которой расположены здания и помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, а также входа в такие объекты и выхода из них, посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с использование кресла-коляски;

сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения;

надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов зданиям и помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, и к муниципальной услуге с учетом ограничений их жизнедеятельности;

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

допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

допуск собаки-проводника на объекты (здания, помещения), в которых предоставляются услуги;

оказание инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

Показатели доступности и качества муниципальной услуги, в том числе количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении муниципальной услуги и их продолжительность, возможность получения муниципальной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг, возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий

2.22. Основными показателями доступности предоставления муниципальной услуги являются:

2.22.1. Расположение помещений, предназначенных для предоставления муниципальной услуги, в зоне доступности к основным транспортным магистралям, в пределах пешеходной доступности для заявителей.

2.22.2. Наличие полной и понятной информации о порядке, сроках и ходе предоставления муниципальной услуги в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет), средствах массовой информации.

2.22.3. Возможность выбора заявителем формы обращения за предоставлением муниципальной услуги непосредственно в Администрацию, МКУ «УЖКХ в г.Стерлитамак», либо в форме электронных документов с использованием РПГУ, либо через РГАУ МФЦ.

2.22.4. Возможность получения заявителем уведомлений о предоставлении муниципальной услуги с помощью РПГУ.

2.22.5. Возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий.

2.23. Основными показателями качества предоставления муниципальной услуги являются:

2.23.1. Своевременность предоставления муниципальной услуги в соответствии со стандартом ее предоставления, установленным Административным регламентом.

2.23.2. Минимально возможное количество взаимодействий гражданина с должностными лицами, участвующими в предоставлении муниципальной услуги.

2.23.3. Отсутствие обоснованных жалоб на действия (бездействие) сотрудников и их некорректное (невнимательное) отношение к заявителям.

2.23.4. Отсутствие нарушений установленных сроков в процессе предоставления муниципальной услуги.

2.23.5. Отсутствие заявлений об оспаривании решений, действий (бездействия) Администрации, МКУ «УЖКХ в г.Стерлитамак», их должностных лиц, принимаемых (совершенных) при предоставлении

муниципальной услуги, по итогам рассмотрения которых вынесены решения об удовлетворении (частичном удовлетворении) требований заявителей.

Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг, особенности предоставления муниципальной услуги по экстерриториальному принципу и особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме

2.23. Прием документов и выдача результата предоставления муниципальной услуги могут быть осуществлены в многофункциональном центре.

Особенности подачи заявителем заявления о предоставлении муниципальной услуги и приложенных к нему документов в форме документов на бумажном носителе посредством личного обращения в РГАУ МФЦ установлены соглашением о взаимодействии, заключенным между Администрацией и РГАУ МФЦ в порядке, утвержденном постановлением Правительства Российской Федерации от 27 сентября 2011 г. № 797 «О взаимодействии между РГАУ МФЦ предоставления государственных и муниципальных услуг и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти» (далее – Постановление № 797).

2.24. Предоставление муниципальной услуги по экстерриториальному принципу не осуществляется.

2.25. Заявителям обеспечивается возможность представления заявления о предоставлении муниципальной услуги и прилагаемых к нему документов в форме электронного документа.

При подаче физическим лицом заявления о предоставлении муниципальной услуги в электронной форме посредством РПГУ используется простая электронная подпись при условии, что при выдаче ключа простой электронной подписи личность физического лица установлена при личном приеме. В ином случае заявление и прилагаемые документы могут быть представлены с использованием РПГУ в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

При подаче юридическим лицом или физическим лицом, зарегистрированным в качестве индивидуального предпринимателя, заявления о предоставлении муниципальной услуги в электронной форме посредством РПГУ используется электронная подпись, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации.

Заявителям обеспечивается выдача результата муниципальной услуги в форме электронного документа, заверенного усиленной квалифицированной электронной подписью начальника МКУ «УЖКХ г. Стерлитамак» (при наличии).

III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме, а также особенности выполнения административных процедур в многофункциональных центрах

Исчерпывающий перечень административных процедур

3.1 Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

прием и регистрация заявления;

рассмотрение заявления и подготовка письма о предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг и (или) решения об отказе в предоставлении информации;

выдача информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг заявителю и (или) решения об отказе в предоставлении информации.

Прием и регистрация заявления

3.1.1. Основанием для начала административной процедуры является поступление заявления в адрес МКУ «УЖКХ в г.Стерлитамак».

Поступившие заявления принимаются, учитываются и регистрируются должностным лицом МКУ «УЖКХ г. Стерлитамак», ответственным за прием и регистрацию документов, в журнале регистрации или в электронной базе данных по учету документов (далее – СЭД) в день их поступления либо в случае поступления запроса в нерабочий или праздничный день – в следующий за ним первый рабочий день.

При подаче Заявителем заявления и прилагаемых документов через РГАУ МФЦ началом административной процедуры является получение ответственным специалистом по защищенным каналам связи заявления о предоставлении муниципальной услуги и прилагаемых документов в форме электронного документа и (или) электронных образов документов.

Заявление, поступившее от РГАУ МФЦ в МКУ «УЖКХ г. Стерлитамак» в форме электронного документа и (или) электронных образов документов, в течение одного рабочего дня с момента его поступления регистрируется должностным лицом МКУ «УЖКХ г. Стерлитамак», ответственным за прием и регистрацию документов, с указанием даты и времени получения таких документов с последующим внесением информации о дате поступления заявления и прилагаемых к нему документов в форме документов на бумажном носителе.

Поступившие в администрацию заявления передаются в МКУ «УЖКХ г. Стерлитамак» не позднее, чем на следующий рабочий день после дня регистрации.

При поступлении заявления в адрес Администрации (МКУ «УЖКХ в г.Стерлитамак») по почте ответственный специалист в течение одного рабочего дня с момента поступления письма в Администрацию (МКУ «УЖКХ

в г.Стерлитамак») вскрывает конверт и регистрирует заявление в журнале регистрации поступивших документов и/или в СЭД.

Заявление, поданное посредством РПГУ, в течение одного рабочего дня с момента подачи регистрируется ответственным специалистом в журнале регистрации поступивших документов и/или в СЭД.

Прошедшие регистрацию в МКУ «УЖКХ г. Стерлитамак» заявления в течение одного рабочего дня передаются должностному лицу МКУ «УЖКХ в г.Стерлитамак», ответственному за предоставление муниципальной услуги (далее – уполномоченный специалист).

Результатом выполнения административной процедуры и способом фиксации является регистрация и передача заявления о предоставлении муниципальной услуги уполномоченному специалисту.

Максимальный срок выполнения административной процедуры – 1 рабочий день.

Рассмотрение заявления и подготовка письма о предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг и (или) решения об отказе в предоставлении информации

3.1.2. Основанием для начала административной процедуры является поступление зарегистрированного заявления специалисту МКУ «УЖКХ в г.Стерлитамак».

Ответственный исполнитель, готовит запрашиваемую информацию в течение 25 календарных дней со дня регистрации заявления. Принятое решение о предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг подписывается и регистрируется.

Если в заявлении о предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг содержится запрос информации о персональных данных, доступ к которой ограничен Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных», ответственный исполнитель готовит мотивированное решение об отказе в предоставлении соответствующей информации со ссылкой на положение Федерального закона от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных».

Результатом выполнения административной процедуры является подписанное и зарегистрированное информационное письмо в адрес заявителя о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг и (или) решение об отказе в предоставлении информации.

Максимальный срок выполнения административной процедуры – 25 календарных дней со дня регистрации заявления.

Выдача информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг заявителю и (или) решения об отказе в предоставлении информации

3.1.3. Основанием для начала административной процедуры является поступление зарегистрированного информационного письма о порядке

предоставления жилищно-коммунальных услуг специалисту МКУ «УЖКХ в г.Стерлитамак» и (или) решения об отказе в предоставлении информации.

Подписанное и зарегистрированное в МКУ «УЖКХ в г.Стерлитамак» информационное письмо о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг и (или) решения об отказе в предоставлении информации направляется на указанный в заявлении почтовый адрес, на адрес электронной почты, в личный кабинет заявителя на РПГУ (если иное не указано в заявлении) либо выдается лично в МКУ «УЖКХ в г.Стерлитамак» или РГАУ МФЦ.

Результатом административной процедуры является направление заявителю информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг и (или) решения об отказе в предоставлении информации.

Максимальный срок выполнения административной процедуры – 1 рабочий день со дня регистрации информационного письма о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг и (или) решения об отказе в предоставлении информации.

Перечень административных процедур (действий) при предоставлении муниципальной услуги услуг в электронной форме

3.2. Особенности предоставления услуги в электронной форме.

3.2.1. При предоставлении муниципальной услуги в электронной форме Заявителю обеспечиваются:

получение информации о порядке и сроках предоставления муниципальной услуги;

запись на прием в МКУ «УЖКХ в г.Стерлитамак», РГАУ МФЦ для подачи запроса о предоставлении муниципальной услуги (далее - запрос);

формирование запроса;

прием и регистрация МКУ «УЖКХ в г.Стерлитамак» запроса и иных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

получение результата предоставления муниципальной услуги;

получение сведений о ходе выполнения запроса;

осуществление оценки качества предоставления муниципальной услуги;

досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) МКУ «УЖКХ в г.Стерлитамак» либо действия (бездействие) должностных лиц Администрации, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего.

3.2.2. Запись на прием МКУ «УЖКХ в г.Стерлитамак» или РГАУ МФЦ для подачи запроса.

При организации записи на прием в МКУ «УЖКХ в г.Стерлитамак» или РГАУ МФЦ заявителю обеспечивается возможность:

а) ознакомления с расписанием работы МКУ «УЖКХ в г.Стерлитамак» или РГАУ МФЦ, а также с доступными для записи на прием датами и интервалами времени приема;

б) записи в любые свободные для приема дату и время в пределах установленного в МКУ «УЖКХ в г.Стерлитамак» или РГАУ МФЦ графика приема заявителей.

МКУ «УЖКХ в г.Стерлитамак» или РГАУ МФЦ не вправе требовать от заявителя совершения иных действий, кроме прохождения идентификации и аутентификации в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, указания цели приема, а также предоставления сведения, необходимых для расчёта длительности временного интервала, который необходимо забронировать для приема.

Запись на прием может осуществляться посредством информационной системы Администрации (МКУ «УЖКХ в г.Стерлитамак») или РГАУ МФЦ, которая обеспечивает возможность интеграции с РПГУ.

3.2.3. Формирование запроса.

Формирование запроса осуществляется посредством заполнения электронной формы запроса на РПГУ без необходимости дополнительной подачи запроса в какой-либо иной форме.

На РПГУ размещаются образцы заполнения электронной формы запроса.

Форматно-логическая проверка сформированного запроса осуществляется после заполнения заявителем каждого из полей электронной формы запроса. При выявлении некорректно заполненного поля электронной формы запроса заявитель уведомляется о характере выявленной ошибки и порядке ее устранения посредством информационного сообщения непосредственно в электронной форме запроса.

При формировании запроса заявителю обеспечивается:

а) возможность копирования и сохранения запроса и иных документов, указанных в пункте 3.1.1 настоящего Административного регламента, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

в) возможность печати на бумажном носителе копии электронной формы запроса;

г) сохранение ранее введенных в электронную форму запроса значений в любой момент по желанию пользователя, в том числе при возникновении ошибок ввода и возврате для повторного ввода значений в электронную форму запроса;

д) заполнение полей электронной формы запроса до начала ввода сведений заявителем с использованием сведений, размещенных в федеральной системе «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме» (далее – единая система идентификации и аутентификации), и сведений, опубликованных на РПГУ, в части, касающейся сведений, отсутствующих в единой системе идентификации и аутентификации;

е) возможность вернуться на любой из этапов заполнения электронной формы запроса без потери ранее введенной информации;

ж) возможность доступа заявителя на РПГУ к ранее поданным им запросам в течение не менее одного года, а также частично сформированных запросов – в течение не менее 3 месяцев.

Сформированный и подписанный запрос, и иные документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги, направляются в МКУ «УЖКХ в г.Стерлитамак» посредством РПГУ.

3.2.4. МКУ «УЖКХ в г.Стерлитамак» обеспечивает прием документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, и регистрацию запроса без необходимости повторного представления заявителем таких документов на бумажном носителе.

Предоставление услуги начинается с момента приема и регистрации МКУ «УЖКХ в г.Стерлитамак» электронных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

3.2.5. Электронное заявление становится доступным для ответственного специалиста МКУ «УЖКХ в г.Стерлитамак» ответственного за прием и регистрацию заявления (далее – ответственный специалист), в информационной системе межведомственного электронного взаимодействия (далее – СМЭВ).

Ответственный специалист:

проверяет наличие электронных заявлений, поступивших с РПГУ, с периодом не реже двух раз в день;

изучает поступившие заявления и приложенные образы документов (документы);

производит действия в соответствии с пунктом 3.2.7 настоящего Административного регламента.

3.2.6. Заявителю в качестве результата предоставления муниципальной услуги обеспечивается по его выбору возможность получения:

а) электронного документа, подписанного уполномоченным должностным лицом уполномоченного органа с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи;

б) документа на бумажном носителе в РГАУ МФЦ.

3.2.7. Получение информации о ходе рассмотрения заявления и о результате предоставления муниципальной услуги производится в «Личном кабинете» на РПГУ при условии авторизации, а также в мобильном приложении. Заявитель имеет возможность просматривать статус электронного заявления, а также информацию о дальнейших действиях в «Личном кабинете» по собственной инициативе, в любое время.

При предоставлении услуги в электронной форме заявителю направляется:

а) уведомление о записи на прием в МКУ «УЖКХ в г.Стерлитамак» или РГАУ МФЦ, содержащее сведения о дате, времени и месте приема;

б) уведомление о приеме и регистрации запроса и иных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, содержащее сведения о факте приема запроса и документов, необходимых для предоставления услуги, и начале процедуры предоставления услуги, а также сведения о дате и времени окончания предоставления услуги либо мотивированный отказ в приеме запроса и иных документов, необходимых для предоставления услуги;

в) уведомление о результатах рассмотрения документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, содержащее сведения о принятии положительного решения о предоставлении муниципальной услуги и возможности получить результат предоставления муниципальной услуги либо мотивированный отказ в предоставлении муниципальной услуги.

3.2.8. Оценка качества предоставления услуги осуществляется в соответствии с Правилами оценки гражданами эффективности деятельности руководителей территориальных органов федеральных органов исполнительной власти (их структурных подразделений) с учетом качества предоставления ими государственных услуг, а также применения результатов указанной оценки как основания для принятия решений о досрочном прекращении исполнения соответствующими руководителями своих должностных обязанностей, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 12 декабря 2012 года № 1284 «Об оценке гражданами эффективности деятельности руководителей территориальных органов федеральных органов исполнительной власти (их структурных подразделений) и территориальных органов государственных внебюджетных фондов (их региональных отделений) с учетом качества предоставления ими государственных услуг, а также о применении результатов указанной оценки как основания для принятия решений о досрочном прекращении исполнения соответствующими руководителями своих должностных обязанностей».

3.2.9.Заявителю обеспечивается возможность направления жалобы на решения, действия или бездействие МКУ «УЖКХ в г.Стерлитамак», должностного лица МКУ «УЖКХ в г.Стерлитамак», либо муниципального служащего в соответствии со статьей 11.2 Федерального закона №210-ФЗ и в порядке, установленном постановлением Правительства Российской Федерации от 20 ноября 2012 года № 1198 «О федеральной государственной информационной системе, обеспечивающей процесс досудебного, (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг».

Перечень административных процедур (действий) при предоставлении муниципальной услуги, выполняемых многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг

3.3. РГАУ МФЦ осуществляет:

информирование заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги в РГАУ МФЦ, о ходе выполнения запроса о предоставлении муниципальной услуги, по иным вопросам, связанным с предоставлением муниципальной услуги, а также консультирование заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги в многофункциональном центре;

прием запросов заявителей о предоставлении муниципальной услуги и иных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

формирование и направление РГАУ МФЦ предоставления межведомственного запроса в органы, предоставляющие государственные услуги, в иные органы государственной власти, органы местного

самоуправления и организации, участвующие в предоставлении муниципальной услуги;

выдача заявителю результата предоставления муниципальной услуги;

обработку персональных данных, связанных с предоставлением муниципальной услуги (при необходимости);

прием и передачу на рассмотрение в Администрацию (МКУ «УЖКХ в г.Стерлитамак») жалоб Заявителей;

иные действия, предусмотренные Федеральным законом № 210-ФЗ.

3.4. В случае представления Заявителем неполного комплекта документов либо несоответствия представленных документов требованиям, установленным пунктом 2.8.1, 2.8.2, 2.8.3, 2.8.4 настоящего Административного регламента, работник структурного подразделения многофункционального центра, осуществляющий прием документов, разъясняет Заявителю содержание недостатков, выявленных в документах, предлагает принять меры по их устранению и обратиться за предоставлением муниципальной услуги повторно.

В случае если Заявитель настаивает на приеме документов, специалист РГАУ МФЦ, а осуществляющий прием документов, уведомляет Заявителя о возможном отказе в предоставлении муниципальной услуги, о чем делается соответствующая запись в Расписке в приеме документов.

При однократном обращении заявителя с запросом о предоставлении нескольких государственных и (или) муниципальных услуг РГАУ МФЦ организует предоставление заявителю двух и более государственных и (или) муниципальных услуг.

По окончании приема документов работник структурного подразделения РГАУ МФЦ выдает Заявителю расписку в приеме документов.

Представленные заявителем в форме документов на бумажном носителе заявление и прилагаемые к нему документы переводятся специалистом РГАУ МФЦ в форму электронного документа и (или) электронных образов документов. Электронные документы и (или) электронные образы документов, созданные в соответствии с настоящим пунктом, заверяются усиленной квалифицированной электронной подписью должностного лица РГАУ МФЦ, направляются в Уполномоченный орган с использованием автоматизированной информационной системы РГАУ МФЦ и защищенных каналов связи, обеспечивающих защиту передаваемой в орган информации и сведений от неправомерного доступа, уничтожения, модификации, блокирования, копирования, распространения, иных неправомерных действий

Срок передачи РГАУ МФЦ принятых им заявлений и прилагаемых документов в форме электронного документа и (или) электронных образов документов в МКУ «УЖКХ в г.Стерлитамак», не должен превышать один рабочий день.

Порядок и сроки передачи РГАУ МФЦ принятых им заявлений и прилагаемых документов в форме документов на бумажном носителе в МКУ «УЖКХ в г.Стерлитамак» определяются соглашением о взаимодействии,

заключенным между многофункциональным центром и Администрацией в порядке, установленном Постановлением № 797.

При подаче заявления и прилагаемых документов через РГАУ МФЦ срок оказания муниципальной услуги исчисляется с момента получения МКУ «УЖКХ в г.Стерлитамак» по защищенным каналам связи заявления о предоставлении муниципальной услуги и прилагаемых документов в форме электронного документа и (или) электронных образов документов.

Заявление, поступившее от РГАУ МФЦ в МКУ «УЖКХ в г.Стерлитамак» в форме электронного документа и (или) электронных образов документов, регистрируется с указанием даты и времени получения таких документов с последующим внесением информации о дате поступления заявления и прилагаемых к нему документов в форме документов на бумажном носителе (при необходимости представления документов на бумажном носителе). При наличии в заявлении о предоставлении муниципальной услуги указания о выдаче результатов оказания услуги через РГАУ МФЦ, МКУ «УЖКХ в г.Стерлитамак» передает документы в структурное подразделение РГАУ МФЦ для последующей выдачи заявителю (представителю). Порядок и сроки передачи МКУ «УЖКХ в г.Стерлитамак» таких документов в РГАУ МФЦ определяются соглашением о взаимодействии, заключенным ими в порядке, установленном Постановлением № 797.

Порядок исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах

3.5. В случае выявления опечаток и ошибок заявитель вправе обратиться в МКУ «УЖКХ г. Стерлитамак», РГАУ МФЦ с заявлением об исправлении допущенных опечаток по форме согласно приложению № 2 к настоящему Административному регламенту.

В заявлении об исправлении опечаток и ошибок в обязательном порядке указываются:

1) наименование органа: МКУ «УЖКХ г. Стерлитамак», РГАУ МФЦ, в который подается заявление об исправление опечаток;

2) вид, дата, номер выдачи (регистрации) документа, выданного в результате предоставления муниципальной услуги;

3) для юридических лиц – название, организационно-правовая форма, ИНН, ОГРН, адрес места нахождения, фактический адрес нахождения (при наличии), адрес электронной почты (при наличии), номер контактного телефона;

4) для индивидуальных предпринимателей - фамилия, имя, отчество (при наличии), ИНН, ОГРН, данные основного документа, удостоверяющего личность, адрес места нахождения, фактический адрес нахождения (при наличии), адрес электронной почты (при наличии), номер контактного телефона;

5) для физических лиц – фамилия, имя, отчество (при наличии), адрес места жительства (места пребывания), адрес электронной почты (при наличии),

номер контактного телефона, данные основного документа, удостоверяющего личность.

6) реквизиты документа (-ов), обосновывающих доводы заявителя о наличии опечатки, а также содержащих правильные сведения.

3.6. К заявлению должен быть приложен оригинал документа, выданного по результатам предоставления муниципальной услуги.

В случае если от имени заявителя действует лицо, являющееся его представителем в соответствии с законодательством Российской Федерации, также представляется документ, удостоверяющий личность представителя, и документ, подтверждающий соответствующие полномочия.

3.7. Заявление об исправлении опечаток и ошибок представляются следующими способами:

– лично в МКУ «УЖКХ г. Стерлитамак»;

– почтовым отправлением;

– в РГАУ МФЦ:

- путем заполнения формы запроса через личный кабинет РПГУ.

3.8. Основаниями для отказа в приеме заявления об исправлении опечаток и ошибок являются:

1) представленные документы по составу и содержанию не соответствуют требованиям пунктов 3.5. и 3.6. Административного регламента;

2) заявитель не является получателем муниципальной услуги.

3.9. Отказ в приеме заявления об исправлении опечаток и ошибок по иным основаниям не допускается.

Заявитель имеет право повторно обратиться с заявлением об исправлении опечаток и ошибок после устранения оснований для отказа в приеме заявления об исправлении опечаток, предусмотренных пунктом 3.8. Административного регламента.

3.10. Основаниями для отказа в исправлении опечаток и ошибок являются:

отсутствие несоответствий между содержанием документа, выданного по результатам предоставления муниципальной услуги, и содержанием документов, представленных заявителем самостоятельно и (или) по собственной инициативе, а также находящихся в распоряжении Администрации, МКУ «УЖКХ г. Стерлитамак» и (или) запрошенных в рамках межведомственного информационного взаимодействия при предоставлении заявителю муниципальной услуги;

документы, представленные заявителем в соответствии с пунктом 3.5. Административного регламента, не представлялись ранее заявителем при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги, противоречат данным, находящимся в распоряжении Администрации, МКУ «УЖКХ г. Стерлитамак» и (или) запрошенных в рамках межведомственного информационного взаимодействия при предоставлении заявителю муниципальной услуги;

документов, указанных в подпункте 6 пункта 3.5. Административного регламента, недостаточно для начала процедуры исправлении опечаток и ошибок.

3.11. Заявление об исправлении опечаток и ошибок регистрируется МКУ «УЖКХ г. Стерлитамак» в течение одного рабочего дня с момента получения заявления об исправлении опечаток и ошибок, и документов, приложенных к нему.

3.12. Заявление об исправлении опечаток и ошибок в течение пяти рабочих дней с момента регистрации в МКУ «УЖКХ г. Стерлитамак» такого заявления рассматривается МКУ «УЖКХ г. Стерлитамак» на предмет соответствия требованиям, предусмотренным Административным регламентом.

3.13. По результатам рассмотрения заявления об исправлении опечаток и ошибок МКУ «УЖКХ г. Стерлитамак» в срок предусмотренный пунктом 3.12. Административного регламента:

1) в случае отсутствия оснований для отказа в исправлении опечаток и ошибок, предусмотренных пунктом 3.10. Административного регламента, принимает решение об исправлении опечаток и ошибок;

2) в случае наличия хотя бы одного из оснований для отказа в исправлении опечаток, предусмотренных пунктом 3.10. Административного регламента, принимает решение об отсутствии необходимости исправления опечаток и ошибок.

3.14. В случае принятия решения об отсутствии необходимости исправления опечаток и ошибок МКУ «УЖКХ г. Стерлитамак» в течение 3 рабочих дней с момента принятия решения оформляется письмо об отсутствии необходимости исправления опечаток и ошибок с указанием причин отсутствия необходимости.

К письму об отсутствии необходимости исправления опечаток и ошибок прикладывается оригинал документа, выданного по результатам предоставления муниципальной услуги, за исключением случая подачи заявления об исправлении опечаток в электронной форме через РПГУ.

3.15. Исправление опечаток и ошибок осуществляется МКУ «УЖКХ г. Стерлитамак» в течение трех рабочих дней с момента принятия решения, предусмотренного подпунктом 1 пункта 3.13. Административного регламента.

Результатом исправления опечаток и ошибок является подготовленный в 2-х экземплярах документ о предоставлении муниципальной услуги.

3.16. При исправлении опечаток и ошибок не допускается:

– изменение содержания документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги;

– внесение новой информации, сведений из вновь полученных документов, которые не были представлены при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги.

3.17. Документы, предусмотренные пунктом 3.14. и абзацем вторым пункта 3.15. Административного регламента, направляются заявителю по почте или вручаются лично в течение 1 рабочего дня с момента их подписания.

В случае подачи заявления об исправлении опечаток в электронной форме через РПГУ, заявитель в течение одного рабочего дня с момента принятия решения, предусмотренного подпунктом 1 пункта 3.13. Административного регламента, информируется о принятии такого решения и необходимости представления в МКУ «УЖКХ г. Стерлитамак» оригинального экземпляра документа о предоставлении муниципальной услуги, содержащий опечатки и ошибки.

Первый оригинальный экземпляр документа о предоставлении муниципальной услуги, содержащий опечатки и ошибки, подлежит уничтожению.

Второй оригинальный экземпляр документа о предоставлении муниципальной услуги, содержащий опечатки и ошибки хранится в МКУ «УЖКХ г. Стерлитамак».

Акт уничтожения документов, содержащих опечатки и ошибки, составляется в одном экземпляре и подшивается к документам, на основании которых была предоставлена муниципальная услуга.

3.18. В случае внесения изменений в выданный по результатам предоставления муниципальной услуги документ, направленных на исправление ошибок, допущенных по вине МКУ «УЖКХ г. Стерлитамак» и (или) должностного лица, муниципального служащего, плата с заявителя не взимается.

IV. Формы контроля за исполнением административного регламента

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

4.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением Административного регламента, иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, осуществляется на постоянной основе должностными лицами Администрации, уполномоченными на осуществление контроля за предоставлением муниципальной услуги.

Для текущего контроля используются сведения служебной корреспонденции, устная и письменная информация специалистов и должностных лиц Администрации, МКУ «УЖКХ г. Стерлитамак».

Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок:

решений о предоставлении (об отказе в предоставлении) муниципальной услуги;

выявления и устранения нарушений прав граждан;

рассмотрения, принятия решений и подготовки ответов на обращения граждан, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги, в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги

4.2. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение плановых и внеплановых проверок.

4.3. Плановые проверки осуществляются на основании годовых планов работы Администрации, утверждаемых главой Администрации. При плановой проверке полноты и качества предоставления муниципальной услуги контролю подлежат:

соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги;

соблюдение положений настоящего Административного регламента;

правильность и обоснованность принятого решения об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

Основанием для проведения внеплановых проверок являются:

получение от государственных органов, органов местного самоуправления информации о предполагаемых или выявленных нарушениях нормативных правовых актов Российской Федерации, нормативных правовых актов Республики Башкортостан и нормативных правовых актов органов местного самоуправления;

обращения граждан и юридических лиц на нарушения законодательства, в том числе на качество предоставления муниципальной услуги.

4.4. Для проведения проверки создается комиссия, в состав которой включаются должностные лица и специалисты Администрации.

4.5. Проверка осуществляется на основании распоряжения Администрации. Результаты проверки оформляются в виде справки, в которой отражаются выявленные недостатки и указываются сроки их устранения. Справка подписывается должностными лицами и специалистами Администрации, проводившими проверку. Проверяемые лица под роспись знакомятся со справкой.

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

4.6. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений положений Административного регламента, нормативных правовых актов Российской Федерации, Республики Башкортостан и органов местного самоуправления осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Персональная ответственность должностных лиц за правильность и своевременность принятия решения о предоставлении (об отказе в предоставлении) муниципальной услуги закрепляется в их должностных регламентах в соответствии с требованиями законодательства.

Требования к порядку и формам контроля за предоставлением

муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций

4.7. Граждане, их объединения и организации имеют право осуществлять контроль за предоставлением муниципальной услуги путем получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе о сроках завершения административных процедур (действий).

Граждане, их объединения и организации также имеют право:

направлять замечания и предложения по улучшению доступности и качества предоставления муниципальной услуги;

вносить предложения о мерах по устранению нарушений настоящего Административного регламента.

4.8. Должностные лица Администрации, МКУ «УЖКХ г. Стерлитамак» принимают меры к прекращению допущенных нарушений, устраняют причины и условия, способствующие совершению нарушений.

Информация о результатах рассмотрения замечаний и предложений граждан, их объединений и организаций доводится до сведения лиц, направивших эти замечания и предложения.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра, а также их должностных лиц, муниципальных служащих, работников

Информация для заявителя о его праве подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, и (или) его должностных лиц, муниципальных служащих, многофункционального центра и (или) его работников

5.1. Заявитель имеет право на обжалование решения и (или) действий (бездействия) Администрации, МКУ «УЖКХ г. Стерлитамак», должностных лиц Администрации, МКУ «УЖКХ г. Стерлитамак», муниципальных служащих, РГАУ МФЦ, работников РГАУ МФЦ, а также организаций, осуществляющих функции по предоставлению государственных или муниципальных услуг, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ (далее – привлекаемая организация), и их работников в досудебном (внесудебном) порядке (далее – жалоба).

Предмет жалобы

5.2. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования являются решения и действия (бездействие) Администрации, МКУ «УЖКХ г. Стерлитамак», предоставляющей (его) муниципальную услугу, а также ее(его) должностных лиц, муниципальных служащих, РГАУ МФЦ, работников РГАУ МФЦ, привлекаемых организаций, их работников. Заявитель может обратиться с жалобой по основаниям и в порядке, установленным статьями 11.1 и 11.2 Федерального закона № 210-ФЗ, в том числе в следующих случаях:

нарушение срока регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги, комплексного запроса, указанного в статье 15.1 Федерального закона № 210-ФЗ;

нарушение срока предоставления муниципальной услуги. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) РГАУ МФЦ , работника РГАУ МФЦ возможно в случае, если на РГАУ МФЦ, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению муниципальной услуги в полном объеме, в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ;

требование у Заявителя документов или информации либо осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Башкортостан, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Республики Башкортостан, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Республики Башкортостан, муниципальными правовыми актами. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) РГАУ МФЦ, работника РГАУ МФЦ возможно в случае, если на РГАУ МФЦ, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению муниципальной услуги в полном объеме, в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ;

требование внесения заявителем при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Башкортостан, муниципальными правовыми актами;

отказ МКУ «УЖКХ г. Стерлитамак», должностного лица МКУ «УЖКХ г. Стерлитамак» в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) РГАУ МФЦ возможно в случае, если на РГАУ МФЦ, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению муниципальной услуги в полном объеме, в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ;

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

приостановление предоставления муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Республики Башкортостан, муниципальными правовыми актами. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) РГАУ МФЦ возможно в случае, если на РГАУ МФЦ, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению муниципальной услуги в полном объеме, в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ;

требование у заявителя при предоставлении муниципальной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона № 210-ФЗ». В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) РГАУ МФЦ, работника РГАУ МФЦ возможно в случае, если на РГАУ МФЦ, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению муниципальной услуги в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ.

Органы местного самоуправления, организации и уполномоченные на рассмотрение жалобы и должностные лица, которым может быть направлена жалоба заявителя в досудебном (внесудебном) порядке

5.3. Жалоба на решения и действия (бездействия) Администрации, должностного лица Администрации, подается главе Администрации.

Жалоба на решения и действия (бездействия) должностных лиц МКУ «УЖКХ г. Стерлитамак» подается руководителю МКУ «УЖКХ г. Стерлитамак».

Жалоба на решения и действия (бездействия) руководителя МКУ «УЖКХ г. Стерлитамак» подается главе Администрации.

Жалобы на решения и действия (бездействия) работника РГАУ МФЦ подаются руководителю этого РГАУ МФЦ. Жалобы на решения и действия (бездействия) РГАУ МФЦ подаются учредителю РГАУ МФЦ.

Жалобы на решения и действия (бездействия) работников привлекаемых организаций подаются руководителям этих организаций.

В Администрации, МКУ «УЖКХ г. Стерлитамак», предоставляющем муниципальную услугу, РГАУ МФЦ, привлекаемой организации определяются уполномоченные на рассмотрение жалоб должностные лица.

Порядок подачи и рассмотрения жалобы

5.4. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в том числе по почте, а также при личном приеме заявителя, или в электронном виде.

Жалоба должна содержать:

наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица, его руководителя, муниципального служащего, РГАУ МФЦ, его руководителя и (или) работника, привлекаемых организаций, их руководителей и (или) работников, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

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

сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица, муниципального служащего, РГАУ МФЦ, работника РГАУ МФЦ, привлекаемых организаций, их работников;

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

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

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

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

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

5.5. Прием жалоб в письменной форме осуществляется:

5.5.1. Администрацией, МКУ «УЖКХ г. Стерлитамак» в месте предоставления муниципальной услуги (в месте, где заявитель подавал запрос на получение муниципальной услуги, нарушение порядка которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной муниципальной услуги).

Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления муниципальной услуги.

Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

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

5.5.2. РГАУ МФЦ или привлекаемой организацией.

При поступлении жалобы на решения и (или) действия (бездействия) Администрации, МКУ «УЖКХ г. Стерлитамак», ее(его) должностного лица, муниципального служащего, МКУ «УЖКХ г. Стерлитамак», работника МКУ «УЖКХ г. Стерлитамак», РГАУ МФЦ или привлекаемая организация обеспечивают ее передачу в Администрацию, МКУ «УЖКХ г. Стерлитамак» в порядке и сроки, которые установлены Соглашением о взаимодействии между РГАУ МФЦ и Администрацией, МКУ «УЖКХ г. Стерлитамак», предоставляющим муниципальную услугу, но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в Администрации, МКУ «УЖКХ г. Стерлитамак».

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

5.6.1. официального сайта Администрации городского округа город Стерлитамак Республики Башкортостан (www.sterlitamakadm.ru);

5.6.2. РПГУ, а также Федеральной государственной информационной системы, обеспечивающий процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг (https://do.gosuslugi.ru/).

При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 5.4 настоящего Административного регламента, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

В случае, если в компетенцию Администрации, МКУ «УЖКХ г. Стерлитамак», РГАУ МФЦ, учредителя РГАУ МФЦ, привлекаемой организации не входит принятие решения по поданной заявителем жалобы, в течение трех рабочих дней со дня ее регистрации Администрация, МКУ «УЖКХ г. Стерлитамак» направляет жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы.

Сроки рассмотрения жалобы

5.7. Жалоба, поступившая в Администрацию, МКУ «УЖКХ г. Стерлитамак», РГАУ МФЦ, учредителю РГАУ МФЦ или привлекаемую организацию, подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации.

В случае обжалования отказа Администрации, МКУ «УЖКХ г. Стерлитамак», ее(его) должностного лица либо муниципального служащего, РГАУ МФЦ, работников РГАУ МФЦ, привлекаемых организаций, их работников в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных

опечаток и ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

Перечень оснований для приостановления рассмотрения жалобы в случае, если возможность приостановления предусмотрена законодательством Российской Федерации

5.8. Оснований для приостановления рассмотрения жалобы не имеется.

Результат рассмотрения жалобы

5.9. По результатам рассмотрения жалобы должностным лицом Администрации, МКУ «УЖКХ г. Стерлитамак», РГАУ МФЦ, учредителя РГАУ МФЦ, привлекаемой организации, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, принимается одно из следующих решений:

жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Башкортостан, муниципальными правовыми актами;

в удовлетворении жалобы отказывается.

При удовлетворении жалобы Администрация, МКУ «УЖКХ г. Стерлитамак», РГАУ МФЦ, учредитель РГАУ МФЦ, привлекаемая организация принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата муниципальной услуги, не позднее пяти рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации и Республики Башкортостан.

Администрация, МКУ «УЖКХ г. Стерлитамак», РГАУ МФЦ, учредитель РГАУ МФЦ, привлекаемая организация отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

а) наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

б) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

в) наличие решения по жалобе, принятого ранее в отношении того же Заявителя и по тому же предмету жалобы.

Администрация, МКУ «УЖКХ г. Стерлитамак», РГАУ МФЦ, учредитель РГАУ МФЦ, привлекаемая организация вправе оставить жалобу без ответа по существу поставленных в ней вопросов в следующих случаях:

наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе;

текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы.

Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы

5.10. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 5.9 настоящего Административного регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в форме электронного документа, подписанного электронной цифровой подписью, направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.11. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

наименование Администрации, МКУ «УЖКХ г. Стерлитамак», РГАУ МФЦ, учредителя РГАУ МФЦ, привлекаемой организации, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) или наименование Заявителя;

основания для принятия решения по жалобе;

принятое по жалобе решение;

в случае, если жалоба признана обоснованной, – сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной услуги;

сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

5.12. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в пункте 5.10. Административного регламента, дается информация о действиях, осуществляемых Администрацией, МКУ «УЖКХ г. Стерлитамак», РГАУ МФЦ либо организацией, предусмотренной частью 1.1 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения муниципальной услуги.

5.13. В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в пункте 5.10 настоящего Административного регламента, даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

5.14. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо Администрации, МКУ «УЖКХ г. Стерлитамак», РГАУ МФЦ, учредителя РГАУ МФЦ, привлекаемой

организации, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с пунктом 5.3 настоящего Административного регламента, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.15. Положения настоящего Административного регламента, устанавливающие порядок рассмотрения жалоб на нарушения прав граждан и организаций при предоставлении муниципальной услуги, не распространяются на отношения, регулируемые Федеральным законом № 59-ФЗ.

Порядок обжалования решения по жалобе

5.16 Заявители имеют право на обжалование неправомерных решений, действий (бездействия) должностных лиц в судебном порядке.

Право Заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы

5.17. Заявитель имеет право на получение информации и документов для обоснования и рассмотрения жалобы.

Должностные лица Администрации, МКУ «УЖКХ г. Стерлитамак», РГАУ МФЦ, учредителя РГАУ МФЦ, привлекаемой организации обязаны:

обеспечить заявителя информацией, непосредственно затрагивающей права и законные интересы, если иное не предусмотрено законом;

обеспечить объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение жалобы;

направить письменный ответ либо в форме электронного документа по существу поставленных в жалобе вопросов, за исключением случаев, указанных в 5.18. настоящего Административного регламента

Способы информирования Заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы

5.18. Администрация, МКУ «УЖКХ г. Стерлитамак», РГАУ МФЦ, привлекаемая организация обеспечивает:

оснащение мест приема жалоб;

информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц либо муниципальных служащих, РГАУ МФЦ, работников РГАУ МФЦ, привлекаемых организаций или их работников посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальных услуг, на их официальных сайтах и на РПГУ;

консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц либо муниципальных служащих, РГАУ МФЦ, работников РГАУ МФЦ, привлекаемых организаций или их работников, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;

заключение Соглашений о взаимодействии в части осуществления РГАУ МФЦ или уполномоченными организациями приема жалоб и выдачи заявителям результатов рассмотрения жалоб.

Приложение №1
к Административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Предоставление информации о порядке
предоставления жилищно-
коммунальных услуг» в городском
округе город Стерлитамак
Республики Башкортостан,
утвержденному постановлением
администрации от «___»_____20 №__

В _____
(Администрацию, МКУ «УЖКХ администрации ГО город Стерлитамак» наименование)

От _____
(Ф.И.О. (отчество при наличии)

ИНН:_____
ОГРН: _____
Реквизиты основного документа, удостоверяющего личность:
_____
_____
_____
(указывается наименование документы, номер, кем и когда выдан)
Адрес места нахождения:
_____
_____
Фактический адрес нахождения (при наличии):
_____
_____
Адрес электронной почты:
_____
Номер контактного телефона:
_____

Заявление

Прошу Вас предоставить информацию по вопросу (отметить нужное):

	об установленных ценах (тарифах) на услуги и работы по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирных домах и жилых помещений в них
	о размерах оплаты в соответствии с установленными ценами (тарифами)
	об объеме, о перечне и качестве оказываемых услуг и (или) выполняемых работ
	о ценах (тарифах) на предоставляемые коммунальные услуги и размерах оплаты этих услуг
	об участии представителей органов местного самоуправления в годовых и во внеочередных общих собраниях собственников помещений в многоквартирных домах
	о муниципальных программах в жилищной сфере и в сфере коммунальных

	услуг
	о нормативных правовых актах органов местного самоуправления, регулирующих отношения в данных сферах
	о состоянии расположенных на территориях муниципальных образований объектов коммунальной и инженерной инфраструктур
	о лицах, осуществляющих эксплуатацию указанных объектов
	о производственных программах и об инвестиционных программах организаций, поставляющих ресурсы, необходимые для предоставления коммунальных услуг
	о соблюдении установленных параметров качества товаров и услуг таких организаций
	о состоянии расчетов исполнителей коммунальных услуг (лиц, осуществляющих предоставление коммунальных услуг) с лицами, осуществляющими производство и реализацию ресурсов, необходимых для предоставления коммунальных услуг, а также с лицами, осуществляющими водоотведение
	о состоянии расчетов потребителей с исполнителями коммунальных услуг

иное:

_____

(интересующая заявителя тема, вопрос, событие, факт, сведения запрашиваемой информации)

_____

_____

_____

_____

_____

_____

Электронная почта: _____

Способ получения заявителем результата муниципальной услуги_____

(по почте, лично в МКУ «УЖКХ г. Стерлитамак», лично в РГАУ МФЦ, в виде электронного документа через РПГУ).

Документ, удостоверяющего полномочия представителя _____

_____ _____ «___» _____201__г.

(Ф.И.О.(отчество при наличии) заявителя/представителя)

(подпись)

Приложение №2
к Административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Предоставление информации о
порядке предоставления жилищно-
коммунальных услуг» в городском
округе город Стерлитамак
Республики Башкортостан,
утвержденному постановлением
администрации от «___»____20 №___

Начальнику МКУ «УЖКХ г. Стерлитамак»_____
От _____

(Ф.И.О. (отчество при наличии)

ИНН:_____
ОГРН: _____
Реквизиты основного документа, удостоверяющего личность:

_____
_____
_____
(указывается наименование документы, номер, кем и когда выдан)

Адрес места нахождения:

_____
_____

Фактический адрес нахождения (при наличии):

_____
_____

Адрес электронной почты:

_____

Номер контактного телефона:

_____

Заявление
об исправлении допущенных опечаток

Прошу исправить опечатки в _____. (указываются название и реквизиты документа (ов) в которых имеются опечатки)

Предлагается исправление следующих опечаток:

1) _____
(указывается документ, подлежащий исправлению и сведения, содержащие опечатку и документ, содержащий правильные данные и правильные сведения)

2) _____

3) _____

Электронная почта: _____

Способ получения заявителем результата муниципальной услуги_____

(по почте, лично в Уполномоченном органе, лично в МФЦ, через РПГУ)

Документ, удостоверяющего полномочия представителя _____

_____ _____ «___» _____201__г.

(Ф.И.О. (отчество при наличии) заявителя/представителя)

(подпись)

Приложение № 3
к Административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Предоставление информации о порядке
предоставления жилищно-коммунальных услуг»
в городском округе город Стерлитамак
Республики Башкортостан,
утвержденному постановлением администрации
от «___»_____20 №_____

ФОРМА
согласия на обработку персональных данных

Главе Администрации (Руководителю (МКУ «УЖКХ г. Стерлитамак» наименование)

_____
(указывается полное наименование должности и ФИО (отчество при наличии)
от
_____
_____
(фамилия, имя, отчество (отчество при наличии))
_____
проживающего(ей) по адресу: _____
_____
_____
_____,
контактный телефон
_____

ЗАЯВЛЕНИЕ
о согласии на обработку персональных данных
лиц, не являющихся заявителями

Я,_____
(Ф.И.О. (отчество при наличии) полностью)

паспорт: серия _____ номер _____ дата выдачи: «_____»_____20_____г.

кем выдан_____
_____
(реквизиты доверенности, документа, подтверждающего полномочия законного представителя)
член семьи заявителя * _____
_____
(Ф.И.О. (отчество при наличии) заявителя на получение государственной услуги)

согласен (на) на обработку моих персональных данных и персональных данных моих несовершеннолетних детей (опекаемых, подопечных)_____
(фамилия, имя, отчество)

Администрацией городского округа город Стерлитамак Республики Башкортостан, МКУ «УЖКХ г. Стерлитамак», иными органами и организациями с целью _____ (указывается наименование государственной услуги, для получения которой подается заявление) в следующем объеме:

1. фамилия, имя, отчество;
2. дата рождения;
3. адрес места жительства;
4. серия, номер и дата выдачи паспорта, наименование выдавшего паспорт органа (иного документа, удостоверяющего личность);
5. реквизиты документа, дающего право на получение государственной услуги
6. иные сведения, имеющиеся в документах находящихся в личном (учетном) деле.

Обработка персональных данных включает в себя: сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение (в том числе передачу), обезличивание, блокирование, уничтожение и любые другие действия с персональными данными в электронном и бумажном виде с учетом соблюдения законов и иных нормативных правовых актов.

Я также даю согласие на проверку достоверности и полноты представленных мною персональных данных, в том числе с участием третьей стороны и подтверждаю, что, давая такое согласие, я действую своей волей и в своих интересах (интересах несовершеннолетних, опекаемых, подопечных).

Срок действия моего согласия считать с момента подписания данного заявления на срок: бессрочно.

Заявление может быть отозвано в случаях, предусмотренных Федеральным законом от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» посредством направления мною письменного уведомления в филиал (отдел филиала) ГКУ РЦСПН не менее чем за один месяц до момента отзыва согласия.

«_____»_____20___г._____/_____/
подпись расшифровка подписи

Принял: «_____»_____20___г. _____ _____ / _____/
должность специалиста подпись расшифровка подписи

---

* при подаче заявления о согласии на обработку персональных данных непосредственно заявителем на своих несовершеннолетних детей (опекаемых, подопечных) в строке «член семьи заявителя» проставить «нет».