Документ предоставлен [КонсультантПлюс](http://www.consultant.ru)

**АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДСКОГО ОКРУГА ГОРОД РЫБИНСК**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

**от 27 сентября 2011 г. N 3184**

**ОБ УТВЕРЖДЕНИИ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ**

**МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ "ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ О ПОРЯДКЕ**

**ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ НАСЕЛЕНИЮ"**

|  |
| --- |
| Список изменяющих документов(в ред. Постановлений Администрации городского округа г. Рыбинскот 25.02.2013 N 626, от 15.07.2014 N 2122, от 25.08.2016 N 2367) |

В соответствии с Федеральными законами от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации", от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", в целях повышения качества исполнения и доступности муниципальных услуг, руководствуясь Уставом городского округа город Рыбинск,

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить административный [регламент](#Par38) предоставления муниципальной услуги "Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению" (приложение).

2. Опубликовать настоящее постановление в средствах массовой информации.

3. Контроль исполнения настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации по городскому хозяйству Е.Ю. Которкова.

Глава

городского округа

город Рыбинск

Ю.В.ЛАСТОЧКИН

Приложение

к постановлению

администрации городского

округа город Рыбинск

от 27.09.2011 N 3184

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**

**ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ "ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ**

**ИНФОРМАЦИИ О ПОРЯДКЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНЫХ**

**УСЛУГ НАСЕЛЕНИЮ"**

|  |
| --- |
| Список изменяющих документов(в ред. Постановлений Администрации городского округа г. Рыбинскот 25.02.2013 N 626, от 15.07.2014 N 2122, от 25.08.2016 N 2367) |

1. Общие положения

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги по предоставлению информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению (далее - административный регламент) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги (далее по тексту - муниципальная услуга).

Административный регламент определяет порядок, сроки и последовательность действий (административных процедур) при предоставлении муниципальной услуги, порядок взаимодействия между органами, организациями, должностными лицами, физическими лицами, обратившимися с заявлением о предоставлении муниципальной услуги.

1.2. Получателями муниципальной услуги являются физические лица (далее по тексту - заявители).

1.3. Информацию по вопросам предоставления муниципальной услуги можно получить следующим образом: обратившись в департамент жилищно-коммунального хозяйства, транспорта и связи администрации городского округа город Рыбинск (далее по тексту - департамент ЖКХ) лично, по телефону, посредством факсимильной связи, по электронной почте, а также получить информацию можно на официальном сайте городского округа город Рыбинск www.rybinsk.ru, на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) www.gosuslugi.ru.

Департамент ЖКХ:

адрес - 152901, г. Рыбинск, ул. Стоялая, 19 (4-й этаж),

телефон для справок - (4855) 28-29-34,

номер т/факса - (4855) 28-05-76,

адрес электронной почты - depzkh@rybadm.ru,

(в ред. Постановления Администрации городского округа г. Рыбинск от 25.08.2016 N 2367)

график приема заявителей: по вторникам с 08.00 до 12.00, с 13.00 до 17.00;

по четвергам с 08.00 до 12.00 с 13.00 до 17.00.

Информирование по вопросам предоставления муниципальной услуги проводится в форме консультирования по следующим вопросам:

- о местонахождении департамента ЖКХ;

- о должностных лицах, уполномоченных представлять муниципальную услугу и участвующих в предоставлении муниципальной услуги, их номерах контактных телефонов;

- о графике работы департамента ЖКХ;

- о графике личного приема руководителя департамента ЖКХ;

- об адресе электронной почты департамента ЖКХ;

- о порядке приема обращения;

- о ходе предоставления муниципальной услуги;

- об административных действиях (процедурах) предоставления муниципальной услуги;

- о порядке и формах контроля за предоставлением муниципальной услуги;

- об основаниях для отказа в предоставлении муниципальной услуги;

- о досудебном и судебном порядке обжалования действий (бездействия) должностных лиц, уполномоченных на предоставление услуги;

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

- о требованиях к предоставлению коммунальных услуг;

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

- о порядке и условиях заключения договоров на оказание коммунальных услуг;

- о порядке расчета и внесения платы за коммунальные услуги;

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

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

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

- о порядке перерасчета платы за отдельные виды коммунальных услуг за период временного отсутствия потребителей в занимаемом жилом помещении;

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

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

- о порядке установления факта непредоставления коммунальных услуг или предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества;

- об ответственности исполнителя и потребителя;

- о порядке приостановления или ограничения предоставления коммунальных услуг.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения заявителей должностное лицо, осуществляющее информирование заявителя о предоставлении муниципальной услуги:

- сообщает наименование организации, свою фамилию, имя, отчество и замещаемую должность;

- в вежливой форме четко и подробно информирует заявителя по интересующим вопросам;

- принимает все необходимые меры для ответа на поставленные вопросы, в том числе с привлечением других должностных лиц или сообщает номер телефона, по которому можно получить необходимую информацию, либо назначает другое удобное для заявителя время устного информирования о порядке предоставления муниципальной услуги.

В случае, если подготовка ответа требует продолжительного времени, специалист, осуществляющий информирование, может предложить заявителю направить письменное обращение по данному вопросу либо назначить другое удобное время для информирования. Письменные обращения граждан рассматриваются департаментом ЖКХ в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

Время ожидания заявителя при личном обращении за консультацией не может превышать 15 минут.

(в ред. Постановления Администрации городского округа г. Рыбинск от 15.07.2014 N 2122)

Устное информирование каждого заявителя не должно быть более 15 минут.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

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

2.2. Муниципальную услугу предоставляет департамент ЖКХ.

2.2.1. Прием обращения (заявления) для получения информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг осуществляется в очной и заочной форме:

- очная форма подачи обращения (заявления) - подача заявления о предоставлении муниципальной услуги и иных документов при личном приеме на бумажном носителе или в устной форме на личном приеме директора департамента ЖКХ;

- заочная форма подачи обращения (заявления) - направление заявления о предоставлении муниципальной услуги и иных документов посредством почтового отправления, факсом, курьером, по электронной почте, по телефону или в электронном виде с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций).

2.2.2. Результатом предоставления муниципальной услуги является получение заявителем по поставленным им вопросам информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

2.2.3. Срок предоставления муниципальной услуги: при устном обращении - в день обращения, при письменном обращении - в течение 30 дней со дня приема и регистрации обращения (заявления).

2.3. Перечень нормативных правовых актов, непосредственно регулирующих предоставление муниципальной услуги:

- Жилищный кодекс Российской Федерации от 29.12.2004 N 188-ФЗ;

- Федеральный закон от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации";

- Федеральный закон от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";

- Федеральный закон от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";

- Федеральный закон от 27.07.2006 N 152-ФЗ "О персональных данных";

- Федеральный закон от 29.12.2004 N 189-ФЗ "О введении в действие Жилищного кодекса Российской Федерации";

- Федеральный закон от 30.12.2004 N 210-ФЗ "Об основах регулирования тарифов организаций коммунального комплекса";

- Постановление Правительства Российской Федерации от 23.05.2006 N 306 "Об утверждении Правил установления и определения нормативов потребления коммунальных услуг";

- Постановление Правительства Российской Федерации от 23.05.2006 N 307 "О порядке предоставления коммунальных услуг гражданам";

- Постановление Правительства Российской Федерации от 13.08.2006 N 491 "Об утверждении Правил содержания общего имущества в многоквартирном доме и Правил изменения размера платы за содержание и ремонт жилого помещения в случае оказания услуг и выполнения работ по управлению, содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме ненадлежащего качества";

- Постановление Правительства Российской Федерации от 14.07.2008 N 520 "Об основах ценообразования и порядке регулирования тарифов, надбавок и предельных индексов в сфере деятельности организаций коммунального комплекса";

- Устав городского округа город Рыбинск, принятый решением Муниципального Совета городского округа город Рыбинск от 27.04.2006 N 41.

2.4. Исчерпывающим документом, необходимым для предоставления муниципальной услуги, является обращение (заявление) о предоставлении муниципальной услуги, выраженное в устной или письменной форме.

Текст обращения (заявления), предоставляемого для оказания муниципальной услуги в письменной или электронной форме, должен быть написан разборчиво на русском языке.

Заявитель в обязательном порядке в обращении (заявлении) указывает свои фамилию, имя, отчество, адрес электронной почты (если ответ необходимо направить с использованием данного вида связи) и почтовый адрес (если ответ необходимо направить в письменной форме). Заявители вправе в подтверждение доводов приложить к обращению (заявлению) документы и материалы или их копии в письменной форме либо направить в электронной форме.

Обращение на бумажном носителе подписывается заявителем лично.

Обращение (заявление), поданное по электронной почте или в электронном виде, должно:

- содержать подпись заявителя (при подаче обращения (заявления) в электронном виде оно должно быть подписано электронной подписью в соответствии с требованиями Федерального закона от 06.04.2011 N 63-ФЗ "Об электронной подписи");

- быть пригодными для передачи и обработки в информационных системах, представляться в общедоступных форматах (PDF, JPG и др.);

- иметь разрешение не ниже оптического (аппаратного) 150 пикселей на дюйм;

- не отличаться от оригинала документа по цветопередаче и содержанию.

2.4.1. Обращение (заявление) заявителя в департамент ЖКХ о предоставлении муниципальной услуги приравнивается к согласию такого заявителя с обработкой его персональных данных в целях и объеме, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

2.4.2. Департамент ЖКХ не вправе требовать от заявителя:

- представления документов, информации или осуществления действий, которые не предусмотрены нормативными правовыми актами, непосредственно регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги;

- предоставления документов и информации, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих муниципальные услуги, государственных органов, организаций, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

2.5. Приостановление предоставления муниципальной услуги не предусмотрено.

2.6. Исчерпывающим основанием для отказа в приеме обращения (заявления) о предоставлении муниципальной услуги является нарушение заявителем при личном приеме общественного порядка.

2.7. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

1) запрашиваемая заявителем информация не предусмотрены настоящим административным регламентом (не относится к информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению);

2) из содержания обращения невозможно установить, какая именно информация запрашивается;

3) текст обращения, предоставленного в электронной форме, не поддается прочтению;

4) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностных лиц департамента ЖКХ, а также членов их семьи;

5) в обращении содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые вопросы, доводы или обстоятельства.

Обо всех случаях отказа в предоставлении муниципальной услуги заявителю сообщается в письменной форме.

2.8. Муниципальная услуга предоставляется на безвозмездной основе.

2.9. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче обращения и при получении результата предоставления муниципальной услуги не должен превышать 15 минут.

(в ред. Постановления Администрации городского округа г. Рыбинск от 15.07.2014 N 2122)

2.10. Срок регистрации обращения (заявления) составляет не более одного рабочего дня с момента его поступления в департамент ЖКХ.

2.11. Для ожидания приема заявителям в департаменте ЖКХ отводятся места в помещении, отвечающем санитарным правилам и нормам, оборудованном стульями, столами (стойками) для возможности оформления документов. Места информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются информационным стендом.

2.12. Показатели доступности и качества муниципальной услуги:

- информационная открытость порядка и правил предоставления муниципальной услуги;

- наличие административного регламента предоставления муниципальной услуги;

- степень удовлетворенности заявителей качеством и доступностью муниципальных услуг;

- соответствие предоставляемых услуг требованиям настоящего регламента;

- соблюдение сроков предоставления муниципальных услуг согласно регламенту;

- количество обоснованных жалоб;

- оказание муниципальной услуги бесплатно.

2.13. Предоставление муниципальной услуги в электронном виде обеспечивает возможность:

- подачи заявителем обращения о предоставлении муниципальной услуги;

- получения заявителем сведений о ходе предоставления муниципальной услуги;

- получение результата муниципальной услуги по электронной почте.

2.14. В здании, где оказывается муниципальная услуга, должны быть созданы условия для беспрепятственного доступа инвалидов (включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников) к получению муниципальной услуги в соответствии с требованиями, установленными законодательством и иными нормативными правовыми актами, включая:

возможность самостоятельного передвижения по зданию и прилегающей территории в целях доступа к месту предоставления муниципальной услуги, передвижения с помощью сотрудников, входа в здание и выхода из него, в том числе с использованием кресла-коляски;

сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи в здании;

допуск в здание, в котором предоставляется услуга, или к месту предоставления услуги собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного по форме и в порядке, которые определяются Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации;

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

обеспечение допуска в здание сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика.

В случаях, если здание и помещение (место предоставления муниципальной услуги) невозможно полностью приспособить с учетом потребностей инвалидов, собственники этих объектов до их реконструкции или капитального ремонта принимают согласованные с одним из общественных объединений инвалидов, осуществляющих свою деятельность на территории города Рыбинска, меры для обеспечения доступа инвалидов к месту предоставления услуги либо, когда это возможно, обеспечить предоставление необходимых услуг по месту жительства инвалида или в дистанционном режиме.

На стоянке (остановке) автотранспортных средств около здания, в котором размещается Департамент ЖКХ, выделяется не менее 10 процентов мест (но не менее одного места) для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов.

Вход в здание оборудуется кнопкой вызова с информационной табличкой, которая расположена на высоте, обеспечивающей беспрепятственный доступ лиц с ограниченными возможностями здоровья.

(п. 2.14 введен Постановлением Администрации городского округа г. Рыбинск от 25.08.2016 N 2367)

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

3.1. Предоставление муниципальной услуги включает следующие административные процедуры:

1) прием и регистрацию обращения (заявления) граждан;

2) анализ и подготовка информации по обращению (заявлению);

3) предоставление информации (мотивированного отказа в предоставлении муниципальной услуги).

[Блок-схема](#Par255) предоставления муниципальной услуги приведена в приложении к настоящему административному регламенту.

3.1.1. Описание последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги.

1) Прием и регистрация обращения (заявления) граждан.

Основанием для начала предоставления административной процедуры для оказания муниципальной услуги является поступление обращения (заявления) в устной или письменной форме.

Специалист департамента ЖКХ, ответственный за прием и регистрацию обращений (заявлений), регистрирует обращение (заявление) и передает на рассмотрение директору департамента ЖКХ или его заместителей.

При поступлении обращения (заявления) в электронном виде либо по электронной почте специалист департамента ЖКХ, ответственный за прием и регистрацию обращений (заявлений), распечатывает обращение (заявление), регистрирует его, направляет заявителю уведомление о приеме обращения (заявления) и передает на рассмотрение директору департамента ЖКХ или его заместителей.

Результатом административной процедуры является регистрация обращения (заявления) и резолюция (поручение) директора департамента ЖКХ или его заместителей конкретному(ым) специалисту(там) о необходимости рассмотреть обращения (заявления) и подготовить по нему ответ.

Срок выполнения административной процедуры не более 2 рабочих дней с даты поступления в департамент ЖКХ обращения (заявления).

2) Анализ и подготовка информации по обращению (заявлению).

Основанием для начала данной административной процедуры является поступление обращения (заявления) специалисту департамента ЖКХ в соответствии с резолюцией (поручением) директора департамента ЖКХ или его заместителей.

В случае, если обращение заявителя не соответствует требованиям к его оформлению, специалист, ответственный за выполнение административной процедуры, готовит на имя заявителя письменный ответ об отказе в предоставлении информации с указанием причин и передает на подписание директору департамента ЖКХ или его заместителям.

В случае соответствия заявления, представленного заявителем, требованиям к его оформлению, предусмотренным [пунктом 2.4](#Par117) настоящего административного регламента, специалист, ответственный за выполнение административной процедуры, начинает подготовку запрашиваемой информации. Специалист при подготовке информации

- проводит анализ вопроса, поставленного в обращении;

- осуществляет подготовку квалифицированного ответа со ссылкой на действующее жилищное законодательство по предоставлению жилищно-коммунальных услуг населению;

- подготовленный ответ передает на подписание директору департамента ЖКХ или его заместителям.

Результатом административной процедуры является передача подготовленного ответа (мотивированного отказа в предоставлении муниципальной услуги) на подписание директору департамента ЖКХ или его заместителям.

Срок выполнения административной процедуры 25 дней с даты поступления обращения (заявления) к специалисту департамента ЖКХ ответственному за выполнение настоящей административной процедуры.

3) Предоставление информации (мотивированного отказа в предоставлении муниципальной услуги).

Основанием для начала данной административной процедуры является подписание ответа (мотивированного отказа в предоставлении муниципальной услуги) заявителю директором департамента ЖКХ или его заместителями. Подписанный ответ (мотивированный отказ в предоставлении муниципальной услуги) передается соответствующему специалисту для регистрации и предоставления заявителю. Специалист, ответственный за исполнение административной процедуры, вносит данные о результатах исполнения (дату, исходящий номер) в журнале регистрации обращений граждан.

Если ответ по существу поставленных в обращении вопросов не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, подготавливается сообщение гражданину о невозможности дать ответ по существу в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

Ответ заявителю предоставляется способом, указанным в обращении (заявлении): высылается по почте (в том числе по электронной почте) или при необходимости передается лично заявителю.

Срок выполнения административной процедуры не более 3 дней с даты поступления ответа (мотивированного отказа в предоставлении муниципальной услуги) на подписание директору департамента ЖКХ или его заместителям.

В случае, если изложенные в устном обращении вопросы являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение дается устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

В случае, если запрашиваемая информация отсутствует в департаменте ЖКХ, заявителю данной муниципальной услуги предоставляется информация о месте ее предоставления или даются рекомендации по ее поиску.

4. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Текущий контроль за принятием решений, соблюдением и исполнением положений настоящего административного регламента и нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, осуществляет директор департамента ЖКХ, а также специалист департамента ЖКХ, ответственный за контрольно-регистрационную работу с корреспонденцией департамента ЖКХ.

4.2. Контроль полноты и качества предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей.

Плановые проверки проводятся в соответствии с графиком плановых проверок, утвержденным директором департамента ЖКХ не реже 1 раза в год.

Внеплановые проверки проводятся по конкретному обращению заявителя, инициативе органов, уполномоченных на осуществление контроля.

4.3. Специалисты, ответственные за предоставление муниципальной услуги, за выполнение административных процедур, несут персональную ответственность за сроки и порядок исполнения административных процедур, указанных в настоящем административном регламенте, своевременность, полноту и достоверность подготовленных документов, запрашиваемых заявителем.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействий) органа, предоставляющего муниципальную услугу, специалистов, участвующих в предоставлении муниципальной услуги

5.1. Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование решений (действий, бездействий), принятых (осуществленных) при предоставлении муниципальной услуги.

Заявитель вправе обратиться с жалобой в письменной форме на личном приеме или по почте (в том числе по электронной почте), а также в электронной форме с использованием сайта администрации городского округа город Рыбинск, Единого портала государственных и муниципальных услуг:

(в ред. Постановления Администрации городского округа г. Рыбинск от 25.02.2013 N 626)

- в администрацию городского округа город Рыбинск на действия департамента ЖКХ;

- в департамент ЖКХ на действие (бездействие) специалистов департамента ЖКХ, участвующих в выполнении административных процедур.

5.2. Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

1) нарушение срока регистрации заявления заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

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

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

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

7) отказ департамента ЖКХ, специалиста департамента ЖКХ в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

(п. 5.2 в ред. Постановления Администрации городского округа г. Рыбинск от 25.02.2013 N 626)

5.3. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в рассмотрении жалобы либо приостановления ее рассмотрения:

- в жалобе не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи;

- текст жалобы не поддается прочтению, о чем сообщается заявителю, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению, а также сообщается по телефону или факсимильной связи, по электронной почте (при наличии такой информации и если указанные данные поддаются прочтению);

- жалоба повторяет текст предыдущего обращения, на которое заявителю был направлен письменный ответ по существу, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства. В случае поступления такой жалобы заявителю направляется уведомление о ранее данных ответах или копии этих ответов.

Обращения заявителей, содержащие обжалование решений, действий (бездействия) конкретных должностных лиц (специалистов), не могут направляться этим лицам для рассмотрения и (или) ответа.

5.4. Основанием, для начала процедуры досудебного (внесудебное) обжалования является жалоба заявителя.

(в ред. Постановления Администрации городского округа г. Рыбинск от 25.02.2013 N 626)

5.5. Жалоба подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа департамента ЖКХ, специалиста департамента ЖКХ в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

(п. 5.5 в ред. Постановления Администрации городского округа г. Рыбинск от 25.02.2013 N 626)

5.6. Результатом досудебного (внесудебного) обжалования является объективное, всестороннее рассмотрение жалобы и подготовка мотивированного ответа, содержащего одно из следующих решений:

1) удовлетворение жалобы, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных департаментом ЖКХ опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

2) отказ в удовлетворении жалобы.

Мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы направляется заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме не позднее дня, следующего за днем принятия решения.

(п. 5.6 в ред. Постановления Администрации городского округа г. Рыбинск от 25.02.2013 N 626)

5.7. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, рассматривающее жалобу, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

(п. 5.7 в ред. Постановления Администрации городского округа г. Рыбинск от 25.02.2013 N 626)

Директор департамента

ЖКХ, транспорта и связи

Н.А.ШИШКИН

Приложение

к административному [регламенту](#Par38)

предоставления муниципальной услуги

"Предоставление информации

о порядке предоставления

жилищно-коммунальных услуг населению"

БЛОК-СХЕМА

предоставления муниципальной услуги "Предоставление

информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных

услуг населению"

┌───────────────────────────────────────────┐

│ Обращение гражданина │

└─────────────────────┬─────────────────────┘

 │

 \/

┌───────────────────────────────────────────┐

│ Прием и регистрация обращения (заявления) │

├───────────────────────────────────────────┤

│ Специалист, ответственный за │

│ контрольно-регистрационную работу с │

│ корреспонденцией департамента ЖКХ │

└─────────────────────┬─────────────────────┘

 │

 \/

┌───────────────────────────────────────────┐

│ Направление обращения (заявления) │

│ директору, заместителям директора │

├───────────────────────────────────────────┤

│ Специалист, ответственный за │

│ контрольно-регистрационную работу с │

│ корреспонденцией департамента ЖКХ │

└─────────────────────┬─────────────────────┘

 │

 \/

┌───────────────────────────────────────────┐

│ Анализ и подготовка информации по │

│ обращению (заявлению) │

├───────────────────────────────────────────┤

│- исполнители │

│- специалист, ответственный за │

│контрольно-регистрационную работу с │

│корреспонденцией департамента ЖКХ │

└─────────────────────┬─────────────────────┘

 │

 \/

┌───────────────────────────────────────────┐

│ Предоставление информации (мотивированный │

│ отказ в предоставлении муниципальной │

│ услуги) │

├───────────────────────────────────────────┤

│ Специалист, ответственный за │

│ контрольно-регистрационную работу с │

│ корреспонденцией департамента ЖКХ │

└───────────────────────────────────────────┘

 │

 \/

┌───────────────────────────────────────────┐

│ Оформление и хранение дела по │

│ обращению (заявлению) │

├───────────────────────────────────────────┤

│ Специалист, ответственный за │

│ контрольно-регистрационную работу с │

│ корреспонденцией департамента ЖКХ │

└───────────────────────────────────────────┘

Директор департамента

ЖКХ, транспорта и связи

Н.А.ШИШКИН