

**Утвержден
приказом министерства
жилищно-коммунального
хозяйства Амурской области
от «26» ноября 2015 г. № 235-од
(в редакции приказа
от 24.04.2019 № 134-од)**

**Административный регламент
министерства жилищно-коммунального хозяйства Амурской
области по предоставлению государственной услуги «Предоставление
информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг
населению»**

1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования настоящего Административного регламента.

1.1.1 Административный регламент министерства жилищно-коммунального хозяйства Амурской области (далее - Министерства) по предоставлению, в том числе в электронной форме, государственной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» (далее - Административный регламент) разработан в целях повышения качества информирования заявителей о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг.

1.1.2. Настоящий Административный регламент определяет порядок, сроки и последовательность действий (административных процедур) по предоставлению государственной услуги.

1.1.3. В соответствии с настоящим Административным регламентом предоставляется информация о предоставлении жилищно-коммунальных услуг населению, в том числе:

- о нормативных правовых актах, регулирующих порядок предоставления жилищно-коммунальных услуг населению;
- о порядке предоставления услуг теплоснабжения;
- о порядке предоставления услуг водоснабжения;
- о порядке предоставления услуг водоотведения;
- о порядке предоставления электроснабжения;
- об определении состава общего имущества в многоквартирном доме и требованиях к его содержанию;
- об организации и проведении капитального ремонта;
- о порядке и условиях заключения договоров на оказание коммунальных услуг;
- о порядке расчета и внесения платы за коммунальные услуги;
- о порядке учета коммунальных услуг с использованием приборов учета;

- об основаниях и порядке проведения проверок состояния приборов учета и правильности снятия их показаний;
- о порядке несения собственниками помещений в многоквартирном доме общих расходов на содержание и ремонт общего имущества;
- о правах и обязанностях исполнителей коммунальных услуг (юридических лиц независимо от организационно-правовой формы, а также индивидуальных предпринимателей, предоставляющих коммунальные услуги, производящих или приобретающих коммунальные ресурсы и отвечающих за обслуживание внутридомовых инженерных систем, с использованием которых предоставляются коммунальные услуги);
- о правах и обязанностях потребителей коммунальных услуг (граждан, использующих коммунальные услуги для личных, семейных, домашних и иных 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 расчета платы за коммунальные услуги на общедомовые нужды;
- основания оплаты коммунальных услуг за общедомовые нужды собственниками помещений;
- об ответственности исполнителей и потребителей коммунальных услуг;
- о порядке приостановления или ограничения предоставления коммунальных услуг.

1.2. Описание Заявителей.

1.2.1. Предоставление, в том числе в электронной форме, государственной услуги осуществляется Министерством на основании заявления (далее - Заявление).

1.2.2. Заявителями являются физические или юридические лица (за исключением государственных органов, органов государственных внебюджетных фондов и их территориальных органов, органов местного самоуправления) либо их уполномоченные представители, обратившиеся в министерство жилищно-коммунального хозяйства Амурской области с

заявлением о предоставлении государственной услуги, выраженным в устной, письменной или электронной форме (далее – Заявители).

1.3. Требования к порядку информирования о порядке предоставления, в том числе в электронной форме, государственной услуги.

1.3.1. Сведения о министерстве жилищно-коммунального хозяйства Амурской области (далее - Министерство):

юридический адрес: 675023, г. Благовещенск, ул. Ленина, 135

адрес местонахождения и почтовый адрес: 675000, г. Благовещенск, ул. Шевченко, д. 24, 4 этаж

адрес электронной почты: zkh@amurobl.ru;

справочный телефон (приемная Министерства): (4162) 22-34-00;

факс: (4162) 22-34-31.

График работы Министерства:

понедельник - пятница с 9.00 до 18.00 часов, обеденный перерыв с 13.00 до 14.00 часов,

суббота, воскресенье - выходные дни.

В предпраздничные дни продолжительность времени работы сокращается на один час.

1.3.2. Информация о юридическом адресе, местонахождении Министерства, почтовом адресе, контактных телефонах, адресах электронной почты, месте принятия документов, графике работы Министерства размещаются:

на портале государственных и муниципальных услуг Амурской области: (<http://gu.amurobl.ru/>) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - Портал);

на официальном портале Правительства Амурской области: (<http://amurobl.ru/>) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

на информационном стенде в Министерстве.

1.3.3. Информацию по вопросам предоставления, в том числе в электронной форме, государственной услуги, сведения о ходе предоставления государственной услуги заявители могут получить:

по справочному телефону;

по письменным обращениям в адрес Министерства;

по обращениям на адрес электронной почты Министерства;

посредством использования федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» <http://www.gosuslugi.ru> (далее - Единый портал) и Портала.

1.3.4. Информация, размещаемая на Едином портале и Портале, обновляется по мере ее изменения.

1.3.5. Исчерпывающая информация о предоставлении, в том числе в электронной форме, государственной услуги размещается на

информационном стенде в Министерстве и содержит следующие сведения:

1) порядок предоставления государственной услуги в виде блок-схемы (приложение № 4 к настоящему Административному регламенту), наглядно отображающей алгоритм прохождения административных процедур;

2) порядок получения консультаций, информирования о ходе предоставления государственной услуги;

3) сведения, указанные в подпункте 1.3.1 пункта 1.3 настоящего Административного регламента;

4) образец Заявления и форма Заявления, необходимая для предоставления государственной услуги.

1.3.6. Основными требованиями к информированию Заявителей являются:

- достоверность предоставляемой информации;
- четкость в изложении информации;
- полнота информации;
- оперативность предоставления информации.

1.3.7. Консультации по вопросам предоставления государственной услуги.

Консультации проводятся сотрудниками Министерства, предоставляющими государственные услуги.

Информирование Заявителя о номерах телефонов сотрудников Министерства, в которых находятся на рассмотрении Заявления, входящих номерах, под которыми зарегистрированы в системе делопроизводства Заявления и прилагающиеся к ним материалы, осуществляется по справочному телефону, указанному в подпункте 1.3.1 пункта 1.3 настоящего Административного регламента.

При осуществлении консультирования (по телефону или лично) сотрудник Министерства, в котором находится на рассмотрении Заявление, представляет информацию о:

- входящих номерах, под которыми зарегистрированы в системе делопроизводства Заявления и прилагающиеся к ним материалы;
- нормативных правовых актах, на основании которых Министерство предоставляет государственную услугу;
- месте размещения на портале Правительства Амурской области справочных материалов по вопросам предоставления государственной услуги;
- порядке обжалования решений и действий (бездействия) Министерства, должностных лиц, государственных служащих Министерства, принятых (осуществленных) в ходе предоставления государственной услуги.

При консультировании по письменным обращениям, обращениям, поступившим по электронной почте, ответ направляется в течение 30 дней

со дня регистрации данного обращения.

Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил Заявитель, фамилии, имени, отчестве и должности лица, принявшего телефонный звонок.

При невозможности сотрудника Министерства, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо или же Заявителю должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

Сотрудники министерства, осуществляющие индивидуальное устное информирование, должны принять все необходимые меры для дачи полного ответа на поставленные вопросы, в том числе с привлечением других сотрудников.

Сотрудники министерства, осуществляющие приём и информирование, должны корректно и внимательно относиться к Заявителям, не унижая их чести и достоинства. Информирование должно проводиться без больших пауз, лишних слов, оборотов и эмоций. Сотрудники Министерства не вправе осуществлять консультирование Заявителей, выходящее за рамки информирования о стандартных процедурах и условиях исполнения государственной услуги и влияющее прямо или косвенно на индивидуальные решения Заявителей. Индивидуальное устное информирование каждого Заявителя Сотрудник министерства осуществляет не более 15 минут.

Завершая консультирование (по телефону или лично) Сотрудник министерства должен кратко подвести итоги и перечислить меры, которые следует принять заявителю (кто именно, когда и что должен сделать).

В случае, если для подготовки ответа требуется продолжительное время, превышающее 15 минут, Сотрудник, осуществляющий индивидуальное устное информирование, предлагает Заявителям обратиться за необходимой информацией в письменном виде.

2. Стандарт предоставления государственной услуги

2.1. Наименование государственной услуги.

Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

2.2. Наименование органа, предоставляющего государственную услугу.

2.2.1. Государственная услуга предоставляется министерством жилищно-коммунального хозяйства Амурской области.

2.2.2. Министерство в целях предоставления государственной услуги не вправе требовать от заявителя:

- осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственной услуги и связанных с обращением в иные

- государственные органы, органы местного самоуправления, организации;
- представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги;
 - представления документов и информации, в том числе подтверждающих внесение заявителем платы за предоставление государственной услуги;
 - представления документов и информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, за исключением следующих случаев:
 - а) изменение требований нормативных правовых актов, касающихся предоставления государственной услуги, после первоначальной подачи заявления о предоставлении государственной услуги;
 - б) наличие ошибок в заявлении о предоставлении государственной услуги и документах, поданных заявителем после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, и не включенных в представленный ранее комплект документов;
 - в) истечение срока действия документов или изменение информации после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги;
 - г) выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) специалиста, ответственного за прием и регистрацию документов, при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги.

2.3. Результат предоставления государственной услуги.

Конечным результатом предоставления государственной услуги является:

2.3.1. В зависимости от вида заявления, устный или письменный (в электронной форме) ответ заявителю, содержащий информацию о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

Информация по заявлению предоставляется в простой, четкой и понятной форме, должна содержать ответы на поставленные вопросы, фамилию, имя, отчество, номер телефона исполнителя.

Письменный ответ направляется посредством почтовой связи либо в электронной форме в зависимости от способа обращения Заявителя за информацией или способа доставки ответа, указанного в Заявлении. Ответ подписывается Министром либо первым заместителем Министра, либо заместителем Министра.

2.3.2. Отказ (в устной, письменной либо в электронной форме в зависимости от вида заявления) в предоставлении государственной услуги.

В случае письменного (в том числе в электронной форме) отказа в

предоставлении государственной услуги, Заявителю направляется в соответствии со способом, указанным в Заявлении:

- письмо (в том числе электронное), содержащее информацию о порядке предоставления государственной услуги;
- уведомление об отказе в предоставлении государственной услуги с указанием причин отказа.

2.4. Срок предоставления государственной услуги.

2.4.1. Основанием для предоставления, в том числе в электронной форме, государственной услуги является регистрация Заявления в Министерстве.

2.4.2. Общий срок предоставления государственной услуги не должен превышать 30 календарных дней с момента регистрации Заявления.

2.5. Правовые основания для предоставления государственной услуги.

Предоставление государственной услуги осуществляется Министерством в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- Жилищным кодексом Российской Федерации;
- Федеральным законом от 09 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;
- Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 190-ФЗ «О теплоснабжении»;
- Постановлением Правительства Российской Федерации от 06 мая 2011 г. № 354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов»;
- Постановлением Правительства Российской Федерации от 27 августа 2012 года № 857 «Об особенностях применения Правил предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов»;
- Постановлением Правительства Российской Федерации от 23 мая 2006 г. № 306 «Об утверждении Правил установления и определения нормативов потребления коммунальных услуг»;
- Правительства Российской Федерации от 23 мая 2006 г. № 307 «О порядке предоставления коммунальных услуг гражданам»;
- Постановлением Правительства Российской Федерации от 13 августа 2006 г. № 491 «Об утверждении Правил содержания общего имущества в многоквартирном доме и Правил изменения размера платы за содержание и ремонт жилого помещения в случае оказания услуг и выполнения работ по управлению, содержанию и ремонту общего

имущества в многоквартирном доме ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность»;

- Постановлением Правительства Российской Федерации от 23 сентября 2010 № 731 «Об утверждении стандарта раскрытия информации организациями, осуществляющими деятельность в сфере управления многоквартирными домами»;

- Постановлением Правительства Российской Федерации от 14 февраля 2012 № 124 «О правилах, обязательных при заключении договоров снабжения коммунальными ресурсами для целей оказания коммунальных услуг»;

- Постановлением Правительства Российской Федерации от 28 марта 2012 № 253 «О требованиях к осуществлению расчетов за ресурсы, необходимые для предоставления коммунальных услуг»;

- Распоряжением Правительства Российской Федерации от 17 декабря 2009 года № 1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде»;

- Постановлением Правительства Амурской области от 29.04.2011г. № 275 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и предоставления государственных услуг»

2.6. Исчерпывающий Перечень документов, необходимых для предоставления, в том числе в электронной форме, государственной услуги.

Для получения государственной услуги Заявитель представляет в Министерство заявление о предоставлении государственной услуги (форма заявления и образец заполнения заявления для граждан приведены в Приложениях 1, 2 к настоящему административному регламенту; форма заявления для юридических лиц приведена в Приложении № 3 к настоящему административному регламенту). Образец заявления, необходимого для получения государственной услуги, можно получить у сотрудника Министерства, ответственного за предоставление государственной услуги, а также в на Едином портале и Портале в сети «Интернет».

В Заявлении указываются:

- полное и (в случае если имеется) сокращенное наименование, в том числе фирменное, организационно-правовая форма, место нахождения - для юридических лиц;

- фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) - для физических лиц;

- почтовый адрес, электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- запрос о предоставлении информации и содержание вопросов, по которым необходима информация;

- наименование должности, личная подпись и расшифровка подписи, дата – для юридических лиц.

Запрещается требовать от заявителя:

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

- представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами находятся в распоряжении государственных органов, предоставляющих государственную услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления и (или) подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственных или муниципальных услуг, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона № 210-ФЗ.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов Заявитель вправе приложить к Заявлению документы и материалы либо их копии.

2.7. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме Заявлений о предоставлении государственной услуги.

Основаниями для отказа в приеме Заявления о предоставлении государственной услуги являются:

- текст Заявления не поддается прочтению;
- текст Заявления содержит ненормативную лексику;
- в Заявлении не указаны фамилия, имя, отчество (наименование юридического лица) Заявителя либо способ направления ответа (почтовый или электронный адрес).

2.8. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления и (или) отказа в предоставлении государственной услуги.

Основаниями для приостановления и (или) отказа в предоставлении государственной услуги являются:

- запрос информации, не относится к деятельности Министерства;
- запрос информации ограниченного доступа.

2.9. Для получения государственной услуги не требуется дополнительных услуг, в том числе сведений о документе (документах), выдаваемом (выдаваемых) организациями.

2.10. Государственная услуга предоставляется на безвозмездной основе.

2.11. Время ожидания в очереди при подаче Заявления о предоставлении государственной услуги и при получении результата предоставления государственной услуги должно составлять не более 15 минут.

2.12. Продолжительность приема у должностного лица, государственного служащего министерства при подаче Заявления не должна превышать 15 минут.

2.13. Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги, услуги организации,

участвующей в предоставлении государственной услуги, в том числе в электронной форме.

В течение одного рабочего дня с момента поступления в министерство ЖКХ области.

Регистрация заявления в министерстве ЖКХ области осуществляется в подсистеме «Дело», также проставляется штамп на заявлении с присвоением входящего регистрационного номера и даты.

2.14. Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга.

Здание, в котором расположено министерство, должно быть оборудовано отдельным входом для свободного доступа получателей государственной услуги.

В случае если имеется возможность организации стоянки (парковки) возле здания, в котором размещено министерство, организовывается стоянка (парковка) для транспорта граждан. За пользование стоянкой (парковкой) с граждан плата не взимается.

Центральный вход в здания министерства оборудуется информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о наименовании органа, осуществляющего предоставление государственной услуги.

Помещения должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам, оборудованы табличками с наименованием отдела.

Передвижение по помещениям, в которых проводится прием граждан, не должны создавать затруднений для лиц с ограниченными физическими возможностями, иметь доступные места общественного пользования.

В случае обращения за государственной услугой лиц с ограниченными физическими возможностями, данным лицам предоставляются сопровождающие из числа работников министерства.

Рабочие места должностных лиц, предоставляющих государственную услугу, оборудуются компьютерами и оргтехникой, позволяющими своевременно и в полном объеме получать справочную информацию по вопросам предоставления услуги и организовать предоставление государственной услуги в полном объеме.

Места ожидания в очереди на предоставление или получение документов должны быть оборудованы стульями, либо кресельными секциями, скамьями. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не может составлять менее 5 мест.

Места информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами и заполнения документов, оборудуются информационными стендами, стульями, обеспечиваются образцами заполнения документов, бланками заявлений.

Тексты информационных материалов печатаются удобным для чтения шрифтом, без исправлений, наиболее важные места подчеркиваются.

При невозможности обеспечения доступности для инвалидов к помещениям министерства, в которых предоставляется государственная услуга на сотрудника (отдел организационной работы и документооборота), возлагается обязанность по оказанию ситуационной помощи инвалидам всех категорий на время предоставления государственной услуги. Телефоны отдела для вызова данного сотрудника 22-34-20, 22-34-00.

Требования к помещениям: помещения должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03» и оборудованы противопожарной системой и средствами пожаротушения.

2.15. Показателями доступности и качества предоставляемой государственной услуги являются:

- открытость информации о государственной услуге;
- своевременность предоставления государственной услуги;
- точное соблюдение требований законодательства и настоящего Административного регламента при предоставлении государственной услуги;
- вежливость и корректность лиц, участвующих в предоставлении государственной услуги;
- соблюдение порядка информирования о предоставлении государственной услуги;
- количество обоснованных обращений Заявителей об обжаловании действий (бездействия) должностных лиц.

2.16. Иных требований к получению государственной услуги не установлено.

3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения

3.1. Последовательность административных процедур, выполняемых при предоставлении, в том числе в электронной форме, в том числе посредством Единого портала и Портала, государственной услуги, указаны на блок-схеме в приложении № 4 к настоящему Административному регламенту.

3.2. Предоставление, в том числе в электронной форме, в том числе посредством Единого портала и Портала, государственной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» включает в себя следующие административные процедуры:

- проверка Заявления на предмет наличия (отсутствия) оснований для отказа в приеме Заявления, регистрация Заявления и приложенных к нему документов;
- проверка Заявления на предмет наличия (отсутствия) оснований для приостановления и (или) отказа в предоставлении государственной услуги и принятие решения о начале подготовки ответа на Заявление;
- анализ запрашиваемой информации и подготовка ответа на Заявление;
- направление (письменного либо в электронной форме) ответа Заявителю.

3.2.1. Проверка Заявления на предмет наличия (отсутствия) оснований для отказа в приеме Заявления, регистрация Заявления и приложенных к нему документов.

Основанием для начала данной административной процедуры является поступление Заявления в Министерство, в том числе направленное через Единый портал и Портал.

Сотрудник министерства, осуществляющий прием и регистрацию документов, ежедневно проверяет поступление Заявлений, направленных посредством Единого портала и Портала.

Ответственный за исполнение данной административной процедуры (Сотрудник министерства, осуществляющий прием и регистрацию документов) проводит проверку на предмет наличия (отсутствия) оснований для отказа в приеме Заявления.

При наличии оснований для отказа в приеме Заявления, определенных в п. 2.7. настоящего Административного регламента, сотрудник Министерства готовит на имя Заявителя проект уведомления об отказе в приеме Заявления с указанием оснований отказа и подписывает его у Министра либо первого заместителя министра, либо заместителя министра. Уведомление об отказе в приеме Заявления направляется Заявителю посредством почтовой связи либо в электронной форме в течение 5 календарных дней со дня обращения Заявителя в Министерство. При этом уведомление должно содержать информацию о возможности устранения выявленных нарушений. При их устранении Заявитель вправе обратиться за государственной услугой повторно.

В случае отсутствия оснований для отказа в приеме Заявления, Сотрудник министерства:

- принимает и регистрирует Заявление и приложенные к нему документы, поступившие в том числе в электронном виде;
- направляет Заявление на рассмотрение Министру, который определяет Сотрудников, ответственных за предоставление государственной услуги.
- передает Заявление Сотруднику министерства, ответственному за предоставление государственной услуги согласно резолюции Министра.

Максимальное время процедуры – 3 дня с момента поступления Заявления в Министерство.

Результатом исполнения данной административной процедуры является передача Заявления Сотруднику министерства для исполнения.

3.2.2. Проверка Заявления на предмет наличия (отсутствия) оснований для отказа в предоставлении государственной услуги и принятие решения о начале подготовке ответа на Заявление.

Основанием для начала данной административной процедуры является поступление зарегистрированного Заявления Сотруднику министерства, ответственному за предоставление государственной услуги.

При рассмотрении Заявления Сотрудник министерства, ответственный за предоставление государственной услуги, осуществляет проверку на предмет наличия (отсутствия) оснований для отказа в предоставлении государственной услуги и принятие решения о начале подготовке ответа на Заявление.

При наличии оснований для отказа в предоставлении государственной услуги, определенных в п. 2.8 настоящего Административного регламента, сотрудник Министерства, ответственный за предоставление государственной услуги, готовит на имя Заявителя проект уведомления об отказе в предоставлении государственной услуги с указанием оснований отказа и подписывает его у Министра либо первого заместителя министра, либо заместителя министра. Уведомление об отказе в предоставлении государственной услуги направляется Заявителю посредством почтовой связи либо в электронной форме в течение 5 календарных дней со дня регистрации Заявления в Министерстве. При этом отказ в предоставлении государственной услуги должен содержать информацию о возможности устранения выявленных нарушений. При их устранении Заявитель вправе обратиться за государственной услугой повторно.

В случае отсутствия оснований для отказа в предоставлении государственной услуги Сотрудник министерства, ответственный за предоставление государственной услуги, принимает решение о подготовке ответа Заявителю.

Результатом данной административной процедуры является принятие решения о подготовке ответа Заявителю либо направление уведомления об отказе в предоставлении государственной услуги Заявителю. Максимальный срок процедуры – 5 дней с момента регистрации Заявления в Министерстве.

3.2.3. Анализ запрашиваемой информации и подготовка ответа на Заявление.

Основанием для начала данной административной процедуры является решение о подготовке ответа Заявителю.

Сотрудник Министерства, ответственный за предоставление государственной услуги, осуществляет следующие административные действия:

- анализ запрашиваемой информации;
- подготовка проекта ответа на Заявление;
- визирует проект ответа у начальников структурных подразделений.

Результатом данной административной процедуры является визирование, подготовленного проекта ответа на Заявление, с применением положений действующего законодательства РФ. Максимальный срок процедуры – 15 дней с момента поступления Заявления Сотруднику, ответственному за предоставление государственной услуги.

3.2.4. Направление (письменного либо в электронной форме) ответа Заявителю.

Подготовленный Сотрудником министерства, ответственным за предоставление государственной услуги, и завизированный руководителями структурных подразделений Министерства проект ответа направляется Министру либо первому заместителю министра, либо заместителю министра для подписания.

Ответ Заявителю регистрируется Сотрудником министерства, ответственным за прием и регистрацию документов, с присвоением номера в электронной программе.

Выдача, направление (в том числе в электронной форме) ответа Заявителю – не более 3-х дней с момента регистрации Ответа Заявителю в Министерстве.

Результатом настоящей административной процедуры является выдача, направление (в том числе в электронной форме) ответа Заявителю, содержащего информацию о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению. Максимальный срок процедуры – 7 дней, с учетом соблюдения общего срока предоставления государственной услуги, установленного пунктом 2.4.2 настоящего Административного регламента.

Ответ Заявителю направляется в соответствии со способом, указанным в Заявлении, – посредством почтовой связи, в том числе по электронной почте. Если в Заявлении не указан ни один способ, ответ направляется способом, определенным Сотрудником министерства, осуществляющим прием и регистрацию документов.

В случае поступления Заявления через Единый портал или Портал, ответ Заявителю отправляется Сотрудником министерства, ответственным за предоставление государственной услуги, посредством специального программного обеспечения.

4. Порядок и формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Контроль соблюдения последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению государственной услуги осуществляется Министром, первым заместителем министра, заместителями министра, а также руководителем структурного подразделения, ответственного за организацию работы по предоставлению государственной услуги.

4.2. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению государственной услуги, осуществляется руководителем структурного подразделения Министерства. Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения Сотрудниками министерства, ответственными за предоставление государственной услуги, положений настоящего Административного регламента, а также требований, предусмотренных действующим законодательством.

4.3. Контроль за полнотой и качеством предоставления государственной услуги включает в себя проведение проверок (в том числе с выездом на место), выявление и устранение нарушений прав Заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц, государственных служащих министерства.

4.4. Граждане, их объединения и организации осуществляют контроль за предоставлением государственной услуги в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.5. Должностные лица, государственные служащие, участвующие в предоставлении государственной услуги, несут в соответствии с действующим законодательством ответственность за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) при исполнении административных процедур, установленных настоящим Административным регламентом.

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

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

- нарушения срока регистрации Заявления о предоставлении государственной услуги;
- нарушения срока предоставления государственной услуги;
- требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не

предусмотрено нормативными правовыми актами Амурской области для предоставления государственной услуги;

- отказа в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Амурской области для предоставления государственной услуги, у заявителя;

- отказа в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Амурской области;

- требование к взиманию с Заявителя платы за предоставление государственной услуги, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Амурской области;

- отказ в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданном в результате предоставления государственной услуги документе либо нарушении установленного срока таких исправлений;

- нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления государственной услуги;

- приостановление предоставления государственной услуги, если основания приостановления не предусмотрены нормативными правовыми актами амурской области;

- требование у заявителя при предоставлении государственной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной или муниципальной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

5.2. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме в Министерство. Жалобы на решения, принятые министром жилищно-коммунального хозяйства Амурской области, подаются в вышестоящий орган – Правительство области.

5.3. Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также при помощи факсимильной связи или принесена Заявителем нарочно.

5.4. Жалоба должна содержать:

- наименование Министерства, должностного лица Министерства либо государственного служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства Заявителя - физического лица либо наименование, 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) Министерства, должностного лица Министерства, либо государственного служащего;

- доводы, на основании которых Заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Министерства, должностного лица Министерства, либо государственного служащего.

5.5. Жалоба, поступившая в Министерство, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Министерства, должностного лица, государственного служащего Министерства, в приеме документов у Заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений (пять рабочих дней со дня регистрации) - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

5.6. По результатам рассмотрения жалобы Министерство принимает одно из следующих решений:

- удовлетворяет жалобу;
- отказывает в удовлетворении жалобы.

5.7. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в п. 5.6 настоящего раздела, заявителю в письменной форме и по желанию Заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.8. Заявитель вправе обжаловать решения, принятые в ходе исполнения государственной услуги, действия или бездействие должностных лиц Министерства в судебном порядке.

Приложение 1
к Административному регламенту
министерства жилищно-коммунального
хозяйства Амурской области
от «__» _____ 2015

Форма заявления (для граждан)

В министерство жилищно-коммунального
Амурской области

от _____

(указывается Ф.И. О., последнее - при наличии)

Проживающего(ей) по адресу: _____

ЗАЯВЛЕНИЕ

на предоставление государственной услуги «Предоставление информации
о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению».

Прошу предоставить мне информацию:

(указать, какая информация требуется)

Ответ направить на:

- указать почтовый адрес (если ответ должен быть направлен в письменной форме);
- указать адрес электронной почты (если ответ должен быть направлен в форме электронного документа)

Указать контактные телефоны (при необходимости).

Дата

Подпись

Приложение 2
к Административному регламенту
министерства жилищно-коммунального
хозяйства Амурской области
от «__» _____ 2015

Образец заполнения заявления (для граждан)

В министерство жилищно-коммунального
Амурской области
от Иванова Ивана Ивановича
(указывается Ф.И. О., последнее - при наличии)
Проживающего(ей) по адресу: 675000,
Амурская обл., г. Иваново, ул. Чапаева,
д.1, кв. 1

ЗАЯВЛЕНИЕ

на предоставление государственной услуги «Предоставление информации
о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению».

Прошу предоставить мне информацию:

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

Ответ направить на:

- почтовый адрес 675000, Амурская обл., г. Иваново, ул. Чапаева,
д.1, кв. 1;
- адрес электронной почты: Ivanov@mail.ru

Контактный телефон: 89123456789

01.01.2015

Иванов

Приложение 3

к Административному регламенту
 министерства жилищно-коммунального
 хозяйства Амурской области
 от «__» _____ 2015

Форма заявления (для юридических лиц)

В министерство жилищно-коммунального
 Амурской области

от _____

(указывается организационно-правовая форма полное
 (сокращенное при наличии) наименование)

Юридический адрес местонахождения: _____

Фактический адрес местонахождения: _____

ЗАЯВЛЕНИЕ

на предоставление государственной услуги «Предоставление информации
 о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению».

Просим предоставить информацию:

(указать, какая информация требуется)

Ответ направить на:

- указать почтовый адрес (если ответ должен быть направлен в письменной форме);
- указать адрес электронной почты (если ответ должен быть направлен в форме электронного документа)

Указать контактные телефоны (при необходимости).

Наименование должности руководителя Подпись/Расшифровка подписи

Дата

Блок-схема предоставления государственной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению»

