



**АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДСКОГО ОКРУГА  
ГОРОД ВОЛГОРЕЧЕНСК КОСТРОМСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ПО С Т А Н О В Л Е Н И Е**

10.06.2016 № 319

Об утверждении административного регламента предоставления администрацией городского округа город Волгореченск Костромской области муниципальной услуги по предоставлению информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг на территории городского округа город Волгореченск Костромской области, в том числе в электронном виде

В целях реализации положений Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», в соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Порядком разработки и утверждения административных регламентов исполнения муниципальных функций и административных регламентов предоставления муниципальных услуг, проведения экспертизы административных регламентов предоставления муниципальных услуг, утвержденным постановлением администрации городского округа город Волгореченск Костромской области от 20.10.2011 № 260, администрация городского округа город Волгореченск Костромской области

**ПО С Т А Н О В Л Я Е Т:**

1. Утвердить административный регламент предоставления администрацией городского округа город Волгореченск Костромской области муниципальной услуги по предоставлению информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг на территории городского округа город Волгореченск Костромской области (согласно приложению).

2. Положения административного регламента, утвержденного пунктом 1 настоящего постановления, в части, касающейся электронного документооборота, в том числе возможности непосредственного взаимодействия с заявителями с использованием информационной системы общего пользования, приостановить до нормативно-правового урегулирования порядка электронного документооборота с использованием электронной цифровой подписи и внедрения технической возможности.

3. Установить, что требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, установленные административным регламентом, утвержденным пунктом 1 настоящего постановления, не применяются к зданиям, введенным в эксплуатацию до вступления в силу настоящего постановления вплоть до осуществления их реконструкции или капитального ремонта.

4. Признать утратившим силу постановление администрации городского округа город Волгореченск Костромской области от 20.06.2012 № 201 «Об утверждении административного регламента администрации городского округа город Волгореченск Костромской области по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг на территории городского округа город Волгореченск Костромской области»;

5. Настоящее постановление вступает в силу со дня официального опубликования и подлежит размещению на официальном сайте городского округа город Волгореченск Костромской области.

Глава городского округа город  
Волгореченск Костромской области

В. А. Балдин

Приложение к постановлению  
администрации городского округа город  
Волгореченск Костромской области  
от 10.06.2016 № 319

Административный регламент предоставления администрацией городского округа город Волгореченск Костромской области муниципальной услуги по предоставлению информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг на территории городского округа город Волгореченск Костромской области, в том числе в электронном виде

I. Общие положения

Предмет регулирования административного регламента

1. Административный регламент предоставления администрацией городского округа город Волгореченск Костромской области (далее – администрация) муниципальной услуги по предоставлению информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг на территории городского округа город Волгореченск Костромской области (далее – административный регламент) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги по предоставлению информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг на территории городского округа город Волгореченск Костромской области, в том числе в электронном виде (далее – муниципальная услуга), создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при предоставлении муниципальной услуги, определяет сроки, последовательность действий и административных процедур при осуществлении полномочий по реализации муниципальной услуги, порядок взаимодействия администрации с заявителями, иными органами государственной власти и местного самоуправления, учреждениями и организациями при предоставлении муниципальной.

Круг заявителей

2. Заявителями, в отношении которых предоставляется муниципальная услуга, являются физические и юридические лица (за исключением государственных органов и их территориальных органов, органов государственных внебюджетных фондов и их территориальных органов, органов местного самоуправления), являющиеся собственниками соответствующего помещения либо уполномоченными собственником на обращение за предоставлением муниципальной услуги (далее – заявители).

3. В случае, когда заявителем является юридическое лицо, от имени заявителя с заявлением о предоставлении муниципальной услуги вправе обращаться лицо, уполномоченное на обращение с заявлением о предоставлении муниципальной услуги (далее также именуемое «заявитель»), имеющее право действовать без доверенности от имени юридического лица либо полномочия которого подтверждаются доверенностью от имени юридического лица за подписью его руководителя или иного лица, уполномоченного на это в соответствии с законом и учредительными документами.

От имени заявителя – физического лица с заявлением о предоставлении муниципальной услуги может обратиться его представитель (далее также

именуемый «заявитель») при наличии доверенности или иного документа, подтверждающего право обращаться от имени заявителя.

#### Информирование о предоставлении муниципальной услуги

4. Информация о месте нахождения, графике работы, справочных телефонах администрации, отдела жилищно-коммунального хозяйства администрации городского округа город Волгореченск Костромской области (далее – отдел ЖКХ), организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, а также адреса официальных сайтов в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть Интернет), содержащих информацию о предоставлении муниципальной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, адреса электронной почты приведены в приложении 1 к настоящему административному регламенту.

5. Информацию о месте нахождения, графиках работы, справочных телефонах (в том числе номере телефона-автоинформатора), адресах официальных сайтов в сети Интернет, адресах электронной почты органов исполнительной власти и органов местного самоуправления и организаций, обращение в которые необходимо для получения муниципальной услуги, а также на официальном сайте администрации городского округа город Волгореченск Костромской области (<http://go-volgorechensk.ru/>) в сети Интернет, непосредственно в администрации, а также размещается в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» и региональной информационной системе «Единый портал Костромской области».

6. Для получения информации по вопросам предоставления муниципальной услуги заявитель обращается лично, письменно, по телефону, по электронной почте в администрацию, предоставляющий муниципальную услугу, через федеральную государственную информационную систему «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» через раздел портала «Каталог услуг/описание услуг» или через региональную информационную систему «Единый портал Костромской области».

Для получения сведений о ходе предоставления муниципальной услуги заявитель обращается в администрацию лично, письменно, по телефону, по электронной почте, или через региональную информационную систему «Единый портал Костромской области», после прохождения процедур авторизации.

Сведения о ходе предоставления муниципальной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, предоставляются заявителю при указании даты и входящего номера полученной при подаче документов расписки, а при использовании региональной информационной системы «Единый портал Костромской области» - после прохождения процедур авторизации. Информирование о предоставлении муниципальной услуги в данном случае осуществляется путем направления соответствующего статуса услуги, а также решения о предоставлении либо об отказе в предоставлении муниципальной услуги в виде электронного образа документа, подписанного должностным лицом администрации с использованием электронной подписи.

7. Информирование (консультирование) осуществляется специалистами отдела ЖКХ, в том числе специально выделенными для предоставления консультаций по следующим вопросам:

1) перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной

услуги, комплектность (достаточность) представленных документов;

2) источник получения документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги (исполнительный орган государственной власти, орган местного самоуправления, организация и их местонахождение);

3) ход предоставления муниципальной услуги;

4) график приема заявителей специалистами отдела ЖКХ, МФЦ;

5) срок предоставления администрацией муниципальной услуги;

6) порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых администрацией в ходе предоставления муниципальной услуги.

Консультации общего характера (о местонахождении, графике работы, требуемых документах) могут предоставляться с использованием средств автоинформирования. При автоинформировании обеспечивается круглосуточное предоставление справочной информации (при наличии средств автоинформирования).

8. Информация по вопросам предоставления муниципальной услуги размещается:

1) на информационных стендах администрации;

2) на официальном сайте администрации (<http://go-volgorechensk.ru/>) в сети Интернет;

3) в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» ([44.gosuslugi.ru](http://44.gosuslugi.ru));

4) в региональной информационной системе «Единый портал Костромской области» (<http://44gosuslugi.ru>);

5) в средствах массовой информации, в информационных материалах (брошюрах, буклетах и т.д.).

9. Размещаемая информация содержит в том числе:

1) информацию о месте нахождения и графике работы администрации, а также МФЦ;

2) справочные телефоны администрации, в том числе номер телефона-автоинформатора;

3) адрес официального сайта администрации в сети Интернет, содержащего информацию о предоставлении муниципальной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, адреса электронной почты;

4) порядок получения информации заявителями по вопросам предоставления муниципальной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, сведений о ходе предоставления указанных услуг, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», региональной информационной системы «Единый портал Костромской области».

## II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

### Наименование муниципальной услуги

10. Наименование муниципальной услуги – предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг на территории городского округа город Волгореченск Костромской области, в том числе в электронном виде.

## Наименование органа местного самоуправления, предоставляющего муниципальную услугу

11. Муниципальная услуга предоставляется администрацией городского округа город Волгореченск Костромской области.

Непосредственное предоставление муниципальной услуги осуществляется отделом ЖКХ администрации городского округа город Волгореченск Костромской области.

Администрации, предоставляющей муниципальную услугу в соответствии с требованиями пункта 3 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» запрещено требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, внебюджетные фонды, организации, за исключением получения услуг, включенных в утвержденный Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг, утвержденный решением Думы городского округа город Волгореченск Костромской области от 26.04.2012 № 56.

## Результат предоставления муниципальной услуги

12. Результатом предоставления муниципальной услуги является выдача (направление) заявителю:

- 1) получение заявителем письма с информацией о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг, либо
- 2) уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

## Срок предоставления муниципальной услуги

13. Муниципальная услуга предоставляется в срок, не превышающий 25 календарных дней, исчисляемых со дня регистрации в администрации заявления и комплекта документов заявителя, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

В случае представления заявителем заявления через МФЦ срок предоставления муниципальной услуги исчисляется со дня передачи МФЦ такого запроса в администрацию.

14. Срок выдачи (направления) письма, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги, составляет 1 рабочий день с даты принятия решения о предоставлении (отказе в предоставлении) муниципальной услуги при направлении по почте, посредством федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», региональной информационной системы «Единый портал Костромской области» (в случае возможности получения муниципальной услуги в электронной форме) и в день обращения заявителя при личном обращении.

## Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги

15. Муниципальная услуга предоставляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

1) Жилищным кодексом Российской Федерации от 29.12.2004 года № 188-ФЗ («Собрание законодательства Российской Федерации» от 03.01.2005 г. (часть 1), ст.14);

2) Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» («Собрание законодательства Российской Федерации» от 06.10.2003 № 40 ст. 3822);

3) Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» («Собрание законодательства Российской Федерации», 2006 № 19 ст. 2060);

4) Федеральным законом от 27.07.2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» («Российская газета», № 165, 29.07.2006);

5) Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» («Российская газета», № 165, 29.07.2006);

6) Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» («Российская газета», № 25, 13.02.2009);

7) Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» («Российская газета», № 168, 30.07.2010);

8) Федеральным законом от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи» («Парламентская газета» № 17,8 от 14.04.2011);

9) постановлением Правительства Российской Федерации от 13.08.2006 № 491 «Об утверждении Правил содержания общего имущества в многоквартирном доме и правил изменения размера платы за содержание и ремонт жилого помещения в случае оказания услуг и выполнения работ по управлению, содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность» («Собрание законодательства Российской Федерации», 21.08.2006, № 34, ст. 3680);

10) постановлением Правительства Российской Федерации от 08.09.2010 № 697 «О единой системе межведомственного электронного взаимодействия» («Собрание законодательства Российской Федерации», 2010, № 38);

11) постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 N 354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов» (вместе с «Правилами предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов») («Собрание законодательства РФ», 30.05.2011, N 22, ст. 3168);

12) постановлением Правительства Российской Федерации от 07.07.2011 № 553 «О порядке оформления и представления заявлений и иных документов, необходимых для предоставления государственных и (или) муниципальных услуг, в форме электронных документов» («Собрание законодательства Российской Федерации», 2011, № 29);

13) постановлением Правительства Российской Федерации от 25.06.2012 № 634 «О видах электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг» («Российская газета» № 148, 02.07.2012);

14) постановлением Правительства РФ от 03.04.2013 N 290 «О минимальном перечне услуг и работ, необходимых для обеспечения надлежащего содержания общего имущества в многоквартирном доме, и порядке их оказания и выполнения» (вместе с «Правилами оказания услуг и выполнения работ,

необходимых для обеспечения надлежащего содержания общего имущества в многоквартирном доме») (Официальный интернет-портал правовой информации <http://www.pravo.gov.ru>, 12.04.2013);

15) постановлением Государственного комитета Российской Федерации по строительству и жилищно-коммунальному комплексу от 27.09.2003 № 170 «Об утверждении правил и норм технической эксплуатации жилищного фонда» («Российская газета», № 214, 23.10.2003);

16) Уставом муниципального образования городской округ город Волгореченск Костромской области от 30.06.2005 № 32 (газета «ВЕК», № 35 от 31.08.2005г.);

17) Решением Думы городского округа город Волгореченск Костромской области от 26.04.2012 № 56 «Об утверждении перечня услуг, необходимых и обязательных для предоставления органами местного самоуправления городского округа город Волгореченск муниципальных услуг и методики определения размера платы за оказание услуг, являющихся необходимыми и обязательными» (газета «ВЕК»-нормативные документы от 11.07.2012 г. № 7 стр. 6);

18) постановлением администрации городского округа город Волгореченск Костромской области от 20.10.2011 № 260 «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов исполнения муниципальных функций и административных регламентов предоставления муниципальных услуг, проведения экспертизы административных регламентов предоставления муниципальных услуг» (газета «ВЕК» от 16.11.2011г. № 46 вкладыш стр. 3);

19) постановлением администрации городского округа город Волгореченск Костромской области от 20.09.2012 № 296 «Об утверждении Порядка подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации городского округа город Волгореченск Костромской области, предоставляющей муниципальную услугу, ее должностных лиц, муниципальных служащих» (газета «ВЕК» нормативные документы № 15 от 03.10.2012 стр. 7-8);

20) настоящим административным регламентом.

Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

16. В целях предоставления муниципальной услуги заявителем предоставляются следующие документы:

1) запрос, составленный по форме согласно приложению 2 к настоящему административному регламенту;

2) документ, удостоверяющий личность заявителя (в случае личного обращения заявителя в администрацию);

3) документ, удостоверяющий права (полномочия) представителя заявителя в случае обращения с запросом представителя заявителя;

4) документы, подтверждающие получение согласия другого лица, не являющегося заявителем на обработку персональных данных этого лица. (Если для предоставления муниципальной услуги необходима обработка персональных данных такого лица и если в соответствии с федеральным законом обработка таких персональных данных может осуществляться с согласия указанного лица. Исключение составляют лица, признанные безвестно отсутствующими, и разыскиваемые лица, место нахождения которых не установлено уполномоченным федеральным органом исполнительной власти), (Документы, подтверждающие получение согласия, при наличии технической возможности могут быть представлены в том числе в форме электронного документа).

## Требования, предъявляемые к документам, необходимым для получения муниципальной услуги

17. Документы, предоставляемые заявителем, должны соответствовать следующим требованиям:

1) текст запроса должен быть написан разборчиво от руки или при помощи средств электронно-вычислительной техники;

2) фамилия, имя и отчество заявителя, его место жительства, телефон (при наличии) написаны полностью;

3) запрос не должен содержать подчисток, приписок, зачеркнутых слов и иных неоговоренных исправлений;

4) запрос не должен быть исполнен карандашом;

5) запрос не должен иметь серьезных повреждений, наличие которых допускает неоднозначность их толкования.

18. Документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги, могут быть представлены как в подлинниках, так и в копиях, заверенных выдавшей документы организацией (органом, учреждением) или нотариально удостоверены (в случаях, прямо предусмотренных законодательством Российской Федерации). Незаверенные копии представленных документов должны быть также заверены специалистом администрации, МФЦ на основании их подлинников.

Заявитель может подать запрос о получении муниципальной услуги в электронном виде с использованием региональной информационной системы «Единый портал Костромской области».

19. В соответствии со статьей 6 Федерального закона от 06 апреля 2011 года № 63-ФЗ «Об электронной подписи» информация в электронной форме, подписанная квалифицированной электронной подписью, признается электронным документом, равнозначным документу на бумажном носителе, подписанному собственноручной подписью, кроме случая, если федеральными законами или принимаемыми в соответствии с ними нормативными правовыми актами установлено требование о необходимости составления документа исключительно на бумажном носителе.

Запрос и необходимые для получения муниципальной услуги документы, предусмотренные пунктом 16 настоящего административного регламента, предоставленные заявителем в электронном виде, удостоверяются электронной подписью:

1) запрос удостоверяется простой электронной подписью заявителя;

2) доверенность, подтверждающая правомочие на обращение за получением муниципальной услуги, выданная организацией, удостоверяется усиленной квалифицированной электронной подписью правомочного должностного лица организации, а доверенность, выданная физическим лицом, - усиленной квалифицированной электронной подписью нотариуса;

3) иные документы, прилагаемые к заявлению в форме электронных образов бумажных документов (сканированных копий), удостоверяются электронной подписью в соответствии с требованиями постановления Правительства Российской Федерации от 25 июня 2012 года № 634 «О видах электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг».

При личном обращении за муниципальной услугой и при обращении в электронном виде с использованием региональной информационной системы «Единый портал Костромской области» заявитель – физическое лицо имеет

возможность получения муниципальной услуги с использованием универсальной электронной карты.

#### Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

20. Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, нормативными правовыми актами не предусмотрены, за исключением случаев предоставления муниципальной услуги в электронном виде:

- 1) если заявление в электронной форме подписано с использованием электронной подписи, не принадлежащей заявителю (в случае возможности получения муниципальной услуги в электронной форме);
- 2) если заявление поступило с пустыми полями.

#### Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги

21. В предоставлении муниципальной услуги заявителю отказывается в следующих случаях:

- 1) непредставление документов, определенных пунктом 16 настоящего административного регламента и отвечающих требованиям пункта 18 настоящего административного регламента;
- 2) заявитель не представил документы, подтверждающие получение согласия другого лица, не являющегося заявителем, если для предоставления муниципальной услуги необходима обработка персональных данных такого лица и если в соответствии с федеральным законом обработка таких персональных данных может осуществляться с согласия указанного лица, при обращении за получением муниципальной услуги (за исключением лиц, признанных безвестно отсутствующими, и разыскиваемых лиц, место нахождения которых не установлено уполномоченным федеральным органом исполнительной власти);

#### Основания для приостановления предоставления муниципальной услуги

22. Приостановление предоставления муниципальной услуги не предусмотрено

#### Перечень необходимых и обязательных услуг для предоставления муниципальной услуги

23. Перечень необходимых и обязательных услуг для предоставления муниципальной услуги отсутствует.

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

24. Взимание платы за предоставление муниципальной услуги нормативными правовыми актами не предусмотрено.

Сроки ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги, получения результата предоставления муниципальной услуги, регистрации заявления

25. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, составляет 15 минут.

26. Максимальный срок ожидания в очереди при получении результата предоставления муниципальной услуги составляет 15 минут.

27. Максимальный срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги составляет 15 минут.

Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга

28. Здание, в котором непосредственно предоставляется муниципальная услуга, располагается с учетом транспортной доступности и оборудовано отдельными входами для свободного доступа заявителей в помещение.

Центральные входы в здания должны быть оборудованы информационными табличками (вывесками), содержащими информацию о наименовании и графике работы администрации и (или) структурного подразделения администрации.

В целях создания условий доступности зданий, помещений, в которых предоставляется муниципальная услуга (далее – здания), и условий доступности муниципальной услуги инвалидам, администрация обеспечивает:

1) условия для беспрепятственного доступа к зданиям, а также для беспрепятственного пользования средствами связи и информации;

2) возможность самостоятельного передвижения по территории, на которой расположены здания, а также входа в такие здания и выхода из них, в том числе с использованием кресла-коляски;

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

4) надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к зданиям и к услугам с учетом ограничений их жизнедеятельности;

5) 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;

6) допуск в здания собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение и выдаваемого по форме и в порядке, которые определяются федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социальной защиты населения;

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

В случаях, если существующие здания невозможно полностью приспособить с учетом потребностей инвалидов, собственники этих зданий до их реконструкции или капитального ремонта должны принимать согласованные с одним из общественных объединений инвалидов меры для обеспечения доступа инвалидов к месту предоставления муниципальной услуги либо, когда это возможно, обеспечить предоставление муниципальной услуги по месту жительства инвалида или в дистанционном режиме

29. На территории, прилегающей к месту расположения администрации городского округа город Волгореченск Костромской области, предоставляющего муниципальную услугу, по возможности оборудуются места для парковки

автотранспорта. Не менее 10 процентов мест (но не менее одного места) должно быть выделено для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов. Доступ заявителей к парковочным местам является бесплатным.

30. Помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, включают в себя места для ожидания, для заполнения необходимых документов и информирования граждан.

Места ожидания должны быть комфортными для граждан, оборудованы стульями, кресельными секциями, скамьями (банкетками), местами общественного пользования (туалетами) и хранения верхней одежды граждан.

31. Места информирования заявителей и заполнения необходимых документов оборудуются информационными стендами, стульями, столами (стойками), бланками заявлений и необходимыми канцелярскими принадлежностями.

На информационных стендах размещается следующая информация:

1) извлечения из нормативных правовых актов, устанавливающих порядок и условия предоставления муниципальной услуги;

2) блок-схема порядка предоставления муниципальной услуги согласно приложению 3 к настоящему административному регламенту и краткое описание порядка предоставления муниципальной услуги;

3) график приема граждан специалистами;

4) сроки предоставления муниципальной услуги;

5) порядок получения консультаций специалистов;

6) порядок обращения за предоставлением муниципальной услуги;

7) перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги с образцами их заполнения;

8) порядок обжалования действий (бездействий) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления муниципальной услуги;

9) адрес официального сайта администрации в сети Интернет, содержащего информацию о предоставлении муниципальной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, адреса электронной почты;

10) порядок получения информации заявителями по вопросам предоставления муниципальной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, сведений о ходе предоставления указанных услуг, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», региональной информационной системы «Единый портал Костромской области».

Размещаемая на стендах информация должна быть доступна инвалидам и лицам с ограниченными возможностями наравне с другими лицами.

32. Кабинеты приема заявителей должны быть оборудованы информационными табличками с указанием:

1) номера кабинета;

2) фамилии, имени, отчества и должности специалиста, ведущего прием;

3) графика приема.

Места для приема заявителей должны быть снабжены стулом, иметь места для письма и раскладки документов.

В целях обеспечения конфиденциальности сведений о заявителе одним специалистом одновременно ведется прием только одного заявителя. Одновременный прием двух и более заявителей не допускается.

Каждое рабочее место специалиста оборудовано телефоном, персональным компьютером с возможностью доступа к информационным базам данных, печатающим устройствам.

#### Возможность предварительной записи заявителей

33. Заявителям должна быть предоставлена возможность для предварительной записи на предоставление документов для получения муниципальной услуги и (или) для получения результата муниципальной услуги. Предварительная запись может осуществляться заявителем при личном обращении, в том числе в МФЦ, в администрации по телефону: (49453) 52530, 52533, а также посредством записи с использованием региональной информационной системы «Единый портал Костромской области».

34. При предварительной записи заявитель сообщает свои фамилию, имя, отчество, адрес места жительства, контактный телефон и желаемые дату и время представления документов. Предварительная запись осуществляется путем внесения информации в Журнал предварительной записи заявителей, который ведется на бумажном или электронном носителях. Заявителю сообщается дата и время представления документов на получение муниципальной услуги и номер кабинета приема документов, в который следует обратиться, а также дата и время получения результата муниципальной услуги и номер кабинета выдачи результата муниципальной услуги, в который следует обратиться. В случае если заявителем используется возможность предварительной записи на представление документов для получения муниципальной услуги и (или) для получения результата муниципальной услуги с использованием региональной информационной системы «Единый портал Костромской области» ему направляется уведомление о приближении даты подачи документов и (или) получения результата муниципальной услуги.

#### Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги

35. Показателями оценки доступности муниципальной услуги являются:

- 1) транспортная доступность к местам предоставления муниципальной услуги;
- 2) время общения с должностными лицами при предоставлении муниципальной услуги не должно превышать 15 минут;
- 3) количество необходимых и достаточных посещений заявителем администрации для получения муниципальной услуги 2 раза;
- 4) возможность получения муниципальной услуги в МФЦ (филиале МФЦ);
- 5) предоставление муниципальной услуги может осуществляться в электронном виде с использованием региональной информационной системы «Единый портал Костромской области»;
- 6) размещение информации о порядке предоставления муниципальной услуги на официальном сайте администрации

36. Показателями оценки качества предоставления муниципальной услуги являются:

- 1) соблюдение стандарта предоставления муниципальной услуги;
- 2) отсутствие поданных в установленном порядке жалоб на решения или действия (бездействие), принятые или осуществленные при предоставлении муниципальной услуги;
- 3) возможность получения заявителем информации о ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием региональной

информационной системы «Единый портал Костромской области», а также решений о предоставлении либо об отказе в предоставлении муниципальной услуги в виде электронного образа документа, подписанного уполномоченным лицом с использованием электронной подписи;

4) предоставление муниципальной услуги по принципу «одного окна», в соответствии с которым муниципальная услуга предоставляется после однократного обращения заявителя с соответствующим заявлением, а взаимодействие с органами, участвующими в предоставлении муниципальной услуги, осуществляется без участия заявителя;

5) получение заявителем результата предоставления муниципальной услуги по его желанию либо в электронной форме, заверенной электронной подписью уполномоченного должностного лица, либо в форме документа на бумажном носителе.

37. При предоставлении муниципальной услуги в МФЦ (филиале МФЦ) специалистами МФЦ (филиала МФЦ) в соответствии с настоящим административным регламентом осуществляются следующие функции:

1) информирование и консультирование заявителей по вопросу предоставления муниципальной услуги;

2) прием запроса и документов в соответствии с настоящим административным регламентом;

3) выдача заявителю результата предоставления муниципальной услуги в соответствии с настоящим административным регламентом.

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

38. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

1) приём и регистрация запроса заявителя;

2) исполнение запроса заявителя;

3) оформление результата предоставления муниципальной услуги (отказа в предоставлении) муниципальной услуги;

4) выдача заявителю результата предоставления муниципальной услуги.

#### Прием и регистрация заявления и документов (сведений)

39. Основанием для начала административной процедуры приема и регистрации запроса заявителя в администрацию посредством:

1) личного обращения заявителя с запросом и документами (сведениями), необходимыми для предоставления муниципальной услуги в администрацию либо в МФЦ (филиал МФЦ);

2) почтового отправления запроса и документов (сведений), необходимых для предоставления муниципальной услуги;

3) направления запроса и документов (сведений) по информационно-телекоммуникационным сетям общего доступа, включая региональную информационную систему «Единый портал Костромской области» в виде электронных документов, подписанных соответствующей электронной подписью.

40. При личном обращении заявитель обращается в отдел ЖКХ, МФЦ (филиал МФЦ).

Специалист, ответственный за прием и регистрацию запроса и документов (сведений):

1) устанавливает личность заявителя;

2) проверяет документ, подтверждающий полномочия лица, обращающегося с запросом о предоставлении муниципальной услуги, в случае если с запросом о предоставлении муниципальной услуги обращается представитель заявителя;

3) при отсутствии у заявителя заполненного запроса или неправильном их заполнении, помогает заявителю заполнить запрос или заполняет их самостоятельно и представляет на подпись заявителю;

4) в случае выявления недостатков уведомляет заявителя о наличии препятствий для предоставления муниципальной услуги, объясняет ему содержание выявленных недостатков, предлагает принять меры по их устранению. При желании заявителя устранить недостатки и препятствия, прервав процедуру подачи запроса и документов (сведений) для предоставления муниципальной услуги, возвращает ему запрос и представленный им комплект документов. Если заявитель настаивает на приеме запроса и документов (сведений) для предоставления муниципальной услуги, принимает от него запрос вместе с представленными документами (сведениями), при этом в расписке о получении документов (сведений) на предоставление муниципальной услуги проставляет отметку о том, что заявителю даны разъяснения о невозможности предоставления муниципальной услуги и он предупрежден о том, что в предоставлении муниципальной услуги ему будет отказано;

5) принимает и регистрирует поступивший запрос в «Журнале регистрации заявлений».

6) оформляет расписку о приеме запроса по форме согласно приложению 4 к настоящему административному регламенту. Расписка с отметкой о дате приема запроса, с указанием перечня документов (сведений), полученных от заявителя вручается заявителю или направляется ему заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении;

7) информирует заявителя о сроках и способах получения муниципальной услуги;

8) при поступлении запроса оформленного в соответствии с требованиями, установленными настоящим регламентом, формирует личное дело заявителя, которое представляет собой сброшюрованный и подшитый в обложку личного дела комплект документов, и передает специалисту, ответственному за исполнение запроса;

В случае обращения заявителя в МФЦ, специалист МФЦ, ответственный за прием и регистрацию запроса и документов (сведений), передает личное дело заявителя в установленном порядке в отдел ЖКХ.

41. При поступлении запроса по почте специалист, ответственный за прием и регистрацию запроса:

1) вскрывает конверт и регистрирует поступивший запрос в «Журнале регистрации заявлений».

2) оформляет расписку о приеме запроса. Расписка с отметкой о дате приема запроса, направляется заявителю заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении;

3) формирует личное дело заявителя, которое представляет собой сброшюрованный и подшитый в обложку личного дела комплект документов, представленных заявителем, и передает специалисту, ответственному за исполнение запроса заявителя.

42. Особенности приема запроса, полученного от заявителя в форме электронного документа.

При поступлении запроса в электронной форме через региональную информационную систему «Единый портал Костромской области» специалист,

ответственный за прием и регистрацию запроса осуществляет прием запроса с учетом следующих особенностей:

1) оформляет запрос и электронные образы полученных от заявителя документов на бумажных носителях, заверяет их надписью «копия верна», датой, подписью и штампом отдела ЖКХ;

2) регистрирует запрос в «Журнале регистрации заявлений»;

3) регистрация запроса, сформированного и отправленного через региональную информационную систему «Единый портал Костромской области» в выходные дни, праздничные дни, после окончания рабочего дня согласно графику работы администрации городского округа город Волгореченск Костромской области производится в следующий рабочий день;

4) отказывает в регистрации запроса (с последующим направлением уведомления в электронной форме) в случаях предусмотренных пунктом 20 настоящего административного регламента.

5) уведомляет заявителя путем направления электронной расписки в получении запроса в форме электронного документа, подписанного электронной подписью специалиста, ответственного за прием и регистрацию запроса (далее – электронная расписка). В электронной расписке указываются входящий регистрационный номер запроса и дата получения запроса. Электронная расписка выдается посредством отправки соответствующего статуса;

6) формирует личное дело заявителя, которое представляет собой сброшюрованный и подшитый в обложку личного дела комплект документов, представленных заявителем и передает специалисту, ответственному за исполнение запроса.

43. Результатом исполнения административной процедуры является прием и регистрация в «Журнале регистрации заявлений» запроса о предоставлении муниципальной услуги и передача его и личного дела заявителя специалисту, ответственному за исполнение запроса заявителя.

44. Максимальный срок исполнения административных действий составляет 15 минут.

Максимальный срок исполнения административной процедуры составляет 1 рабочий день.

#### Исполнение запроса заявителя

45. Основанием для начала административной процедуры исполнения запроса заявителя является получение специалистом, ответственным за исполнение запроса, личного дела заявителя.

46. Специалист, ответственный за исполнение запроса устанавливает предмет обращения заявителя.

47. Осуществляя рассмотрение запроса заявителя, специалист, ответственный за исполнение запроса:

1) устанавливает принадлежность заявителя к категории лиц, имеющих право на получение муниципальной услуги;

2) проверяет наличие у заявителя полномочий на право обращения с запросом о предоставлении муниципальной услуги (в случае, когда заявителем является юридическое лицо или когда с запросом обращается представитель заявителя);

3) проверяет наличие и правильность оформления запроса в соответствии с пунктами 16 и 17 настоящего административного регламента.

48. На основании анализа личного дела заявителя устанавливает отсутствие (наличие) оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

49. При отсутствии оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, предусмотренных пунктом 21 настоящего административного регламента, специалист, ответственный за исполнение запроса, осуществляет подготовку проекта письма с информацией о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг на территории городского округа город Волгореченск Костромской области.

50. При наличии оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, предусмотренных пунктом 21 настоящего административного регламента, специалист, ответственный за исполнение запроса, осуществляет подготовку проекта уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

51. Специалист, ответственный за исполнение запроса, передает подготовленный проект письма с информацией о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг на территории городского округа город Волгореченск Костромской области (проект уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги) заведующему отделом ЖКХ (далее – заведующий отделом) для принятия решения.

52. Заведующий отделом определяет правомерность предоставления (отказа в предоставлении) муниципальной услуги.

53. Результатом административной процедуры является передача заведующему отделом ЖКХ подготовленного письма с информацией о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг на территории городского округа город Волгореченск Костромской области (отказа в предоставлении муниципальной услуги).

54. Максимальный срок выполнения административных действий составляет 15 минут.

55. Максимальный срок выполнения административной процедуры экспертизы документов заявителя составляет 10 рабочих дней.

#### Принятие решения о предоставлении (об отказе в предоставлении) муниципальной услуги

56. Основанием для начала административной процедуры принятия решения о предоставлении (об отказе в предоставлении) муниципальной услуги является получение заведующим отделом проекта письма с информацией о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг на территории городского округа город Волгореченск Костромской области, либо проекта уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги и личного дела заявителя.

57. Заведующий отделом определяет правомерность предоставления (отказа в предоставлении) муниципальной услуги.

58. Если проект письма с информацией о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг на территории городского округа город Волгореченск Костромской области, либо проект уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги не соответствуют действующему законодательству, заведующий отделом возвращает его специалисту, ответственному за исполнение запроса заявителя, для доработки с указанием причины возврата.

Специалист, ответственный за исполнение запроса заявителя, приводит проект письма с информацией о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг на территории городского округа город Волгореченск Костромской области в

соответствие с действующим законодательством и передает заведующему отделом для повторного рассмотрения.

59. В случае соответствия проекта письма с информацией о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг на территории городского округа город Волгореченск Костромской области, либо проекта уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги соответствует действующему законодательству, заведующий отделом передает их для подписания главе городского округа город Волгореченск Костромской области (далее – глава).

60. Глава подписывает представленный проект письма с информацией о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг на территории городского округа город Волгореченск Костромской области, либо проект уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги либо при наличии оснований возвращает его для доработки заведующему отделом.

61. После подписания главой письма с информацией о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг на территории городского округа город Волгореченск Костромской области, либо уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги и личное дело заявителя заведующий отделом передает специалисту, ответственному за выдачу заявителю результата предоставления муниципальной услуги.

62. Максимальный срок выполнения административных действий составляет 1 час.

Максимальный срок выполнения административной процедуры составляет 5 рабочих дня.

Выдача заявителю результата предоставления муниципальной услуги.

63. Основанием для начала процедуры выдачи заявителю результата предоставления муниципальной услуги является получение специалистом, ответственным за выдачу заявителю результата предоставления муниципальной услуги письма с информацией о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг на территории городского округа город Волгореченск Костромской области, (уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги) заявителя.

64. Специалист, ответственный, за выдачу заявителю результата предоставления муниципальной услуги, в зависимости от способа обращения и получения результатов муниципальной услуги, избранных заявителем (представителем заявителя):

1) регистрирует письмо с информацией о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг на территории городского округа город Волгореченск Костромской области, (уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги), в «Журнале регистрации исходящей документации»;

2) уведомляет заявителя об окончании хода предоставления муниципальной услуги любым из способов указанных в заявлении (телефон, факс или посредством отправки соответствующего статуса через региональную информационную систему «Единый портал Костромской области»);

3) вручает заявителю лично, направляет почтовым отправлением с уведомлением о доставке через региональную информационную систему «Единый портал Костромской области» письмо с информацией о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг на территории городского округа город Волгореченск Костромской области;

4) передает личное дело специалисту, ответственному за делопроизводство, для последующей его регистрации и передачи в архив.

65. Максимальный срок исполнения административных действий 1 час.

66. Максимальный срок исполнения административной процедуры 1 рабочий день.

67. В случае обнаружения опечаток и ошибок (далее – технические ошибки) в выданном в результате предоставления муниципальной услуги письме, заявитель направляет в адрес администрации заявление об исправлении допущенных технических ошибок с приложением оригинала документа, выданного в результате предоставления муниципальной услуги.

Заявление в порядке, установленном инструкцией по делопроизводству администрации передается на рассмотрение специалисту, ответственному за выдачу документов.

Срок рассмотрения и выдачи документов с исправленными техническими ошибками не может превышать 5 рабочих дней с момента регистрации заявления.

Жалоба заявителя на отказ администрации, должностного лица администрации, в исправлении допущенных технических ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений рассматривается в порядке, установленном главой 5 настоящего административного регламента.

#### IV. Формы контроля за исполнением регламента

68. Текущий контроль соблюдения последовательности действий, определенных административными процедурами за предоставлением муниципальной услуги и принятием решений специалистами (далее – текущий контроль), осуществляется заведующим отделом.

69. Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок с целью выявления и устранения нарушений прав заявителей, а также иных заинтересованных лиц (граждан, юридических лиц и их объединений, чьи права и законные интересы нарушены при предоставлении муниципальной услуги) (далее – заинтересованные лица).

70. Проверки могут быть плановыми (осуществляются на основании полугодовых или годовых планов работы администрации) и внеплановыми.

71. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки) или отдельные вопросы (тематические проверки). Кроме того, проверка проводится по обращению заявителя.

72. Результаты проверки оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

73. В случае выявления нарушений прав заявителей, заведующий осуществляет привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

74. Специалисты несут персональную ответственность за соблюдение сроков и последовательности совершения административных действий. Персональная ответственность специалистов закрепляется в их должностных инструкциях.

75. Должностные лица администрации, заведующий и специалисты, участвующие в предоставлении муниципальной услуги в случае ненадлежащего предоставления муниципальной услуги, исполнения служебных обязанностей, совершения противоправных действий (бездействия) при предоставлении муниципальной услуги несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

76. Контроль за предоставлением муниципальной услуги со стороны граждан, их объединений и организаций осуществляется посредством открытости деятельности администрации при предоставлении муниципальной услуги, получения полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления муниципальной услуги и возможности досудебного рассмотрения обращений (жалоб) в процессе предоставления муниципальной услуги.

V. Порядок досудебного (внесудебного) обжалования заявителем решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего

77. Заявители имеют право на обжалование, оспаривание решений и действий (бездействия) администрации, должностных лиц администрации, либо муниципальных служащих при предоставлении муниципальной услуги в судебном или в досудебном (внесудебном) порядке.

78. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования являются действия (бездействие) администрации, предоставляющей муниципальную услугу, ее должностных лиц, муниципальных служащих и принимаемые ими решения при предоставлении муниципальных услуг.

79. Заявитель может обратиться с жалобой также в следующих случаях:

1) нарушение срока регистрации запроса 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 Костромской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Костромской области, 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 Костромской области, муниципальными правовыми актами;

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

7) отказ администрации, должностного лица администрации, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

80. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в администрацию городского округа город Волгореченск Костромской области, главе городского округа город Волгореченск Костромской области.

81. Жалобы на решения и действия (бездействие) администрации городского округа город Волгореченск Костромской области, предоставляющей муниципальную услугу, ее должностных лиц, муниципальных служащих, а так же на решения, принятые главой городского округа город Волгореченск Костромской

области рассматриваются непосредственно главой городского округа город Волгореченск Костромской области.

82. Жалоба может быть направлена заявителем по почте, через многофункциональный центр, а также посредством официального сайта городского округа город Волгореченск Костромской области в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)", портала федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг органами, предоставляющими государственные и муниципальные услуги, их должностными лицами, государственными и муниципальными служащими (далее - система досудебного обжалования) с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", а также может быть принята при личном приеме главы городского округа город Волгореченск Костромской области заявителя. В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

83. При подаче жалобы в электронном виде документы, подтверждающие полномочия представителя на осуществление действий от имени заявителя, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

84. Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) фамилию, имя, отчество (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 (за исключением случая, когда жалоба направляется посредством системы досудебного обжалования);

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) администрации, ее должностного лица, муниципального служащего;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) администрации, должностного лица администрации либо муниципального служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

85. Жалоба подлежит обязательной регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления в администрацию, предоставляющую муниципальную услугу.

86. Жалоба, поступившая в администрацию, предоставляющую муниципальную услугу, подлежит рассмотрению главой городского округа город Волгореченск Костромской области в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа администрации, предоставляющей муниципальную услугу, ее должностного лица, муниципального служащего в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

87. Оснований для приостановления рассмотрения жалобы не предусмотрено.

88. Результатом досудебного (внесудебного) обжалования является решение администрации об удовлетворении требований заявителя либо об отказе в удовлетворении жалобы.

89. По результатам рассмотрения жалобы администрация удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных администрацией 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 Костромской области, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах.

90. При удовлетворении жалобы администрация принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата муниципальной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

91. Администрация отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

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

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

3) наличие решения по жалобе, принятого ранее в установленном законодательством порядке, в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

92. Ответ на жалобу подписывается главой городского округа город Волгореченск Костромской области.

93. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме. В случае если жалоба была направлена посредством системы досудебного обжалования, ответ заявителю направляется аналогичным способом.

94. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или признаков состава преступления глава городского округа город Волгореченск Костромской области, наделенный полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

95. В случае если заявитель не удовлетворен решением, принятым в ходе рассмотрения жалобы главой городского округа город Волгореченск Костромской области, то он вправе обжаловать принятое решение в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

96. При рассмотрении жалобы заявитель имеет право:

1) представлять документы (их копии), подтверждающие доводы заявителя, либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

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

3) получать в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме ответ по существу поставленных в жалобе вопросов;

4) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения жалобы.

97. Администрация, предоставляющая муниципальную услугу:

1) размещает в помещении администрации на информационном стенде, на официальном интернет портале городского округа город Волгореченск Костромской области, Едином портале государственных и муниципальных услуг либо портале государственных и муниципальных услуг Костромской области образец заполнения жалобы с указанием всех необходимых для направления жалобы реквизитов, должностных лиц администрации, ответственных за работу с жалобами и обращениями граждан и юридических лиц;

2) обеспечивает консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) администрации, предоставляющей муниципальные услуги, ее должностных лиц либо муниципальных служащих, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;

3) обеспечивает заключение соглашения о взаимодействии в части осуществления многофункциональным центром приема жалоб и выдачи заявителям результатов рассмотрения жалоб.

Приложение 1  
к административному регламенту  
предоставления администрацией  
городского округа город Волгореченск  
Костромской области муниципальной  
услуги по предоставлению информации о  
порядке предоставления жилищно-  
коммунальных услуг на территории  
городского округа город Волгореченск  
Костромской области, в том числе в  
электронном виде

Информация о месте нахождения, графике работы, справочных телефонах, адресах официальных сайтов в сети Интернет, адресах электронной почты администрации городского округа город Волгореченск Костромской области, органов и организаций, в которых заявители могут получить документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги

№ п/п	Название органа, учреждения, организации	Адрес местоположения	Номер телефона	Интернет-адрес
1	филиал ОГКУ «МФЦ» по Волгореченскому району	156901, г. Волгореченск, Им. 50-летия Ленинского Комсомола, 17а	(49453) 2-17-35	volgorechensk@mfc44.ru
2	Областное государственное казенное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг населению»	г. Кострома, Калиновская улица, дом 38	(4942) 62-05-00 (4942) 62-05-50	www.mfc44.ru
3	Администрация городского округа город Волгореченск Костромской области	г. Волгореченск, ул. Имени 50-летия Ленинского Комсомола, д.4	(49453) 5-25-01	http://go-volgorechensk.ru

График  
приема и консультирования граждан специалистами  
администрации городского округа город Волгореченск Костромской области

Наименование отдела	Режим работы	Выходные дни
отдел ЖКХ	понедельник-четверг с 8-00 до 17-00 перерыв с 12-30 до 13-30 пятница – не приёмный день	суббота, воскресенье

Приложение 2  
к административному регламенту  
предоставления администрацией городского  
округа город Волгореченск Костромской  
области муниципальной услуги по  
предоставлению информации о порядке  
предоставления жилищно-коммунальных  
услуг на территории городского округа город  
Волгореченск Костромской области, в том  
числе в электронном виде

Главе администрации городского  
округа город Волгореченск  
Костромской области

ФОРМА ЗАЯВЛЕНИЯ

о предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-  
коммунальных услуг на территории городского округа город Волгореченск  
Костромской области

от \_\_\_\_\_  
(Ф. И. О. полностью)

проживающего по адресу: \_\_\_\_\_

Прошу предоставить информацию о порядке предоставления

\_\_\_\_\_ (указать вид жилищно-коммунальной услуги)

на территории городского округа город Волгореченск Костромской области

Согласие на обработку персональных данных

Я, \_\_\_\_\_  
(фамилия, имя, отчество субъекта персональных данных)

в соответствии с п. 4 ст. 9 Федерального закона от 27.07.2006 N 152-ФЗ «О  
персональных данных», зарегистрирован \_\_\_\_\_ по адресу:

\_\_\_\_\_,  
документ, удостоверяющий личность: \_\_\_\_\_

(наименование документа, N, сведения о дате выдачи документа и выдавшем его органе)

в целях оформления документов даю согласие администрации городского округа  
город Волгореченск Костромской области, находящемуся по адресу: 156901,  
Костромская область, г. Волгореченск, ул. Имени 50-летия Ленинского Комсомола,  
д.4, на обработку моих персональных данных, а именно: мои фамилия, имя,  
отчество, год, месяц, день рождения, адрес, телефон, электронная почта, другая  
информация, относящаяся к моей личности, то есть на совершение действий,  
предусмотренных п. 3 ст. 3 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О  
персональных данных».

Настоящее согласие действует со дня его подписания до дня отзыва в  
письменной форме.

"\_\_" \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

(дата)

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

\_\_\_\_\_ (подпись)

\_\_\_\_\_ (подпись)

Заявление зарегистрировано в журнале регистрации входящих документов

\_\_\_\_\_ . 20\_\_ г. № \_\_\_\_\_

Приложение 3  
к административному регламенту  
предоставления администрацией  
городского округа город Волгореченск  
Костромской области муниципальной  
услуги по предоставлению информации о  
порядке предоставления жилищно-  
коммунальных услуг на территории  
городского округа город Волгореченск  
Костромской области, в том числе в  
электронном виде

Блок-схема предоставления муниципальной услуги



Приложение 4  
к административному регламенту  
предоставления администрацией  
городского округа город Волгореченск  
Костромской области муниципальной  
услуги по предоставлению информации о  
порядке предоставления жилищно-  
коммунальных услуг на территории  
городского округа город Волгореченск  
Костромской области, в том числе в  
электронном виде

Форма расписки о приеме документов

Заявление (уведомление) и документы

\_\_\_\_\_ (Ф.И.О. или наименование заявителя)  
приняты в соответствии с описью.

Перечень документов:

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
- n \_\_\_\_\_

Регистрационный номер \_\_\_\_\_ дата \_\_\_\_\_

Подпись лица, принявшего документы \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_  
(подпись) (расшифровка)