РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ

АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА МИНУСИНСКА

КРАСНОЯРСКОГО КРАЯ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

20.05.2020 № АГ-750-п

Об утверждении Административного регламента по предоставлению муниципальной услуги "Выдача акта обследования жилищно-бытовых условий".

В соответствии с федеральными законами от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Уставом городского округа города Минусинска, Красноярского края, постановлением Администрации города Минусинска от 30.11.2010 № 2108-п «Об утверждении Порядка разработки и утверждения органами местного самоуправления и муниципальными учреждениями муниципального образования города Минусинска административных регламентов предоставления муниципальных услуг», в целях реализации мероприятий и повышения качества по предоставлению муниципальных услуг, ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить Положение об утверждении Административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Выдача акта обследования жилищно-бытовых условий»

2. Опубликовать постановление в средствах массовой информации, осуществляющих официальное опубликование нормативно-правовых актов Администрации города Минусинска и разместить на официальном сайте муниципального образования в сети Интернет.

3. Контроль за выполнением постановления возложить на заместителя Главы города по оперативному управлению Носкова В.Б.

4. Постановление вступает в силу со дня официального опубликования.

Глава города подпись А.О. Первухин

 Приложение к постановлению

 Администрации города Минусинска

 от 20.05.2020 № АГ-750-п

**Положение об утверждении Административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Выдача акта обследования жилищно-бытовых условий».**

I. Общие положения

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Выдача акта обследования жилищно-бытовых условий» (далее - административный регламент) разработан в целях повышения качества исполнения и доступности результата предоставления муниципальной услуги, создания комфортных условий для потребителей муниципальной услуги, определяет порядок, сроки и последовательность действий (административных процедур) при оказании муниципальной услуги.

Основные понятия, используемые в административном регламенте:

- муниципальная услуга - деятельность по реализации функций Администрации города Минусинска, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах полномочий по решению вопросов местного значения, установленных в соответствии с Федеральным законом от 6 октября 2003 года N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации" и муниципального образования города Минусинска и поселка Зеленый Бор;

- должностное лицо - муниципальный служащий, исполняющий административные действия при предоставлении муниципальной услуги;

- заявитель - физическое лицо, либо его уполномоченный представитель, обратившиеся в Администрацию города Минусинска;

- административная процедура - установленная административным регламентом последовательность действий должностных лиц при предоставлении муниципальной услуги;

- административное действие - предусмотренное административной процедурой конкретное действие должностного лица при предоставлении муниципальной услуги.

1.2. Право на получение муниципальной услуги имеют граждане, проживающие и (или) имеющие в собственности имущество на территории города Минусинска и поселка Зеленый Бор.

1.3. Информацию о порядке предоставления муниципальной услуги заявитель может получить в муниципальном казенном учреждении «Управление городского хозяйства» Администрации города Минусинска и на официальном сайте Администрации города.

Место нахождения муниципального казенного учреждения «Управление городского хозяйства» Администрации города Минусинска и место приема документов заявителей: 662600, Красноярский край, г. Минусинск, ул. Мартьянова, д. 16, каб. № 4.

График приема заявителей:

 Понедельник -

Пятница

с 09.00 час. до 18.00 час.

Суббота, Воскресенье -

выходной

Обеденный перерыв

с 13.00 час. до 14.00 час.

Справочный телефон: 8 (39132) 2-17-08.

II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги – «Выдача акта обследования жилищно-бытовых условий».

2.2. Наименование органа, должностного лица, предоставляющего муниципальную услугу.

Муниципальная услуга предоставляется специалистом отдела ЖКХ и пассажирских перевозок муниципального казенного учреждения «Управление городского хозяйства» Администрации города Минусинска, к обязанностям которого относится данный вопрос.

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является выдача акта (Приложение N 1) обследования жилищно-бытовых условий или мотивированный отказ.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги – не более тридцати рабочих дней с момента регистрации заявления, поступившего в отдел жилищно-коммунального хозяйства и пассажирских перевозок муниципального казенного учреждение «Управление городского хозяйства» Администрации города Минусинска[[1]](#footnote-1) с приложением документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, предусмотренных настоящим административным регламентом.

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги:

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

- Жилищный Кодекс РФ;

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

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

- Устав муниципального казенного учреждения «Управление городского хозяйства» Администрации города Минусинска;

- Федеральный закон от 19.07.2018 № 204-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» в части установления дополнительных гарантий граждан при получении государственных и муниципальных услуг» вступившем в силу с 18.10.2018;

- Вступивший в силу с 01.01.2016 Федеральный закон от 01.12.2014 № 419-ФЗ с внесенными изменениями в пункт 12 статьи 14 Федерального закона № 21-ФЗ, согласно которым административным регламентом определятся, в том числе требования к обеспечению доступности для инвалидов помещений, в которых оказывается муниципальная услуга, к залу ожидания, местом для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационными стендами с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

2.6. Для получения муниципальной услуги заявитель предоставляет в отдел ЖКХ, самостоятельно следующие необходимые документы:

- заявление гражданина в письменной форме;

- копия документа, удостоверяющего личность заявителя;

-копия документа, подтверждающего право пользования жилым помещением, занимаемым заявителем и /или/ членами его семьи (договор, ордер или решение о предоставлении жилого помещения, свидетельство о праве собственности на жилое помещение и т.п.).

Копии документов, не заверенные организацией, выдавшей соответствующие документы, или нотариально, представляются с предъявлением оригинала.

Заявитель вправе представить по собственной инициативе следующие документы:

- выписка из домовой книги;

- копия технического паспорта БТИ на жилое помещение.

Отдел запрашивает документы (сведения), необходимые для предоставления муниципальной услуги, находящиеся в распоряжении у государственных органов, органов местного самоуправления, подведомственных им организаций, в случае если указанные документы не представлены заявителем, а также направляют документы (сведения) в соответствующие организации по их запросу в соответствии с действующим законодательством.

Лица, имеющие право на получение муниципальной услуги, их законные представители или доверенные лица вправе по своей инициативе представить необходимые документы в полном объеме.

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

- предоставление неполного комплекса документов, указанных в пункте 2.6 административного регламента;

-предоставление документов, имеющих подчистки, приписки, исправления, зачеркнутые слова (цифры), а также документов с серьёзными повреждениями, не позволяющими однозначно истолковать их содержания;

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

- обратившийся гражданин находится в состоянии алкогольного или наркотического опьянения;

- предоставление неполных и (или) недостоверных сведений.

В соответствии с Федеральным законом от 18.10.2018 № 204-ФЗ вводится запрет на повторный отказ в предоставлении государственной услуги по основаниям, не указанным в первоначальном отказе.

Запрещается истребовать у заявителя документы и информацию, отсутствие или недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной и муниципальной услуги.

2.8. Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги является:

- муниципальная услуга не предоставляется, если заявитель не является лицом, имеющим право на получение данной муниципальной услуги;

- представление заявителем заведомо ложной информации или недостоверных сведений, документов.

2.9. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

2.10. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги не может превышать 15 минут.

2.11. Срок регистрации заявления заявителя не должен превышать 30 минут с момента предоставления заявления.

2.12. Помещение для предоставления муниципальной услуги размещается на нижнем этаже здания.

Помещения оборудуются пандусами, подъемными платформами для обеспечения доступа инвалидов на креслах-колясках основного входа в здание (первого этажа), санитарно-техническими помещениями (доступными для инвалидов), расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ заявителей, включая заявителей, использующих кресла-коляски.

В помещениях предоставления муниципальных услуг расположение интерьера, подбор и расстановка приборов и устройств, технологического и иного оборудования должно соответствовать пределам, установленным для зоны досягаемости заявителей, находящихся в креслах-колясках.

2.12.1. При невозможности создания в отделе условий для его полного приспособления с учетом потребностей инвалидов, отделом проводятся мероприятия по обеспечению беспрепятственного доступа маломобильных граждан к объекту.

2.12.2. Для приема граждан, обратившихся за получением муниципальной услуги, выделяется отдельное помещение, снабженное соответствующими указателями. Рабочее место специалистов отдела оснащается настенной вывеской или настольной табличкой с указанием фамилии, имени, отчества и должности. Указатели должны быть четкими, заметными и понятными, с дублированием необходимой для инвалидов звуковой либо зрительной информации, или при необходимости предоставлением текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.

Места для заполнения документов оборудуются стульями, столами, обеспечиваются бланками заявлений, раздаточными информационными материалами, письменными принадлежностями.

2.12.3. Сотрудники отдела при необходимости оказывают инвалидам помощь, необходимую для получения в доступной для них форме информации, о правилах предоставления услуги, в том числе об оформлении необходимых для получения услуги документов, о совершении ими других необходимых для получения услуги действий.

2.12.4. В информационных терминалах (киосках) либо на информационных стендах размещаются сведения о графике (режиме) работы отдела ЖКХ, информация о порядке и условиях предоставления муниципальной услуги, образцы заполнения заявлений и перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

2.12.5. Места ожидания предоставления муниципальной услуги оборудуются стульями, кресельными секциями или скамьями. В местах ожидания предоставления муниципальной услуги предусматриваются доступные места общественного пользования (туалеты).

2.12.6. Места предоставления муниципальной услуги оборудуются средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации. На видном месте размещаются схемы размещения средств пожаротушения и путей эвакуации посетителей и работников управления.

2.12.7. При наличии на территории, прилегающей к отделу мест для парковки автотранспортных средств, выделяется не менее одного места для парковки специальных автотранспортных средств для инвалидов.

2.12.8. В отделе обеспечивается:

- допуск на объект сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика;

- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие нарушения функции зрения и самостоятельного передвижения по территории отдела;

- допуск собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного по форме и в порядке, установленных федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию.

- предоставление инвалидам по слуху услуги с использованием русского жестового языка, в том числе специалистами диспетчерской службы видеотелефонной связи для инвалидов по слуху Красноярского края.

Факс: 8 (391) 325-13-54.

Телефон: (83912)2-17-08

E- mail: edinzakaz@mail.ru.

2.13. Показателями доступности муниципальной услуги являются:

- наличие различных способов получения информации о порядке предоставления муниципальной услуги;

- короткое время ожидания при предоставлении муниципальной услуги.

Показателями качества муниципальной услуги являются:

- профессиональная подготовка специалистов, предоставляющих муниципальную услугу;

- высокая культура обслуживания заявителей;

- соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги.

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

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

- прием и регистрация документов заявителя;

- проверка предоставленных документов;

- проведение обследования жилищно-бытовых условий гражданина;

- оформление акта обследования жилищно-бытовых условий;

- регистрация акта обследования жилищно-бытовых условий;

- выдача акта обследования жилищно-бытовых условий.

Прием и регистрация документов заявителя.

Процедура предоставления муниципальной услуги начинается с подачи заявителем заявления по установленной форме (приложение N 2). Специалист отдела ЖКХ, ответственный за прием документов, в день обращения заявителя: устанавливает личность заявителя, проверяет наличие всех документов, сверяет оригиналы и копии документов, полномочия представителей заявителя, регистрирует заявление и визирует его у заместителя главы города Минусинска по оперативной работе.

Проверка предоставленных документов.

Основанием для начала действия являются полученные документы. Специалист с момента принятия документов проводит их экспертизу на отсутствие оснований, предусмотренных в п. 2.8 настоящего Регламента.

Проведение обследования жилищно-бытовых условий гражданина.

Специалисты отдела ЖКХ с выездом на место проводят обследование жилищно-бытовых условий гражданина.

Оформление акта обследования жилищно-бытовых условий.

Специалист, ответственный за предоставление муниципальной услуги, оформляет и подписывает акт в двух экземплярах.

Регистрация акта обследования жилищно-бытовых условий.

Оформленный и подписанный акт регистрируется в журнале выдачи акта обследования жилого помещения.

Выдача акта обследования жилищно-бытовых условий.

Один экземпляр акта выдается заявителю.

Второй экземпляр с пакетом документов формируется в дело и хранится в отделе ЖКХ.

3.2. Основанием для начала административной процедуры по информированию заявителя является запрос заявителя (его законного представителя) в муниципальное казенное учреждение «Управление городского хозяйства» Администрации города Минусинска.

Информирование заявителя о предоставлении муниципальной услуги осуществляется отделом ЖКХ с использованием:

средств массовой информации (печатных и электронных);

- официального сайта муниципального образования города Минусинска;

- информационных стендов;

- информационно-справочных материалов (буклетов, брошюр).

Информация о муниципальной услуге, предоставляемой заявителю, является открытой и общедоступной.

Отдел ЖКХ расположен по адресу: 662600, Россия, Красноярский край, г. Минусинск, ул. Мартьянова, д. 16.

Телефон для справок: 8 (39132) 2-17-08.

Адрес электронной почты для направления в управление электронных обращений по вопросам исполнения муниципальной услуги: Email: edinzakaz@mail.ru.

Сведения о месте нахождения и режиме работы отдела ЖКХ размещаются на информационных стендах в помещении муниципального казенного учреждения «Управление городского хозяйства» Администрации города Минусинска, на официальном интернет-сайте муниципального образования город Минусинск: minusinsk.info.

Режим работы отдела ЖКХ:

основное время работы (понедельник - пятница) - с 9 часов 00 минут до 18 часов 00 минут;

обеденный перерыв - с 13 часов 00 минут до 14 часов 00 минут;

выходные дни - суббота, воскресенье.

3.3. На информационных стендах отдела размещаются:

сведения о графике (режиме) работы отдела;

информация о порядке и условиях оказания муниципальной услуги;

перечень документов, необходимых для решения вопроса оказания муниципальной услуги.

3.4. Информация о муниципальной услуге и порядке ее оказания предоставляется бесплатно.

3.5. Основными требованиями при информировании заявителей являются:

- адресность;

- актуальность;

- своевременность;

- четкость в изложении материала;

- полнота консультирования;

- наглядность форм подачи материала;

- удобство и доступность.

3.6. При устном запросе заявителя сотрудники отдела квалифицированно в пределах своей компетенции дают ответ самостоятельно, а если это необходимо - с привлечением других специалистов и (или) руководителей.

3.7. Индивидуальное устное информирование осуществляется сотрудникам отдела при устном запросе заявителя в отдел ЖКХ либо по телефону.

Информация об обратившемся заявителе в отделе заносится в журнал личного приема.

3.8. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации:

- о наименовании структурного подразделения отдела, в который позвонил заявитель, должности, фамилии, имени, отчестве сотрудника, принявшего телефонный звонок;

- во время разговора специалист отдела обязан произносить слова четко, не допускать «параллельных» разговоров с окружающими людьми. Не допускается прерывание разговора по причине поступления звонка на другой телефонный аппарат.

3.9. Срок выполнения административной процедуры по устному информированию заявителя составляет до 15 минут.

3.10. Индивидуальное письменное информирование осуществляется при запросе заявителя в отделе:

- нарочным;

- посредством направления почтой, в том числе электронной;

- направления по факсу.

Ответы на письменные запросы заявителей даются сотрудниками отдела в течение 30 календарных дней со дня регистрации письменного запроса в порядке, установленном действующим законодательством.

3.11. Результатом выполнения административной процедуры информирования заявителя является разъяснение порядка получения муниципальной услуги.

3.12. Основанием для начала административной процедуры по приему документов является обращение заявителя в отдел с заявлением.

3.13. Сотрудник отдела ЖКХ, ответственный за прием документов, осуществляет:

- прием заявления и документов, указанных в пункте 2.6 Административного регламента, удостоверяется в правильности заполнения заявления, сличает подлинники представленных документов с копиями, заверяет копии документов;

3.14. Заявление и документы, необходимые для получения муниципальной услуги, могут быть направлены в отдел, в форме электронных документов:

- подписываются в соответствии с требованиями Федерального закона от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи» и статей 21.1 и 21.2 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

- представляются в отдел, с использованием электронных носителей и (или) информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, включая сеть Интернет:

- лично или через законного представителя при посещении отдела ЖКХ;

- посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) (без использования электронных носителей);

- иным способом, позволяющим передать в электронном виде заявление и иные документы.

В случае направления в отдел ЖКХ, заявления в электронной форме основанием для его приема (регистрации) является представление заявителем посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», необходимых для предоставления муниципальной услуги.

Отдел ЖКХ осуществляет проверку достоверности информации, содержащейся в документах, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», представленных заявителем в электронной форме и удостоверенных в соответствии с требованиями Федерального закона от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи», в процессе которой отдел запрашивает и безвозмездно получает необходимые для предоставления муниципальной услуги сведения от органов и организаций независимо от форм собственности, владеющих соответствующими сведениями. Ответы на запросы отдела ЖКХ, направляются соответствующими органами и организациями в течение пяти дней с даты их поступления.

Межведомственное информационное взаимодействие в целях выдачи «акта обследования жилищно-бытовых условий» осуществляется в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

Представление заявления и документов (сведений), необходимых для получения муниципальной услуги, в форме электронных документов приравнивается к согласию такого заявителя с обработкой его персональных данных в отделе, в целях и объеме, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

3.15. При установлении фактов отсутствия необходимых документов либо несоответствия представленных документов установленным требованиям сотрудники отдела уведомляют заявителя о наличии препятствий для приема документов, проводит с ним разъяснительную работу со ссылкой на действующее законодательство, а также объясняет содержание выявленных недостатков в представленных документах и предлагает принять меры по их устранению. Представленные документы возвращаются заявителю.

3.16. Срок выполнения административной процедуры по приему документов составляет до 30 минут.

3.17. Результатом выполнения административной процедуры по приему заявления и документов для предоставления муниципальной услуги является их регистрация или отказ в приеме заявления и документов для предоставления муниципальной услуги.

IV. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по исполнению муниципальной услуги и принятием решений, осуществляется заместителем главы города Минусинска по оперативному управлению.

4.2. Ответственность за исполнение муниципальной услуги возлагается на директора муниципального казенного учреждения «Управление городского хозяйства» администрации города Минусинска.

4.3. Персональная ответственность за исполнение муниципальной услуги закрепляется в должностных инструкциях в соответствии с требованиями действующего законодательства.

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

5.1. Жалобу вправе подать физическое или юридическое лицо (за исключением государственных органов и их территориальных органов, органов государственных внебюджетных фондов и их территориальных органов, органов местного самоуправления) либо их уполномоченные представители (далее - заявитель), обратившиеся в муниципальное казенное учреждение «Управление городского хозяйства» Администрации города Миусинска, с запросом о предоставлении муниципальной услуги, выраженным в устной, письменной или электронной форме.

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

а) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

б) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

в) требование представления заявителем документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, Красноярского края и муниципального образования город Минусинск для предоставления муниципальной услуги;

г) отказ заявителю в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, Красноярского края и муниципального образования город Минусинск для предоставления муниципальной услуги;

д) отказ заявителю в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Красноярского края и муниципального образования город Минусинск;

е) требование внесения заявителем при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, Красноярского края и муниципального образования город Минусинск;

ж) отказ отделом ЖКХ, его должностного лица в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного соответствующим административным регламентом предоставления муниципальной услуги срока таких исправлений.

з) при истребовании у заявителя при предоставлении государственной услуги и муниципальной услуги документов или информации, отсутствие или недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной и муниципальной услуги;

и) в случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю дается информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим государственную и муниципальную услугу, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения государственной и (или) муниципальной услуги. В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

5.3. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы:

1) жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий государственную услугу, либо орган, предоставляющий муниципальную услугу, либо в орган государственной власти (орган местного самоуправления) публично-правового образования, а также в организации. Жалобы на решения и действия (бездействия) руководителя органа, предоставляющего государственную услугу, либо органа, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в вышестоящий орган (при его наличии) либо в случае его отсутствия рассматриваются непосредственно руководителем органа, предоставляющего государственную услугу, либо органа, предоставляющего муниципальную услугу. Жалобы на решения и действия (бездействие) работников организаций, подаются руководителям этих организаций;

2) жалоба на решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, либо органа, предоставляющего муниципальную услугу, государственного или муниципального служащего, руководителя органа, предоставляющего государственную услугу, либо органа, предоставляющего муниципальную услугу, может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта органа, предоставляющего государственную услугу, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя. Жалоба на решения и действия (бездействие) организаций, а также их работников может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официальных сайтов этих организаций, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя;

3) порядок подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти, государственных корпораций и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации, организаций, их работников;

3.1) в случае, если федеральным законом установлен порядок (процедура) подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов, предоставляющих государственные услуги органов, предоставляющих муниципальные услуги, должностных лиц органов, предоставляющих государственные услуги, или органов, предоставляющих муниципальные услуги, либо государственных или муниципальных служащих, для отношений, связанных с подачей и рассмотрением указанных жалоб;

3.2) жалоба на решения и (или) действия (бездействие) органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги, должностных лиц органов, предоставляющих государственные услуги, или органов, предоставляющих муниципальные услуги, либо государственных или муниципальных служащих при осуществлении в отношении юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, являющихся субъектами градостроительных отношений, процедур, включенных в исчерпывающие перечни процедур в сферах строительства, утвержденные Правительством Российской Федерации в соответствии с Градостроительным кодексом Российской Федерации, может быть подана такими лицами в порядке, установленном антимонопольным законодательством Российской Федерации, в антимонопольный орган;

4) особенности подачи рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов государственной власти субъектов Российской Федерации и их должностных лиц, государственных гражданских служащих органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и их должностных лиц, муниципальных служащих, устанавливаются соответственно нормативно правовыми актами субъектов Российской Федерации муниципальными правовыми актами.

5.4. Жалоба должна содержать:

а) наименование органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо государственного или муниципального служащего, его руководителя и или работника, организаций, их руководителей и или работников, решения и действия (бездействия) которых обжалуются;

б) 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;

в) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо государственного или муниципального служащего, их работников;

г) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо государственного или муниципального служащего, организаций, их работников.

 Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

д) жалоба поступившая в орган, предоставляющий государственную услугу, орган, предоставляющий муниципальную услугу, либо вышестоящий орган (при его наличии), подлежит рассмотрению в течении пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течении пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

Жалоба не должна содержать нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи.

5.5 По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

1) жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной или муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых на предусмотренное нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативно правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

2) в удовлетворении жалобы отказывается.

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

1) в случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в части 5.5 (Административного регламента), дается информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющем государственную услугу, органом, предоставляющем муниципальную услугу, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании государственной или муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения государственной или муниципальной услуги;

2) в случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в части 5.5 (Административного регламента), даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

5.7. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, работник, наделенные полномочиями по рассмотрению жалоб незамедлительно направляют имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.8. Жалоба может быть подана в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме.

Прием жалоб в письменной форме осуществляет:

а) муниципальное казенное учреждение «Управление городского хозяйства» Администрации города Минусинска;

б) Руководитель (заместитель) Муниципального казенного учреждения «Управление городского хозяйства» администрации города Минусинска.

Время приема жалоб в отделе ЖКХ, предоставляющем муниципальные услуги, должно совпадать со временем предоставления муниципальных услуг.

Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

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

В электронной форме жалоба может быть подана заявителем посредством:

а) официального сайта отдела, предоставляющего муниципальную услугу, в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

б) краевого портала государственных и муниципальных услуг.

5.9. Жалоба на решения и действия (бездействие) жилищного отдела и его должностных лиц рассматривается заместителем Главы города по оперативному управлению либо должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб.

Должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, определяется заместителем Главы города по оперативному управлению и обеспечивает:

- прием и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями главы 2.1 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

5.10. Поступившая жалоба подлежит регистрации не позднее рабочего дня, следующего за днем ее поступления. Жалоба подлежит рассмотрению в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены должностным лицом.

В случае обжалования отказа отдела, предоставляющего муниципальную услугу, или его должностного лица в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений жалоба подлежит рассмотрению в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

В случае если жалоба подана заявителем в отдел, в компетенцию которого не входит рассмотрение жалобы, в течение 3 рабочих дней со дня регистрации жалобы указанный отдел направляет жалобу уполномоченному должностному лицу на ее рассмотрение и в письменной форме информирует заявителя о направлении жалобы на рассмотрение.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации.

5.11. Заместитель Главы города по оперативному управлению, должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб:

а) обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение жалобы, в случае необходимости - с участием заявителя, подавшего жалобу;

б) принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав и законных интересов гражданина;

в) направляют заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме мотивированный ответ по результатам рассмотрения жалобы;

г) уведомляют заявителя о направлении его жалобы на рассмотрение в другой государственный отдел или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

При рассмотрении жалобы должностное лицо или отдел, уполномоченный на ее рассмотрение, запрашивают и учитывают мнение должностных лиц, решения, действия (бездействие) которых обжалуются.

5.12. По результатам рассмотрения жалобы должностное лицо или отдел, уполномоченные на ее рассмотрение, принимают одно из следующих решений:

а) удовлетворяют жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных отделом, предоставляющим муниципальную услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, Красноярского края и муниципального образования город Минусинск, а также в иных формах;

б) отказывают в удовлетворении жалобы.

Решение принимается в форме акта уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица.

5.13. При удовлетворении жалобы должностное лицо, уполномоченные на ее рассмотрение, принимают 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 предусмотрено законодательством Российской Федерации.

Мотивированный ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме и по желанию заявителя в форме электронного документа. В случае если в жалобе не указаны или указаны в нечитаемой форме фамилия гражданина и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ не дается.

5.14. Должностные лица уполномоченные на рассмотрение жалобы, отказывают в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

а) если обжалуемые действия должностного лица отдела, предоставляющего муниципальную услугу, являются правомерными;

б) наличие вступившего в законную силу решения суда об отказе в удовлетворении жалобы о том же предмете и по тем же основаниям;

в) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены;

г) наличие решения по жалобе, принятого ранее этим же отделом в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

5.15. Заявители имеют право обратиться в отдел, предоставляющий муниципальную услугу, за получением информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.16. Заявители вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, действия или бездействие должностных лиц, связанных с рассмотрением жалобы, в суд общей юрисдикции в порядке и сроки, установленные законодательством Российской Федерации.

Глава города подпись А.О. Первухин

 Приложение N 1. АКТ

 к Административному регламенту

 предоставления муниципальной услуги

 «Выдача акта обследования

 жилищно-бытовых условий»

 АКТ ПРОВЕРКИ ЖИЛИЩНЫХ УСЛОВИЙ ЗАЯВИТЕЛЯ

Населенный пункт \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ "\_\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Комиссия в составе \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

проверила жилищные условия гр. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (фамилия, имя, отчество)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, проживающего в доме N \_\_\_\_\_\_, кв. N \_\_\_\_\_\_\_,

ул. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, и установила следующее:

1. Занимаемое жилое помещение в доме \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (государственного,

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

муниципального жилищного фонда, жилищно-строительного кооператива,

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

на праве собственности)

состоит из \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ комнат общей площадью \_\_\_\_\_\_\_ кв. метров.

Размер каждой комнаты \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ кв. метров.

Комнаты \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ на \_\_\_ этаже в \_\_\_\_ этажном доме.

(изолированные, смежные)

Дом\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(каменный, крупнопанельный, деревянный, ветхий, аварийный)

Комнаты \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Квартира \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(сухие, сырые, светлые, темные) (отдельная,

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

коммунальная, общая площадь всей квартиры)

2. Благоустройство дома (жилого помещения): \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (водопровод,

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_канализация, горячее водоснабжение, отопление, лифт, телефон)

3. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ наниматель жилого помещения,

(фамилия, имя, отчество)

член жилищно-строительного кооператива, собственник (нужное подчеркнуть).

4. В квартире проживают (если квартира коммунальная, указать всех проживающих в квартире):

ФИО

Год рождения

Состав семьи

Когда зарегистрирован в данном жилом помещении

Место работы, должность

5. Заключение комиссии \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Подписи членов комиссии \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

М.П. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Подпись заявителя \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (Ф.И.О.)

 Приложение N 2. Образец заявления

 к Административному регламенту

 предоставления муниципальной услуги

 "Выдача акта обследования

 жилищно-бытовых условий"

 Главе города Минусинска

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 от\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

 проживающего по адресу:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 телефон\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 ЗАЯВЛЕНИЕ.

Прошу выдать акт обследования жилищно-бытовых условий проживания по адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

для предоставления \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Число Подпись

1. Далее – отдел ЖКХ [↑](#footnote-ref-1)