Утвержден

 постановлением администрации

 Березовского городского округа

 от 19.08.2019 №757

Административный регламент

предоставления муниципальной услуги «Предоставление

информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных

услуг населению Березовского городского округа»

1.Общие положения

1.1.Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению Березовского городского округа» (далее - Административный регламент) определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при исполнении муниципальной услуги по предоставлению информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению Березовского городского округа (далее - муниципальная услуга).

1.1.1.Заявителями на предоставление муниципальной услуги являются физические или юридические лица, собственники или наниматели жилых помещений в Березовском городском округе.

От имени заявителей с заявлением о предоставлении муниципальной услуги вправе обратиться их представители. Полномочия представителя при этом должны быть подтверждены в соответствии с действующим законодательством одним из следующих документов (ст.185 Гражданского кодекса Российской Федерации):

письменным уполномочием, выданным одним лицом другому лицу для представительства перед третьими лицами;

нотариально удостоверенной доверенностью;

доверенностью, приравненной к нотариально удостоверенной.

1.2.Муниципальную услугу исполняет отдел жилищно-коммунального хозяйства администрации Березовского городского округа (далее - отдел жилищно-коммунального хозяйства администрации Березовского городского округа).

1.3.Порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги.

1.3.1.Сведения о работе отдела ЖКХ размещаются в сети Интернет на официальном сайте администрации Березовского городского округа (березовский.рф) в разделе «администрация» на странице отдела ЖКХ. Заявитель может подать заявление на предоставление муниципальной услуги через интернет-приемную.

1.3.2.Информация о порядке предоставления муниципальной услуги предоставляется:

начальником и специалистом отдела жилищно-коммунального хозяйства администрации Березовского городского округа, ответственным за выполнение действий, связанных с исполнением муниципальной услуги;

на личном приеме или по письменным обращениям заявителей;

с использованием средств телефонной связи, электронного информирования;

путем размещения в сети Интернет на сайте администрации Березовского городского округа, а также на едином портале государственных и муниципальных услуг;

путем опубликования в средствах массовой информации, издания информационных материалов, статей, выдержек из нормативно-правовых актов;

через многофункциональный центр (далее - МФЦ).

1.3.3.Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению включает в себя следующие сведения:

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

об организации в границах муниципального образования электро-, тепло-, газо- и водоснабжения населения, водоотведения;

об организации содержания жилищного фонда, определении состава общего имущества в многоквартирном доме и требованиях к его содержанию;

о порядке заключения договоров управления и договоров на оказание коммунальных услуг;

о порядке расчета и внесения платы за жилое помещение и коммунальные услуги;

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

о правах и обязанностях исполнителей и потребителей жилищно-коммунальных услуг;

об осуществлении контроля за соблюдением порядка предоставления жилищно-коммунальных услуг;

о порядке подготовки и проведения общего собрания собственников помещений в многоквартирном доме;

о порядке подготовки и проведения общего собрания членов товарищества собственников жилья (жилищного кооператива);

о порядке создания и деятельности советов многоквартирных домов;

об организации деятельности управляющих многоквартирными домами организаций, товариществ собственников жилья, жилищных кооперативов;

об осуществлении муниципального жилищного контроля;

отдельная информация в рамках муниципальной услуги предоставляется заявителю в свободном доступе без регистрации в момент обращения к официальному сайту администрации Березовского городского округа, в разделе «Администрация».

1.3.4.Организация предоставления муниципальной услуги может быть предоставлена заявителям в отделах ГБУ СО «Многофункциональный центр» в г.Березовском (далее - МФЦ).

Официальный сайт ГБУ СО «Многофункциональный центр» - www.mfc66.ru.

1.4.Действия (бездействия) специалиста отдела жилищно-коммунального хозяйства администрации Березовского городского округа при оказании муниципальной услуги, принятые им решения могут быть обжалованы в судебном порядке в соответствии с требованиями действующего законодательства.

1.5.Должностные лица за уклонение от исполнения Федерального закона от 24.11.95 №181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в РФ» и требований иных Федеральных законов и нормативно-правовых актов к созданию условий инвалидам для беспрепятственного доступа к объектам социальной инфраструктуры несут административную ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

2.Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1.Наименование муниципальной услуги - «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению Березовского городского округа».

2.2.Органом местного самоуправления Березовского городского округа, предоставляющим муниципальную услугу, является администрация Березовского городского округа. От имени администрации Березовского городского округа, муниципальную услугу, предусмотренную настоящим Административным регламентом, предоставляет отдел ЖКХ, в лице специалиста, ответственного за предоставление муниципальной услуги (далее - специалист).

2.3.Результатом предоставления муниципальной услуги является информирование граждан о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению Березовского городского округа.

2.4.Срок предоставления муниципальной услуги:

в случае устного обращения заявителя лично либо по телефону информация предоставляется в момент обращения;

в случае письменного обращения, обращения в электронном виде информация предоставляется в срок не более 30 дней с момента регистрации обращения.

2.5.Правовыми основаниями для предоставления муниципальной услуги является перечень нормативно-правовых актов, который находится на следующих сайтах:

Реестр государственных и муниципальных услуг – https://frgu.gosuslugi.ru/;

Госуслуги Свердловской области – http://ekaterinburg.gosuslugi-service.ru/;

Березовский городской округ – [www.березовский.рф](http://www.березовский.рф).

2.6.Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги: заявитель предоставляет [заявление](#P334) в свободной форме либо по форме согласно приложению к настоящему Административному регламенту.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к письменному обращению документы и материалы (или их копии).

2.7.Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги: нет.

2.8.Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги: отказ в предоставлении услуги осуществляется в соответствии со ст.11 Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», а также в случае, если предоставление запрашиваемой информации не относится к полномочиям отдела жилищно-коммунального хозяйства администрации Березовского городского округа, установленным действующим законодательством и нормативными правовыми актами Березовского городского округа.

2.9.Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

2.10.Услуга не предоставляется по экстерриториальному принципу.

2.11.Максимальный срок ожидания в очереди при подаче обращения по предоставлению муниципальной услуги составляет не более 15 минут. Максимальный срок ожидания при получении результата предоставления муниципальной услуги составляет не более 15 минут.

2.12.Регистрация обращения заявителя по предоставлению муниципальной услуги осуществляется в течение 5 минут.

2.13.Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга:

помещение в отдел жилищно-коммунального хозяйства администрации Березовского городского округа, где предоставляется муниципальная услуга, должно соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам;

в помещении должен быть размещен информационный стенд, содержащий необходимую информацию по условиям предоставления муниципальной услуги, график работы специалиста, образцы документов, заполняемых заявителем, текст Административного регламента с [приложениями](#P286);

для ожидания приема заявителям муниципальной услуги должны быть отведены места, оборудованные стульями, столами для возможного оформления документов;

рабочие места для предоставления муниципальной услуги должны быть оборудованы персональными компьютерами, телефонами, письменными принадлежностями, бумагой формата А4;

в здании, в котором предоставляется муниципальная услуга, создаются условия для прохода инвалидов. Инвалидам в целях обеспечения доступности муниципальной услуги оказывается помощь в преодолении различных барьеров, мешающих в получении ими муниципальной услуги наравне с другими гражданами. Помещения оборудуются расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски. Глухонемым, инвалидам по зрению и другим лицам с ограниченными физическими возможностями при необходимости оказывается помощь по передвижению в помещениях.

На стоянке должны быть предусмотрены места для парковки специальных транспортных средств инвалидов. За пользование парковочным местом плата не взимается.

2.14.Показателями доступности и качества оказания муниципальной услуги являются:

соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги;

соблюдение порядка информирования о муниципальной услуге;

соблюдение условий ожидания приема для предоставления муниципальной услуги;

отсутствие избыточных административных процедур при предоставлении муниципальной услуги;

возможность получения муниципальной услуги в электронном виде;

возможность получения муниципальной услуги через МФЦ;

создание условий инвалидам для беспрепятственного доступа к муниципальным услугам наравне с другими гражданами;

обеспечение возможности обслуживания людей с ограниченными возможностями (наличие пандусов, специальных ограждений, перил, обеспечивающих беспрепятственное передвижение инвалидных колясок);

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

оборудование на прилегающих к зданию территориях мест для парковки автотранспортных средств инвалидов;

оказание инвалидам необходимой помощи в доступной для них форме в уяснении порядка предоставления и получения муниципальной услуги, в оформлении установленных регламентом ее предоставления документов, в совершении ими других необходимых для получения услуги действий;

надлежащее размещение носителей информации о порядке предоставления муниципальной услуги, ее оформлении в доступной для инвалидов форме с учетом ограничений их жизнедеятельности;

обеспечение допуска к месту предоставления муниципальной услуги собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного в порядке, утвержденном Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22.06.2015 №386н «Об утверждении формы документа, подтверждающего специальное обучение собаки-проводника, и порядка его выдачи»;

оказание специалистами, предоставляющими муниципальные услуги населению иной необходимой инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими гражданами.

3.Состав, последовательность и сроки выполнения

Административных процедур, требования к порядку

их выполнения, в том числе особенности выполнения

административных процедур в электронной форме

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

прием и регистрация обращения;

изучение обращения и подготовка информации (ответа заявителю);

информирование заявителя, в том числе:

индивидуальное информирование заявителя на основании обращения в устной форме;

письменный ответ заявителю на основании обращения в письменной форме;

публичное информирование;

электронный ответ заявителю на основании обращения в электронном виде;

размещение и своевременное обновление информации на портале государственных и муниципальных услуг.

3.2.Основанием для начала предоставления муниципальной услуги является устное обращение заявителя либо заявление в письменной или электронной форме к специалисту отдела ЖКХ. К заявлению могут быть приложены документы, указанные в [п.2.6](#P119) настоящего Административного регламента. Специалист отдела ЖКХ устанавливает предмет обращения, личность заявителя, его полномочия, регистрирует обращение в журнале регистрации заявлений в день поступления заявления. Максимальный срок выполнения административной процедуры 15 минут.

В случае приема заявления и прилагаемых к нему документов от представителя МФЦ специалист отдела ЖКХ осуществляет прием документов по ведомости приема-передачи, оформленной передающей стороной в 2 экземплярах.

3.3.Основанием для изучения обращения и подготовки информации (ответа заявителю) является регистрация специалистом обращения заявителя.

Специалист определяет ключевые вопросы обращения и осуществляет подготовку информации по существу вопроса в пределах своей компетенции.

В случае если решение поставленных в обращении вопросов не входит в компетенцию отдела жилищно-коммунального хозяйства администрации Березовского городского округа, специалист направляет обращение в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращениене дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

Подготовленная специалистом информация по муниципальной услуге (проект ответа заявителю) подписывается начальником отдела жилищно-коммунального хозяйства администрации Березовского городского округа.

Максимальный срок подготовки информации (ответа заявителю) составляет не более 30 дней с момента регистрации обращения.

3.4.Информирование заявителя (ответ заявителю).

3.4.1.Основанием для индивидуального информирования заявителя в устной форме является его обращение к специалисту лично или по телефону. При индивидуальном информировании на основании обращения в устной форме информация (ответ заявителю) представляется в момент обращения.

Время индивидуального информирования в устной форме при обращении заявителя лично к специалисту складывается из времени изложения обратившимся лицом проблемы и времени представления ответа.

Максимальное время предоставления информации составляет 15 минут.

В обязанности специалиста при информировании заявителя в устной форме входит:

выслушать обращение заявителя и при необходимости уточнить поставленные в нем вопросы;

представить в устной форме информацию по существу вопроса в пределах своей компетенции.

В случае если для ответа на обращение в устной форме по вопросам, возникающим по конкретной ситуации, требуется представление извлечений из нормативных правовых актов, разъяснений государственных органов и методических материалов, либо заявитель не удовлетворен информацией, представленной ему в устной форме либо по телефону, заявителю предлагается направить обращение в письменной форме в отдел жилищно-коммунального хозяйства администрации Березовского городского округа или государственные органы и сообщаются необходимые реквизиты.

3.4.2.Основанием для информирования заявителя в письменной форме является подготовленная специалистом информация (ответ заявителю) по существу вопроса в пределах компетенции, подписанная начальником отдела жилищно-коммунального хозяйства администрации Березовского городского округа.

Письменное информирование заявителя (ответ заявителю) осуществляется в форме почтового отправления.

В случае предоставление гражданином запроса через МФЦ ответ заявителю направляется в МФЦ, если иной способ получения не указан заявителем.

3.4.3.Публичное информирование по муниципальной услуге (ответ заявителю) осуществляется путем публикации информационных материалов в средствах массовой информации, размещения информации на официальном сайте администрации Березовского городского округа (березовский.рф), на портале государственных и муниципальных услуг и использования информационных стендов.

Обновление информации в рамках предоставления муниципальной услуги производится не позднее трех дней с момента внесения изменений в нормативные правовые акты, указанные в [п.2.5](#P102) Административного регламента.

При исполнении муниципальной услуги специалист предоставляет следующую информацию:

о действующем законодательстве, регулирующем гражданско-правовые отношения в области предоставления гражданам жилищно-коммунальных услуг;

об организации в границах Березовского городского округа электро-, тепло-, газо- и водоснабжения населения, водоотведения, снабжения населения топливом, содержания и ремонта общего имущества в многоквартирных домах;

о полномочиях специалиста;

о письменных разъяснениях государственных органов в сфере контроля и надзора.

3.4.4.В случаи обнаружения заявителем опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, он (заявитель) должен сообщить о них специалисту отдела ЖКХ и передать ему эти документы. Документы в исправленном виде передаются заявителю.

Максимальный срок административной процедуры – 5 рабочих дней.

3.5.Особенности выполнения административных процедур в электронной форме.

Получатель услуги может направить обращение о предоставлении услуги с использованием возможностей электронной приемной официального сайта администрации Березовского городского округа в сети Интернет (березовский.рф) либо по электронному адресу: gkhber@el.ru. Обращение регистрируется и рассматривается в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

3.5.1.Заявитель (представитель заявителя) может направить обращение о предоставлении муниципальной услуги в электронной форме через Интернет с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг Свердловской области» на сайте Электронного Правительства (www.gosuslugi.ru).

В этом случае заявителю необходимо осуществить следующие действия:

зарегистрироваться на портале, заполнить данные по паспорту и СНИЛС, пройдет автоматическая проверка личных данных, далее получить доступ в отделе МФЦ или в администрации;

выбрать местоположение «г.Березовский», будет доступна любая муниципальная услуга по Березовскому городскому округу, через поиск услуг написать «Администрация Березовского городского округа», выбрать название услуги из предложенного списка, или пройти по ссылке http://www.gosuslugi.ru/pgu/service/6600000010000193670\_.html#!\_descriptio№,

зайти по кнопке «Получить услугу», заполнить заявление - по кнопке «Выбрать» из предложенного списка выбирать нужный вариант и проходить по кнопке «Далее». Строки, отмеченные красной звездочкой, - обязательны для заполнения. При необходимости загрузить предварительно отсканированные копии документов в форматах PDF, JPG с максимально допустимыми размерами файла одного документа 2000 Кб. В конце заявления в строке «Уведомления о ходе оказания услуги направлять по sms» добавить галочку и подтвердить необходимость получения услуги, выбрав пункт меню «Подать заявление».

При поступлении заявления в электронном виде через портал специалист отдела, ответственный за предоставление муниципальной услуги, не позднее одного рабочего дня со дня получения заявления направляет заявителю sms-сообщение о приеме и регистрации заявления.

Sms-сообщение о приеме и регистрации заявления должно содержать информацию о необходимости в назначенные дату и время лично обратиться в отдел для представления подлинников документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, предусмотренных [п.2.6](#P119) настоящего Административного регламента.

4.Формы контроля за исполнением

Административного регламента

4.1.Текущий контроль за исполнением административных процедур при предоставлении муниципальной услуги осуществляется специалистом в процессе подготовки ответа на письменное обращение.

Полнота и качество предоставления специалистом муниципальной услуги заявителю определяются по результатам проверки, назначаемой начальником отдела жилищно-коммунального хозяйства администрации Березовского городского округа.

Периодичность проведения проверок носит плановый характер (2 раза в год) и внеплановый характер (по конкретному обращению заявителя).

Текущий контроль за соблюдением работниками МФЦ последовательности действий, определенных административными процедурами, осуществляется руководителем соответствующего структурного подразделения МФЦ.

4.2.Предметами проверок являются качество и доступность муниципальной услуги (соблюдение сроков оказания, порядка информирования о муниципальной услуге, обоснованность отказов в предоставлении муниципальной услуги, отсутствие избыточных административных действий). В целях контроля могут проводиться опросы получателей муниципальной услуги. Результаты проверок предоставляются главе Березовского городского округа и в финансово-экономическое управление администрации Березовского городского округа.

4.3.Контроль за исполнением муниципальной услуги со стороны граждан, их объединений и организаций осуществляется в порядке и формах, установленных Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

4.4.Ответственность муниципальных служащих и иных должностных лиц за решения и действия (бездействие), принимаемые в ходе исполнения муниципальной услуги.

Специалист несет ответственность за:

полноту консультирования заявителей;

соблюдение сроков и порядка приема документов, правильность внесения записей в документы и журнал регистрации заявлений;

соответствие результатов рассмотрения документов требованиям законодательства Российской Федерации;

соблюдение сроков, порядка предоставления муниципальной услуги, подготовки отказа в предоставлении муниципальной услуги;

соблюдение порядка выдачи документов;

хранение документов.

Ответственность специалиста закрепляется в его должностной инструкции в соответствии с требованиями действующего законодательства.

Муниципальный служащий, допустивший нарушение Административного регламента, привлекается к дисциплинарной ответственности в соответствии со ст.192 Трудового кодекса Российской Федерации, ст.27 Федерального закона от 02.03.2007 №25-ФЗ «О муниципальной службе в Российской Федерации».

5.Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений

и действий (бездействия) органа, предоставляющего

муниципальную услугу, муниципальных служащих,

участвующих в предоставлении муниципальной услуги

5.1.Нормативные правовые акты, регулирующие порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) администрации Березовского городского округа, предоставляющей данную государственную услугу, специалиста отдела ЖКХ и сотрудников МФЦ:

Федеральный закон от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

постановление Правительства Свердловской области от 22.11.2018 №828-ПП «Об утверждении Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных органов государственной власти Свердловской области, предоставляющих государственные услуги, их должностных лиц, государственных гражданских служащих исполнительных органов государственной власти Свердловской области, предоставляющих государственные услуги, а также на решения и действия (бездействие) многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг и его работников»;

постановление администрации Березовского городского округа от 26.12.2018 №1145 «Положение об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов местного самоуправления, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц, муниципальных служащих Березовского городского округа».

5.2.Заявители имеют право на обжалование действий или бездействия администрации Березовского городского округа, специалиста отдела ЖКХ, действий (бездействия) сотрудников МФЦ в досудебном порядке.

5.3.Заявитель может обратиться с жалобой на орган, предоставляющий муниципальную услугу, в том числе в следующих случаях:

1)нарушения срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

2)нарушения срока предоставления муниципальной услуги;

3)требования предоставления заявителем документов или информации либо осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Свердловской области, нормативными правовыми актами администрации Березовского городского округа для предоставления муниципальной услуги;

4)отказа в приеме у заявителя документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Свердловской области, нормативными правовыми актами администрации Березовского городского округа для предоставления муниципальной услуги;

5)отказа в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Свердловской области, нормативными правовыми актами администрации Березовского городского округа;

6)отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица в исправлении допущенных указанным органом, его должностным лицом опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

7)нарушения срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления муниципальной услуги;

8)приостановления предоставления муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Свердловской области, нормативными правовыми актами администрации Березовского городского округа;

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

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

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

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

выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего органа, предоставляющего муниципальную услугу, работника многофункционального центра при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги. В таком случае в письменном виде за подписью руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, руководителя многофункционального центра при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, заявитель уведомляется об указанном факте, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.

5.4.Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме руководителю органа, предоставляющего муниципальную услугу.

Жалоба на решение, принятое специалистом отдела ЖКХ, подается на имя заместителя главы администрации Березовского городского округа.

Жалоба на действия (бездействие) сотрудником МФЦ подается руководителю отдела МФЦ в г.Березовском.

5.5.Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, официального сайта органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.5.1.В электронной форме жалоба на орган, предоставляющий муниципальную услугу, может быть подана заявителем посредством:

1)официального сайта органа, предоставляющего муниципальную услугу, в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (далее - сеть Интернет);

2)федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал);

3)портала федеральной государственной информационной системы («https://do.gosuslugi.ru/»), 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 - информационная система досудебного обжалования).

5.6.Требования к содержанию жалобы:

5.6.1.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 (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;

3)сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего;

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

5)личную подпись заявителя (в случае подачи жалобы в письменном виде) и дату подачи жалобы.

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

1)оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических и юридических лиц);

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

5.6.3.При подаче жалобы на орган, предоставляющий муниципальную услугу, в электронной форме документы, указанные в пп.5.5.2, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

5.7.Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации.

В случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица 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 жалоба подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

Случаи, при которых срок рассмотрения жалобы может быть сокращен, могут быть установлены Правительством Российской Федерации.

5.8.По результатам рассмотрения жалобы орган, предоставляющий муниципальную услугу, принимает одно из следующих решений:

удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, 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, нормативными правовыми актами Свердловской области, муниципальными нормативными правовыми актами Березовского городского округа, а также в иных формах;

отказывает в удовлетворении жалобы.

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

5.10.Действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего могут быть обжалованы заявителем в Березовский городской суд в порядке и в сроки, которые установлены гражданским процессуальным законодательством Российской Федерации. Порядок рассмотрения и разрешения судом жалобы, указанной в настоящем пункте, установлен гражданским процессуальным законодательством Российской Федерации.