АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА ТВЕРИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 20 марта 2013 г. № 316

ОБ УТВЕРЖДЕНИИ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ «ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ О ПОРЯДКЕ

ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ НАСЕЛЕНИЮ»

В соответствии с Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=F44BAAB8B1F80EC96359B7D77245A2BC55739CAEDF9192F5619ADBFCAFFE8B50192C73364B730C764E51E19AA5H6D0K) от 21.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», [Постановлением](consultantplus://offline/ref=F44BAAB8B1F80EC96359A9DA6429F8B25779C0ABD1929BA53DC580A1F8F781074C63726A0F251F774C51E29BB9606125H8D0K) администрации города Твери от 23.06.2011 № 1067 «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг на территории города Твери» постановляю:

1. Утвердить административный [регламент](#P33) предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» согласно приложению к настоящему Постановлению.

2. Опубликовать настоящее Постановление в средствах массовой информации.

3. Разместить настоящее Постановление на официальном сайте администрации города Твери.

4. Настоящее Постановление вступает в силу со дня опубликования.

5. Контроль за исполнением настоящего Постановления возложить на и.о. начальника департамента жилищно-коммунального хозяйства и жилищной политики администрации города Твери Авдаляна Г.А.

Глава администрации города Твери

В.М.ПАВЛОВ

Приложение

к Постановлению администрации

города Твери

от 20 марта 2013 г. № 316

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

предоставления муниципальной услуги

«Предоставление информации о порядке предоставления

жилищно-коммунальных услуг населению»

I. Общие положения

1.1. Предмет регулирования административного регламента.

Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» (далее по тексту - Административный регламент) разработан в целях повышения качества, доступности и оперативности предоставления информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению (далее по тексту - муниципальная услуга), определяет сроки и последовательность действий по предоставлению муниципальной услуги.

1.2. Круг заявителей.

Муниципальная услуга предоставляется физическим лицам, обратившимся с заявлением о предоставлении муниципальной услуги в устной, письменной или электронной форме.

1.3. Требования к порядку информирования о порядке предоставления муниципальной услуги.

1.3.1. Муниципальная услуга предоставляется департаментом жилищно-коммунального хозяйства, жилищной политики и строительства администрации города Твери (далее по тексту - Департамент ЖКХ и строительства).

Муниципальная услуга предоставляется:

- при обращении заявителя в устной форме лично к руководителям Департамента ЖКХ и строительства, указанным в [пункте 1.3.5](#P81) настоящего Административного регламента, к муниципальным служащим Департамента ЖКХ и строительства;

- при письменном обращении заявителя в адрес Администрации города Твери или Департамента ЖКХ и строительства через почтовые отправления;

- с использованием современных средств коммуникаций: телефонной связи или посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет), на Едином портале государственных и муниципальных услуг, а также региональном портале государственных и муниципальных услуг.

Положения Административного регламента в части предоставления муниципальной услуги в электронной форме применяются с момента обеспечения технической возможности предоставления муниципальной услуги с использованием информационно-телекоммуникационных технологий, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».

1.3.2. Местонахождение Администрации города Твери: 170100, г. Тверь, ул. Советская, д. 11.

Официальный сайт Администрации города Твери в сети Интернет: www.tver.ru.

Единый портал государственных услуг www.gosuslugi.ru.

Местонахождение Департамента ЖКХ и строительства: 170100, г. Тверь, ул. Московская, д. 24, корп. 1.

Адрес электронной почты: e-mail: depzhkh@adm.tver.ru.

Телефоны для справок: 8 (4822) 36-13-05 - приемная Департамента ЖКХ и строительства.

1.3.3. График (режим) работы Департамента ЖКХ и строительства:

- понедельник - четверг с 9.00 до 18.00;

- пятница с 9.00 до 16.45;

- перерыв на обед с 13.00 до 13.45;

- выходные дни - суббота и воскресенье;

- в предпраздничные дни рабочий день сокращается на 1 час.

1.3.4. Муниципальные служащие Департамента ЖКХ и строительства осуществляют консультирование заявителей ежедневно, кроме субботы и воскресенья и выходных (праздничных) дней:

- понедельник - четверг с 9.00 до 18.00;

- пятница с 9.00 до 16.45;

- перерыв на обед с 13.00 до 13.45.

1.3.5. Личный прием заявителей руководителями Департамента ЖКХ и строительства осуществляется в соответствии с графиком, составляемым ведущим специалистом отдела нормативно-правовой и организационной работы Департамента ЖКХ и строительства.

1.4. Порядок получения информации заявителями по вопросам предоставления муниципальной услуги при личном обращении, по телефону и по электронной почте.

1.4.1. В обзорно-ознакомительной форме на информационном стенде Департамента ЖКХ и строительства, на официальном интернет-сайте Администрации города Твери и в средствах массовой информации размещается следующая информация по вопросам предоставления муниципальной услуги:

- наименование муниципальной услуги;

- полное наименование Департамента ЖКХ и строительства, местонахождение, телефоны, адрес электронной почты, график (режим) работы Департамента ЖКХ и строительства;

- результат предоставления муниципальной услуги;

- срок предоставления муниципальной услуги;

- правовые основания для предоставления муниципальной услуги;

- требования к оформлению документов, необходимых для получения муниципальной услуги;

- перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

1.4.2. Информация по вопросам предоставления муниципальной услуги размещается в электронном и печатном виде в обзорно-ознакомительной форме на информационном стенде Департамента ЖКХ и строительства, на официальном интернет-сайте Администрации города Твери и в средствах массовой информации в соответствии с [пунктом 1.4.1](#P84) настоящего Административного регламента.

1.4.3. Консультации по процедуре предоставления муниципальной услуги могут предоставляться по обращениям заинтересованных лиц:

- в письменной форме, в том числе с использованием средств электронной передачи данных;

- с использованием средств телефонной связи.

1.4.4. Консультации предоставляются по следующим вопросам:

- о входящих номерах, под которыми в соответствующем структурном подразделении делопроизводства зарегистрированы заявления о предоставлении муниципальной услуги;

- о ходе предоставления муниципальной услуги по конкретному заявлению;

- о нормативных правовых актах, регламентирующих вопросы предоставления муниципальной услуги;

- о сроке предоставления муниципальной услуги;

- о форме предоставления муниципальной услуги;

- об основаниях отказа в предоставлении муниципальной услуги;

- о порядке обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления муниципальной услуги.

1.4.5. Консультирование заявителей по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

1.4.6. При ответах на телефонные звонки и устные обращения муниципальные служащие Департамента ЖКХ и строительства в вежливой форме информируют заявителя по интересующим его вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании отдела Департамента ЖКХ и строительства, в который позвонил заявитель, фамилии, имени, отчества и должности муниципального служащего, принявшего звонок.

1.4.7. При невозможности муниципального служащего, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок переадресовывается на другого муниципального служащего либо обратившемуся заявителю сообщается номер телефона, по которому он может получить необходимую информацию.

1.4.8. С момента приема документов заявитель имеет право на получение сведений о ходе предоставления муниципальной услуги при личном обращении в Департамент ЖКХ и строительства либо по телефону.

II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги.

Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

2.2. Наименование органа Администрации города Твери, предоставляющего муниципальную услугу.

Департамент жилищно-коммунального хозяйства, жилищной политики и строительства администрации города Твери, являющийся структурным подразделением Администрации города Твери, расположенный по адресу: 170100, г. Тверь, ул. Московская, д. 24, корп. 1.

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги.

Результатом предоставления муниципальной услуги являются:

- предоставление заявителю информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению;

- письмо, содержащее мотивированный отказ в предоставлении муниципальной услуги.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги.

Срок предоставления заявителю информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению составляет не более 30 дней со дня регистрации заявления, при устном обращении заявителя - не более 30 минут.

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги.

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

- [Конституцией](consultantplus://offline/ref=F44BAAB8B1F80EC96359B7D77245A2BC537A99A3D2C3C5F730CFD5F9A7AED1401D652638557113694D4FE1H9D8K) Российской Федерации;

- Гражданским [кодексом](consultantplus://offline/ref=F44BAAB8B1F80EC96359B7D77245A2BC55739EA1D99392F5619ADBFCAFFE8B50192C73364B730C764E51E19AA5H6D0K) Российской Федерации;

- Жилищным [кодексом](consultantplus://offline/ref=F44BAAB8B1F80EC96359B7D77245A2BC557096A5D19592F5619ADBFCAFFE8B500B2C2B394F7B46260B1AEE9AA47C60269C692AA1HBD5K) Российской Федерации;

- Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=F44BAAB8B1F80EC96359B7D77245A2BC55739EA5D19792F5619ADBFCAFFE8B50192C73364B730C764E51E19AA5H6D0K) от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

- Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=F44BAAB8B1F80EC96359B7D77245A2BC55709CA7D19292F5619ADBFCAFFE8B50192C73364B730C764E51E19AA5H6D0K) от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

- Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=F44BAAB8B1F80EC96359B7D77245A2BC55709CA6DC9192F5619ADBFCAFFE8B50192C73364B730C764E51E19AA5H6D0K) от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

- Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=F44BAAB8B1F80EC96359B7D77245A2BC52739AAEDB9592F5619ADBFCAFFE8B500B2C2B3A4B7012724E44B7CBE3376C2781752BA2A91FDC2EH4D8K) от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=F44BAAB8B1F80EC96359B7D77245A2BC55739CAEDF9192F5619ADBFCAFFE8B50192C73364B730C764E51E19AA5H6D0K) от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

- [Постановлением](consultantplus://offline/ref=F44BAAB8B1F80EC96359B7D77245A2BC557099A5D99292F5619ADBFCAFFE8B50192C73364B730C764E51E19AA5H6D0K) Правительства Российской Федерации от 06.05.2011 № 354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов»;

- [Постановлением](consultantplus://offline/ref=F44BAAB8B1F80EC96359B7D77245A2BC557296A0DC9792F5619ADBFCAFFE8B50192C73364B730C764E51E19AA5H6D0K) Правительства Российской Федерации от 14.02.2012 № 124 «О Правилах, обязательных при заключении договоров снабжения коммунальными ресурсами для целей оказания коммунальных услуг»;

- [Постановлением](consultantplus://offline/ref=F44BAAB8B1F80EC96359B7D77245A2BC527097A1DB9792F5619ADBFCAFFE8B50192C73364B730C764E51E19AA5H6D0K) Правительства Российской Федерации от 28.03.2012 № 253 «О требованиях к осуществлению расчетов за ресурсы, необходимые для предоставления коммунальных услуг»;

- [Постановлением](consultantplus://offline/ref=F44BAAB8B1F80EC96359B7D77245A2BC557296A0DC9592F5619ADBFCAFFE8B50192C73364B730C764E51E19AA5H6D0K) 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»;

- [распоряжением](consultantplus://offline/ref=F44BAAB8B1F80EC96359B7D77245A2BC50709AA3D99292F5619ADBFCAFFE8B50192C73364B730C764E51E19AA5H6D0K) Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 № 1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде»;

- [Постановлением](consultantplus://offline/ref=F44BAAB8B1F80EC96359A9DA6429F8B25779C0ABD1929BA53DC580A1F8F781074C63726A0F251F774C51E29BB9606125H8D0K) Администрации города Твери от 23.06.2011 № 1067 «Об утверждении порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг на территории города Твери».

2.6. В соответствии с действующим законодательством для получения муниципальной услуги заявитель в произвольной форме направляет обращение о предоставлении муниципальной услуги без приложения каких-либо документов.

2.7. Департамент ЖКХ и строительства при предоставлении муниципальной услуги не вправе требовать от заявителя:

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

- представления документов и информации, в том числе подтверждающих внесение заявителем платы за предоставление муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении предусмотренных [частью 1 статьи 1](consultantplus://offline/ref=F44BAAB8B1F80EC96359B7D77245A2BC55739CAEDF9192F5619ADBFCAFFE8B500B2C2B3A4B7012764F44B7CBE3376C2781752BA2A91FDC2EH4D8K) Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее - Закон № 210-ФЗ) государственных и муниципальных услуг, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, за исключением документов, включенных в определенный [частью 6 статьи 7](consultantplus://offline/ref=F44BAAB8B1F80EC96359B7D77245A2BC55739CAEDF9192F5619ADBFCAFFE8B500B2C2B3F487B46260B1AEE9AA47C60269C692AA1HBD5K) Закона № 210-ФЗ перечень документов. Заявитель вправе представить указанные документы и информацию в Департамент ЖКХ и строительства по собственной инициативе;

- осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в перечни, указанные в [части 1 статьи 9](consultantplus://offline/ref=F44BAAB8B1F80EC96359B7D77245A2BC55739CAEDF9192F5619ADBFCAFFE8B500B2C2B38487919231E0BB697A7617F26837528A3B5H1DFK) Закона № 210-ФЗ;

- представления документов и 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:

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

б) 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;

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

г) выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица Департамента ЖКХ и строительства, муниципального служащего Департамента ЖКХ и строительства при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, о чем в письменном виде за подписью начальника Департамента ЖКХ и строительства при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства;

- предоставления на бумажном носителе документов и информации, электронные образы которых ранее были заверены в соответствии с [пунктом 7.2 части 1 статьи 16](consultantplus://offline/ref=F44BAAB8B1F80EC96359B7D77245A2BC55739CAEDF9192F5619ADBFCAFFE8B500B2C2B384E7919231E0BB697A7617F26837528A3B5H1DFK) Закона № 210-ФЗ, за исключением случаев, если нанесение отметок на такие документы либо их изъятие является необходимым условием предоставления муниципальной услуги, и иных случаев, установленных федеральными законами.

2.8. Требования к оформлению документов, необходимых для получения муниципальной услуги.

Для заявителей, письменно обратившихся за получением муниципальной услуги, форма обращения может быть произвольной и должна содержать следующую информацию:

- заявитель в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование органа местного самоуправления (Администрация города Твери либо Департамент ЖКХ и строительства), в который направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату;

- обращение, поступившее в орган местного самоуправления (Администрацию города Твери либо Департамент ЖКХ и строительства) или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=F44BAAB8B1F80EC96359B7D77245A2BC52739AAEDB9592F5619ADBFCAFFE8B500B2C2B3A4B7012724E44B7CBE3376C2781752BA2A91FDC2EH4D8K) от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

Письменное обращение может быть написано от руки или оформлено в печатном виде.

2.9. Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

- если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый и (или) электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- если в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу муниципальным служащим Департамента ЖКХ и строительства, а также членов их семей;

- если текст письменного обращения не поддается прочтению;

- если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему уже давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, начальник Департамента ЖКХ и строительства вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Департамент ЖКХ и строительства. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

2.10. При отсутствии оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, оснований для отказа или приостановки в предоставлении муниципальной услуги не имеется.

2.11. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

2.12. Поступившие письменные запросы заявителей регистрируются в день поступления в установленном порядке.

Регистрация запроса является основанием для начала действий по предоставлению муниципальной услуги.

При поступлении интернет-запроса заявителя с указанием адреса электронной почты и (или) почтового адреса ему направляется уведомление о приеме интернет-запроса к рассмотрению в день поступления запроса.

Интернет-запрос заявителя распечатывается и в дальнейшем работа с ним ведется в установленном порядке.

Результатом административного действия является проставление на запросе регистрационного номера и даты его регистрации.

2.13. Срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуг не должен превышать 15 минут.

Заявление о предоставлении муниципальной услуги подлежит обязательной регистрации в день поступления заявления в Департамент ЖКХ и строительства (при личном обращении заявителя или поступившее на почтовый адрес Департамента ЖКХ и строительства).

Регистрация заявления осуществляется муниципальным служащим, ответственным за прием и регистрацию документов. Срок регистрации заявления не должен превышать 15 минут.

Кабинет, предназначенный для приема заявителей, должен быть оборудован стульями, столами, канцелярскими принадлежностями.

Рабочее место муниципального служащего, ответственного за прием и регистрацию документов, должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим и сканирующим устройством.

Места ожидания для подачи обращения должны соответствовать комфортным условиям для заявителей.

На территории, прилегающей к зданию Департамента ЖКХ и строительства, в котором предоставляется муниципальная услуга, организуются места для парковки автотранспортных средств.

Центральный вход в здание Департамента ЖКХ и строительства, в котором предоставляется муниципальная услуга, оформляется вывеской с указанием полного наименования Департамента ЖКХ и строительства, режима работы.

Помещение для предоставления муниципальной услуги обозначается соответствующей табличкой с указанием номера кабинета, названия соответствующего подразделения, фамилии, имени, отчества, должности специалиста, предоставляющего муниципальную услугу.

Для ожидания приема заявителям отводятся места, оборудованные информационными стендами о предоставляемой муниципальной услуге, столами, стульями, канцелярскими принадлежностями для возможности оформления документов.

Помещение, в котором предоставляется муниципальная услуга, зал ожидания, места для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационные стенды с образцами их заполнения и перечнем документов должны соответствовать требованиям по обеспечению их доступности для инвалидов.

2.14. Информационный стенд Департамента ЖКХ и строительства размещается в удобном для ознакомления месте и содержит информацию по вопросам предоставления муниципальной услуги в соответствии с [пунктом 1.4.1](#P84) настоящего Административного регламента.

2.15. Показатели доступности и качества муниципальной услуги.

2.15.1. Показатели доступности муниципальной услуги характеризуются:

- соотношением количества полученных заявлений в электронной форме к количеству бумажных заявлений;

- транспортная доступность к месту подачи заявителем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

- обеспечение беспрепятственного доступа лиц с ограниченными возможностями передвижения к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга;

- обеспечение возможности направления запроса в Департамент ЖКХ и строительства по электронной почте;

- размещение информации о порядке предоставления муниципальной услуги на едином портале муниципальных услуг;

- обеспечение предоставления муниципальной услуги с использованием возможностей единого портала муниципальных услуг.

2.15.2. Показатели качества муниципальной услуги характеризуются:

- соотношением фактических сроков предоставления муниципальной услуги к срокам, установленным требованиями Административного регламента и действующего законодательства;

- соотношением количества полученных обжалований деятельности Департамента ЖКХ и строительства по обеспечению информирования и осуществлению консультирования заинтересованных лиц о порядке и сроках предоставления муниципальной услуги к количеству принятых заявлений о предоставлении муниципальной услуги;

- соотношением количества удовлетворительных оценок результатов предоставления муниципальной услуги заявителями на Едином портале государственных и муниципальных услуг к количеству принятых заявлений о предоставлении муниципальной услуги;

- соотношением количества полученных обжалований деятельности Департамента ЖКХ и строительства по обеспечению информирования и осуществлению консультирования заинтересованных лиц о порядке и сроках предоставления муниципальной услуги к количеству отказов в принятии документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, по причине отсутствия, предоставления неполного перечня или несоответствия предоставленных документов по форме и содержанию нормам действующего законодательства.

2.16. Требования, учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме, установлены в [разделе 3](#P214) настоящего Административного регламента.

Адрес электронной почты: e-mail: depzhkh@adm.tver.ru.

III. Состав, последовательность и сроки выполнения

административных процедур, требование 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:

- первичное размещение в электронном виде информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению (корректировка размещенной в электронном виде информации);

- осуществление консультирования заявителей, лично обратившихся за получением муниципальной услуги;

- предоставление муниципальной услуги на основании письменного обращения заявителя, в том числе в электронной форме:

а) прием и регистрация заявления;

б) рассмотрение заявления в установленном настоящим Административным регламентом порядке;

в) предоставление муниципальной услуги либо отказ от предоставления муниципальной услуги по основаниям, предусмотренным [пунктом 2.9](#P164) настоящего Административного регламента.

3.2. Первичное размещение в электронном виде информации.

Основанием для первичного размещения в электронном виде информации является утверждение настоящего Административного регламента.

Информация в электронном виде размещается на официальном интернет-сайте Администрации города Твери, на странице Департамента ЖКХ и строительства в течение 30 дней с момента утверждения настоящего Административного регламента.

Информация должна соответствовать следующим требованиям:

- соответствие действующим нормативным правовым актам Российской Федерации, регулирующим порядок предоставления жилищно-коммунальных услуг населению;

- изложение в простой, доступной для восприятия форме.

Жилищно-коммунальные услуги, по которым предоставляется информация:

- содержание и ремонт жилья;

- холодное водоснабжение и водоотведение;

- горячее водоснабжение;

- отопление (теплоснабжение, в том числе поставки твердого топлива при наличии печного отопления);

- электроснабжение;

- газоснабжение.

Подготовка информации осуществляется муниципальными служащими Департамента ЖКХ и строительства, а ее размещение на официальном интернет-сайте Администрации города Твери осуществляется отделом информационных ресурсов и технологий Администрации города Твери (далее - Отдел ИРТ) в течение 2 рабочих дней после регистрации письменного обращения о размещении информации.

Корректировка размещенной в электронном виде информации.

Основанием для корректировки размещенной в электронном виде информации является внесение изменений в нормативные акты Российской Федерации, регулирующие порядок предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

Корректировка информации производится только в случае, если внесенные изменения в нормативные акты Российской Федерации влияют на порядок предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

В течение 30 календарных дней со дня принятия нормативных правовых актов Российской Федерации, вносящих изменения в нормативные акты Российской Федерации, Департаментом ЖКХ и строительства производится анализ внесенных изменений и принимается решение о необходимости корректировки информации.

В течение 5 рабочих дней после принятия положительного решения о необходимости корректировки информации специалистами Департамента ЖКХ и строительства готовятся изменения, которые необходимо внести в информацию.

В электронном виде откорректированная информация направляется на официальный адрес электронной почты Отдела ИРТ за подписью начальника Департамента ЖКХ и строительства.

Отдел ИРТ производит корректировку информации на официальном интернет-сайте Администрации города Твери в течение 2 рабочих дней после регистрации письменного обращения о корректировке информации.

3.3. Описание последовательности административных действий при осуществлении консультирования заявителей, лично обратившихся за получением услуги.

Юридическим фактом для начала исполнения административных действий, связанных с консультированием заявителей, является личное обращение заявителя за получением муниципальной услуги.

Муниципальный служащий Департамента ЖКХ и строительства, к компетенции которого относятся вопросы порядка предоставления жилищно-коммунальных услуг населению, в доступной для восприятия форме дает заявителю устные разъяснения по существу вопроса.

При осуществлении устного консультирования заявителя по поставленным им вопросам муниципальный служащий Департамента ЖКХ и строительства, дающий устные разъяснения, использует положения законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы по вопросам предоставления жилищно-коммунальных услуг населению, разъяснения и комментарии официальных органов, информационные материалы и другие методические материалы.

Максимально допустимое время для устных разъяснений на поставленные заявителем вопросы не должно превышать 30 минут.

В случае, если для подготовки ответа требуется продолжительное время, муниципальный служащий Департамента ЖКХ и строительства, осуществляющий прием заявителя, может предложить заявителю обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначить другое удобное для заявителя время для устного консультирования.

При обращении заявителя с вопросом об источнике предоставленной ему информации муниципальный служащий Департамента ЖКХ и строительства, осуществляющий прием заявителя, предоставляет достоверную информацию в форме и объеме, достаточных для идентификации источника получения предоставленной информации (за исключением случаев конфиденциальности сведений об источнике информации).

В случае, если поставленные заявителем вопросы или характер запрашиваемых сведений не относятся к сфере регулирования вопросов предоставления жилищно-коммунальных услуг населению, то осуществляющий предоставление муниципальной услуги муниципальный служащий Департамента ЖКХ и строительства информирует заявителя о невозможности предоставления консультации, после чего подробно и в вежливой форме дает разъяснения о возможности получения консультации из иных источников или от органов и организаций, уполномоченных на предоставление необходимой заявителю консультации.

Муниципальный служащий Департамента ЖКХ и строительства фиксирует результат предоставления муниципальной услуги в журнале регистрации приема граждан, который ведется во всех отделах Департамента ЖКХ и строительства.

Результатом личного обращения заявителя является ответ по существу вопроса, с которым обратился заявитель.

3.4. Описание последовательности административных действий при предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению заявителям, письменно обратившимся за предоставлением муниципальной услуги.

Юридическим фактом для начала осуществления административных действий по предоставлению информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению заявителям, обратившимся за предоставлением муниципальной услуги письменно или по электронной почте, является поступление в Департамент ЖКХ и строительства обращения заявителя в виде письменного почтового отправления либо обращения по электронной почте.

Документы, направленные в Департамент ЖКХ и строительства почтовым отправлением или полученные при личном обращении заявителя, регистрируются в порядке делопроизводства.

По желанию заявителя при приеме и регистрации запроса на втором экземпляре муниципальный служащий Департамента ЖКХ и строительства, ответственный за прием и регистрацию документов, проставляет отметку о принятии письменного обращения с указанием даты представления.

Максимальный срок выполнения действия составляет 10 минут. Действие совершается в присутствии заявителя.

После регистрации письменное обращение передается в порядке делопроизводства начальнику Департамента ЖКХ и строительства, который в свою очередь в соответствии со своей компетенцией передает на исполнение отделам Департамента ЖКХ и строительства.

Максимальный срок выполнения действия составляет 2 рабочих дня.

Если предметом обращения заявителя является предоставление информации, не входящей в полномочия Департамента ЖКХ и строительства, муниципальный служащий Департамента ЖКХ и строительства, ответственный за прием и регистрацию документов, сообщает заявителю, в какой орган государственной власти или орган местного самоуправления следует обратиться.

Муниципальный служащий Департамента ЖКХ и строительства, получивший поручение по рассмотрению письменного обращения заявителя, обеспечивает:

- объективное, полное и своевременное рассмотрение обращения;

- подготовку письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов в срок не более 25 календарных дней с момента поступления к нему письменного обращения.

Муниципальный служащий, подготовивший письменный ответ на обращение, передает указанные выше документы на подпись начальнику Департамента ЖКХ и строительства либо по его поручению заместителю начальника Департамента ЖКХ и строительства.

Максимальный срок выполнения действия составляет 3 рабочих дня.

Основанием для начала направления подписанного ответа заявителю является его поступление муниципальному служащему Департамента ЖКХ и строительства, ответственному за прием и регистрацию документов.

Результатом процедуры оформления ответа на обращение является письменный ответ заявителю по существу, направляемый почтовым отправлением либо по электронной почте.

3.5. Особенности выполнения административных процедур в электронной форме.

В случае обращения заявителя за получением муниципальной услуги по информационно-телекоммуникационным сетям общего доступа, в том числе сети Интернет, включая Единый портал государственных и муниципальных услуг, либо по электронной почте работа с обращением ведется в порядке, установленном [пунктом 3.4](#P269) настоящего Административного регламента.

Отказ в предоставлении муниципальной услуги осуществляется по основаниям, предусмотренным [пунктом 2.9](#P164) настоящего Административного регламента.

При отсутствии оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги оснований для отказа или приостановки в предоставлении муниципальной услуги не имеется.

Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

Настоящий Административный регламент и информация о предоставлении муниципальной услуги размещаются в Сводном реестре государственных и муниципальных услуг и на Едином портале государственных и муниципальных услуг.

IV. Формы контроля за исполнением

Административного регламента

4.1. Муниципальные служащие Департамента ЖКХ и строительства, участвующие в предоставлении муниципальной услуги, несут персональную ответственность за соблюдение, полноту и качество исполнения положений настоящего Административного регламента.

4.2. Текущий контроль за соблюдением и исполнением муниципальными служащими Департамента ЖКХ и строительства настоящего Административного регламента, законодательных и иных нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги, а также принятием решений муниципальными служащими осуществляется начальником Департамента ЖКХ и строительства.

4.3. Начальник Департамента ЖКХ и строительства осуществляет плановые и внеплановые проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги. Плановые проверки проводятся не реже одного раза в месяц. Внеплановые проверки - при поступлении жалобы на действия (бездействие) муниципальных служащих Департамента ЖКХ и строительства, осуществляющих предоставление муниципальной услуги, а также в любое другое время на усмотрение начальника Департамента ЖКХ и строительства.

4.4. За нарушение требований настоящего Административного регламента, а также действующего законодательства Российской Федерации, регулирующего предоставление муниципальной услуги, в отношении муниципального служащего Департамента ЖКХ и строительства наступает ответственность, предусмотренная [статьей 9](consultantplus://offline/ref=F44BAAB8B1F80EC96359A9DA6429F8B25779C0ABD8959EA13CC6DDABF0AE8D054B6C2D6F08341F764F4FE299A6693576C63E27A3B403DD2D5465A324H5D0K) Положения о муниципальной службе в городе Твери, утвержденного решением Тверской городской Думы от 07.10.1996 № 103 (с последующими изменениями).

4.5. Заявители вправе контролировать исполнение Департаментом ЖКХ и строительства требований настоящего Административного регламента в порядке, установленном [разделом V](#P313) настоящего Административного регламента, а также путем обжалования действий (бездействия) муниципальных служащих Департамента ЖКХ и строительства в прокуратуру или в судебном порядке.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений

и действий (бездействия) органа, предоставляющего

муниципальную услугу, а также должностных лиц,

муниципальных служащих

5.1. Обжалование решений и действий (бездействия) Департамента ЖКХ и строительства, а также его должностных лиц, муниципальных служащих, рассмотрение указанных жалоб осуществляются с соблюдением требований [Закона](consultantplus://offline/ref=F44BAAB8B1F80EC96359B7D77245A2BC55739CAEDF9192F5619ADBFCAFFE8B50192C73364B730C764E51E19AA5H6D0K) № 210-ФЗ.

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

1) нарушения срока регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги;

2) нарушения срока предоставления муниципальной услуги;

3) требования у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Тверской области, муниципальными правовыми актами города Твери, для предоставления муниципальной услуги;

4) отказа в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Тверской области, муниципальными правовыми актами города Твери для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

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 Тверской области, муниципальными правовыми актами города Твери;

6) затребования у заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Тверской области, муниципальными правовыми актами города Твери;

7) отказа Департамента ЖКХ и строительства, должностного лица Департамента ЖКХ и строительства и его работников в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

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

9) 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 Тверской области, муниципальными правовыми актами города Твери;

10) требование 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 случаев, предусмотренных [пунктом 4 части 1 статьи 7](consultantplus://offline/ref=F44BAAB8B1F80EC96359B7D77245A2BC55739CAEDF9192F5619ADBFCAFFE8B500B2C2B39427019231E0BB697A7617F26837528A3B5H1DFK) Закона № 210-ФЗ.

5.3. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в Департамент ЖКХ и строительства.

Жалоба на решения и действия (бездействие) начальника Департамента ЖКХ и строительства подается в Администрацию города Твери.

5.4. Жалоба на решения и действия (бездействие) Департамента ЖКХ и строительства, должностного лица Департамента ЖКХ и строительства, муниципального служащего, начальника Департамента ЖКХ и строительства может быть направлена:

- по почте;

- с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

- с использованием единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг;

- может быть принята при личном приеме заявителя.

Информация о местонахождении, графике работы, справочных телефонах и адресе электронной почты Департамента ЖКХ и строительства указана в подпункте 1.3.2 пункта 1.3 раздела I настоящего Административного регламента.

5.5. Жалоба должна содержать:

- наименование Департамента ЖКХ и строительства, должностного лица Департамента ЖКХ и строительства либо муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Департамента ЖКХ и строительства, должностного лица Департамента ЖКХ и строительства или муниципального служащего;

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

- иные сведения, которые заявитель считает необходимым сообщить.

5.6. Жалоба может быть подана через представителя, в этом случае представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя.

5.7. Жалоба, поступившая в Департамент ЖКХ и строительства, подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Департамента ЖКХ и строительства, должностного лица Департамента ЖКХ и строительства в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

5.8. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

- жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

- в удовлетворении жалобы отказывается.

5.9. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 5.8 настоящего Административного регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.10. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в пункте 5.9 настоящего Административного регламента, дается информация о действиях, осуществляемых Департаментом ЖКХ и строительства, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения муниципальной услуги.

5.11. В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в пункте 5.9 настоящего Административного регламента, даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

5.12. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с пунктом 5.3 настоящего Административного регламента, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.13. В рассмотрении жалобы отказывается в следующих случаях:

- наличия вступившего в законную силу решения суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

- подачи жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

- наличия решения по жалобе, принятого ранее в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

5.14. Жалоба может быть оставлена без ответа по существу поставленных в ней вопросов в следующих случаях:

- при получении жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, сообщив лицу, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом;

- если текст жалобы не поддается прочтению, сообщив об этом лицу, направившему жалобу, в семидневный срок со дня регистрации жалобы, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

И.о. начальника департамента ЖКХ

Г.А.АВДАЛЯН