Документ предоставлен [КонсультантПлюс](http://www.consultant.ru)

АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДСКОГО ОКРУГА САМАРА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 28 февраля 2013 г. N 117

ОБ УТВЕРЖДЕНИИ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ

МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ "ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ О ПОРЯДКЕ

ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ НАСЕЛЕНИЮ"

Список изменяющих документов

(в ред. Постановлений Администрации городского округа Самара

от 14.08.2013 [N 902](consultantplus://offline/ref=575E07525E8C43727EE7E52CE3FFE98DC1678505FCBBEC3417599FF25B1FA974D5E83BD6E32CD3410E6FE1y1d2L), от 18.04.2014 [N 473](consultantplus://offline/ref=575E07525E8C43727EE7E52CE3FFE98DC1678505FCBDED3E13599FF25B1FA974D5E83BD6E32CD3410E6FE1y1d2L), от 26.02.2016 [N 165](consultantplus://offline/ref=575E07525E8C43727EE7E52CE3FFE98DC1678505FEB2E33A14599FF25B1FA974D5E83BD6E32CD3410E6FE3y1d3L))

В соответствии с Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=575E07525E8C43727EE7FB21F593B585C56CDA0DFAB2EF6B4D06C4AF0C16A32392A76294A721D248y0dAL) от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", [постановлением](consultantplus://offline/ref=575E07525E8C43727EE7E52CE3FFE98DC1678505FCBFEC3D18599FF25B1FA974yDd5L) Администрации городского округа Самара от 26.07.2011 N 831 "Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг", [постановлением](consultantplus://offline/ref=575E07525E8C43727EE7E52CE3FFE98DC1678505F1B3EC3C16599FF25B1FA974D5E83BD6E32CD3410E6FE5y1d3L) Администрации городского округа Самара от 24.04.2012 N 360 "Об утверждении Перечня муниципальных услуг, предоставляемых отраслевыми (функциональными) и территориальными органами Администрации городского округа Самара, Департаментом управления имуществом городского округа Самара, Департаментом строительства и архитектуры городского округа Самара" постановляю:

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

2. Настоящее Постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

3. Контроль за выполнением настоящего Постановления возложить на первого заместителя главы городского округа Самара Василенко В.А.

(п. 3 в ред. [Постановления](consultantplus://offline/ref=575E07525E8C43727EE7E52CE3FFE98DC1678505FEB2E33A14599FF25B1FA974D5E83BD6E32CD3410E6FE3y1d2L) Администрации городского округа Самара от 26.02.2016 N 165)

Глава

городского округа

Д.И.АЗАРОВ

Приложение

к Постановлению

Администрации городского округа Самара

от 28 февраля 2013 г. N 117

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ "ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ

ИНФОРМАЦИИ О ПОРЯДКЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНЫХ

УСЛУГ НАСЕЛЕНИЮ", В ТОМ ЧИСЛЕ В ЭЛЕКТРОННОМ ВИДЕ

Список изменяющих документов

(в ред. Постановлений Администрации городского округа Самара

от 14.08.2013 [N 902](consultantplus://offline/ref=575E07525E8C43727EE7E52CE3FFE98DC1678505FCBBEC3417599FF25B1FA974D5E83BD6E32CD3410E6FE1y1d2L), от 18.04.2014 [N 473](consultantplus://offline/ref=575E07525E8C43727EE7E52CE3FFE98DC1678505FCBDED3E13599FF25B1FA974D5E83BD6E32CD3410E6FE1y1d2L), от 26.02.2016 [N 165](consultantplus://offline/ref=575E07525E8C43727EE7E52CE3FFE98DC1678505FEB2E33A14599FF25B1FA974D5E83BD6E32CD3410E6FE3y1d0L))

1. Общие положения

1.1. Общие сведения о муниципальной услуге.

1.1.1. Настоящий административный регламент устанавливает порядок и последовательность проведения административных процедур при предоставлении муниципальной услуги "Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению" (далее - муниципальная услуга), в том числе в электронном виде.

1.1.2. Понятие муниципальной услуги "Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению" включает в себя предоставление информации по компетенции Департамента городского хозяйства и экологии Администрации городского округа Самара (далее - Департамент) по разъяснениям отдельных положений действующего законодательства РФ и нормативных правовых актов регионального и местного уровня в сфере жилищно-коммунального хозяйства, в том числе:

(в ред. [Постановления](consultantplus://offline/ref=575E07525E8C43727EE7E52CE3FFE98DC1678505FEB2E33A14599FF25B1FA974D5E83BD6E32CD3410E6FE3y1dFL) Администрации городского округа Самара от 26.02.2016 N 165)

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

о требованиях, предъявляемых к предоставлению коммунальных услуг;

о поставщиках коммунальных услуг и действующих тарифах на коммунальные услуги;

о составе работ, услуг по содержанию общего имущества, принадлежащего на праве общей долевой собственности собственникам помещений в многоквартирном доме, и о правилах его содержания;

о правах и обязанностях потребителя и исполнителя коммунальных услуг;

о порядке расчета платы за содержание и ремонт жилого помещения и коммунальных услуг;

о порядке расчета, перерасчета платы за отдельные виды коммунальных услуг за период временного отсутствия потребителей в занимаемом жилом помещении;

о порядке установления факта непредоставления коммунальных услуг или предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества.

1.1.3. Получателями муниципальной услуги являются физические и юридические лица, обратившиеся в установленном порядке с заявлением в Департамент.

1.1.4. Предоставление муниципальной услуги осуществляется отделом делопроизводства и работы с обращениями граждан Департамента (далее - отдел).

1.2. Порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги.

1.2.1. Информацию о правилах предоставления муниципальной услуги можно получить непосредственно в отделе Департамента с использованием средств телефонной связи или на сайте Департамента dgkh-samara.ru (далее - официальный сайт).

1.2.2. Местонахождение Департамента:

почтовый адрес: 443030, Россия, г. Самара, ул. Коммунистическая, 17а;

адрес электронной почты: gkhoog@gmail.com;

официальный сайт: dgkh-samara.ru;

факс: (846) 266-54-54;

телефоны отдела делопроизводства и работы с обращениями граждан: 336-67-52; 340-97-82.

1.2.3. Сведения о местонахождении Департамента (полный почтовый адрес, контактные телефоны, телефоны для справок, адрес электронной почты, график работы, требования к письменному обращению и обращению, направляемому по электронной почте) также размещены на официальном сайте Департамента (dgkh-samara.ru) и на информационном стенде в здании Департамента в месте приема заявителей.

1.2.4. График работы Департамента:

понедельник - четверг:

с 8.30 до 17.30;

перерыв с 12.30 до 13.18;

пятница:

с 8.30 до 16.30;

перерыв с 12.30 до 13.18.

1.2.5. Заявитель имеет право знакомиться с ходом исполнения муниципальной услуги, документами и материалами, касающимися рассмотрения заявления, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

1.2.6. Предоставление информации о ходе оказания муниципальной услуги заявителям осуществляется сотрудниками отдела при соответствующем обращении заявителей (лично, по телефону, по электронной почте) по истечении не менее 10 рабочих дней со дня регистрации заявления.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги - "Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг

населению".

2.2. Предоставление муниципальной услуги осуществляется Департаментом городского хозяйства и экологии Администрации городского округа Самара.

(в ред. [Постановления](consultantplus://offline/ref=575E07525E8C43727EE7E52CE3FFE98DC1678505FEB2E33A14599FF25B1FA974D5E83BD6E32CD3410E6FE3y1dFL) Администрации городского округа Самара от 26.02.2016 N 165)

2.3. Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

2.4. Правовыми основаниями для предоставления муниципальной услуги являются:

[Конституция](consultantplus://offline/ref=575E07525E8C43727EE7FB21F593B585C564DC0DF2ECB8691C53CAyAdAL) РФ;

Жилищный [кодекс](consultantplus://offline/ref=575E07525E8C43727EE7FB21F593B585C56CDB01F0B9EF6B4D06C4AF0Cy1d6L) РФ;

Федеральный [закон](consultantplus://offline/ref=575E07525E8C43727EE7FB21F593B585C664D30BFCB2EF6B4D06C4AF0Cy1d6L) от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (далее - Федеральный закон N 59-ФЗ);

Федеральный [закон](consultantplus://offline/ref=575E07525E8C43727EE7FB21F593B585C56DDB08FCB3EF6B4D06C4AF0Cy1d6L) от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации";

Федеральный [закон](consultantplus://offline/ref=575E07525E8C43727EE7FB21F593B585C665DF01F1BCEF6B4D06C4AF0Cy1d6L) от 09.02.2009 N 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления";

[постановление](consultantplus://offline/ref=575E07525E8C43727EE7FB21F593B585C66CDA0EFABAEF6B4D06C4AF0Cy1d6L) Правительства Российской Федерации от 15.06.2009 N 478 "О единой системе информационно-справочной поддержки граждан и организаций по вопросам взаимодействия с органами исполнительной власти и органами местного самоуправления";

Федеральный [закон](consultantplus://offline/ref=575E07525E8C43727EE7FB21F593B585C66BD808FBB3EF6B4D06C4AF0Cy1d6L) от 30.12.2004 N 210-ФЗ "Об основах регулирования тарифов организаций коммунального комплекса";

[постановление](consultantplus://offline/ref=575E07525E8C43727EE7FB21F593B585C56DDB0BF1BBEF6B4D06C4AF0Cy1d6L) Правительства Российской Федерации от 13.08.2006 N 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";

[постановление](consultantplus://offline/ref=575E07525E8C43727EE7FB21F593B585C66FDF0DFFB9EF6B4D06C4AF0Cy1d6L) Правительства Российской Федерации от 23.05.2006 N 307 "О Порядке предоставления коммунальных услуг гражданам";

[постановление](consultantplus://offline/ref=575E07525E8C43727EE7FB21F593B585C56DDB0CF8BFEF6B4D06C4AF0Cy1d6L) Правительства Российской Федерации от 06.05.2011 N 354 "О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов";

[постановление](consultantplus://offline/ref=575E07525E8C43727EE7FB21F593B585C664DE00FCB8EF6B4D06C4AF0Cy1d6L) Правительства Российской Федерации от 14.07.2008 N 520 "Об основах ценообразования и порядке регулирования тарифов, надбавок и предельных индексов в сфере деятельности организаций коммунального комплекса";

[постановление](consultantplus://offline/ref=575E07525E8C43727EE7FB21F593B585C56DDB0CF9B8EF6B4D06C4AF0Cy1d6L) Правительства Российской Федерации от 23.05.2006 N 306 "Об утверждении Правил установления и определения нормативов потребления коммунальных услуг";

[Устав](consultantplus://offline/ref=575E07525E8C43727EE7E52CE3FFE98DC1678505FEB8EC3C15599FF25B1FA974yDd5L) городского округа Самара Самарской области;

[решение](consultantplus://offline/ref=575E07525E8C43727EE7E52CE3FFE98DC1678505FEBFE63C16599FF25B1FA974yDd5L) Думы городского округа Самара от 17.09.2015 N 681 "Об утверждении Положения "О Департаменте городского хозяйства и экологии Администрации городского округа Самара;

(в ред. [Постановления](consultantplus://offline/ref=575E07525E8C43727EE7E52CE3FFE98DC1678505FEB2E33A14599FF25B1FA974D5E83BD6E32CD3410E6FE3y1dEL) Администрации городского округа Самара от 26.02.2016 N 165)

настоящий административный регламент;

иные нормативные правовые акты, регулирующие отношения в данной сфере.

2.5. Сроки предоставления муниципальной услуги.

2.5.1. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в течение 30 календарных дней со дня регистрации письменного (либо электронного) заявления должностными лицами, осуществляющими непосредственное рассмотрение заявления.

2.5.2. В исключительных случаях срок предоставления муниципальной услуги может быть продлен соответствующими должностными лицами либо уполномоченными на то лицами не более чем на 30 календарных дней с уведомлением заявителя о продлении срока рассмотрения заявления.

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N п/п | Наименование вида документа | Форма предоставления документа | Орган, уполномоченный выдавать документ | Основания предоставления документа | Порядок получения документа |
| 1 | Заявление о предоставлении муниципальной услуги | Оригинал в 1 экземпляре | Составляется заявителем лично либо уполномоченным представителем | Федеральный [закон](consultantplus://offline/ref=575E07525E8C43727EE7FB21F593B585C56CDA0DFAB2EF6B4D06C4AF0C16A32392A76294A721D248y0dAL) от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" | Заявитель получает самостоятельно либо через уполномоченного представителя |

Форма заявления о предоставлении услуги - письменное (в том числе в электронном виде) заявление физических и юридических лиц в произвольной форме с обязательным указанием Ф.И.О. заявителя, почтового либо электронного адреса для ответа.

2.7. По усмотрению заявителя к заявлению могут прилагаться документы, подтверждающие суть обращения:

копии счетов-квитанций за последние три месяца в случае, если заявление касается вопросов начисления платы за жилое помещение и коммунальные услуги;

копии ответов от иных организаций по существу вопроса, в которые ранее обращался заявитель, и с позицией которых заявитель не согласен (при наличии);

иные документы по усмотрению заявителя.

2.8. Срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги не должен превышать 20 минут, а после 01.01.2014 - 15 минут.

Срок ожидания в очереди при получении результата предоставления муниципальной услуги не должен превышать 20 минут, а после 01.01.2014 - 15 минут.

(п. 2.8 в ред. [Постановления](consultantplus://offline/ref=575E07525E8C43727EE7E52CE3FFE98DC1678505FCBBEC3417599FF25B1FA974D5E83BD6E32CD3410E6FE1y1d1L) Администрации городского округа Самара от 14.08.2013 N 902)

2.8.1. Исключен. - [Постановление](consultantplus://offline/ref=575E07525E8C43727EE7E52CE3FFE98DC1678505FCBBEC3417599FF25B1FA974D5E83BD6E32CD3410E6FE1y1dEL) Администрации городского округа Самара от 14.08.2013 N 902.

2.8.1. Перечень услуг, необходимых и обязательных для предоставления муниципальной услуги, в том числе сведения о документе (документах), выдаваемом (выдаваемых) организациями, участвующими в предоставлении муниципальной услуги:

для предоставления муниципальной услуги дополнительные услуги не требуются.

(п. 2.8.1 введен [Постановлением](consultantplus://offline/ref=575E07525E8C43727EE7E52CE3FFE98DC1678505FCBDED3E13599FF25B1FA974D5E83BD6E32CD3410E6FE1y1d2L) Администрации городского округа Самара от 18.04.2014 N 473)

2.9. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в оказании муниципальной услуги.

2.9.1. В соответствии со [статьей 11](consultantplus://offline/ref=575E07525E8C43727EE7FB21F593B585C664D30BFCB2EF6B4D06C4AF0C16A32392A76294A721D247y0dFL) Федерального закона N 59-ФЗ ответ на заявление не дается, если:

(в ред. [Постановления](consultantplus://offline/ref=575E07525E8C43727EE7E52CE3FFE98DC1678505FCBBEC3417599FF25B1FA974D5E83BD6E32CD3410E6FE0y1d7L) Администрации городского округа Самара от 14.08.2013 N 902)

в письменном заявлении содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными заявлениями, и при этом в заявлении не приводятся новые доводы и обстоятельства, а указанное заявление и ранее поступившие заявления направлялись в один и тот же орган или одному и тому же должностному лицу. Должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного заявления и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший заявление;

(в ред. [Постановления](consultantplus://offline/ref=575E07525E8C43727EE7E52CE3FFE98DC1678505FCBBEC3417599FF25B1FA974D5E83BD6E32CD3410E6FE0y1d5L) Администрации городского округа Самара от 14.08.2013 N 902)

в заявлении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи. Должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе оставить заявление без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему заявление, о недопустимости злоупотребления правом;

(в ред. [Постановления](consultantplus://offline/ref=575E07525E8C43727EE7E52CE3FFE98DC1678505FCBBEC3417599FF25B1FA974D5E83BD6E32CD3410E6FE0y1d4L) Администрации городского округа Самара от 14.08.2013 N 902)

в заявлении отсутствует фамилия заявителя, почтовый либо электронный адрес для ответа, за исключением случаев, если в указанном заявлении содержатся факты, требующие принятия мер, сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем;

от заявителя поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения;

текст письменного заявления не поддается прочтению;

ответ по существу поставленного в заявлении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

2.10. Требования к помещениям, предназначенным для оказания муниципальной услуги.

2.10.1. Помещения, выделенные для предоставления муниципальной услуги, должны соответствовать требованиям Санитарно-эпидемиологических [правил](consultantplus://offline/ref=575E07525E8C43727EE7FB21F593B585C56CD80BF9BBEF6B4D06C4AF0C16A32392A76294A721D240y0dCL) и нормативов "Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03".

2.10.2. Рабочие места сотрудников, предоставляющих муниципальную услугу, оборудуются необходимой компьютерной техникой и оргтехникой.

2.10.3. Сотрудники, ответственные за предоставление муниципальной услуги, обеспечиваются доступом к сети Интернет с регистрацией электронного адреса (e-mail), канцелярскими товарами и расходными материалами в достаточном количестве.

2.10.4. В месте приема граждан в Департаменте размещается информация о режиме его работы, график личного приема руководителем и его заместителями, осуществляющими прием граждан.

2.10.5. Количество парковочных мест для автотранспорта определено исходя из фактической нагрузки и возможности для их размещения на парковочной площадке возле здания Департамента.

2.10.6. Места ожидания и проведения личного приема оборудуются:

столами, стульями в достаточном количестве;

информационными стендами;

системой кондиционирования воздуха;

противопожарной системой и средствами пожаротушения;

системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации;

системой охраны.

2.11. Организация работы с заявлениями и требования, предъявляемые к письменным заявлениям, в том числе в электронном виде, при оказании муниципальной услуги.

2.11.1. В соответствии со [статьей 7](consultantplus://offline/ref=575E07525E8C43727EE7FB21F593B585C664D30BFCB2EF6B4D06C4AF0C16A32392A76294A721D242y0d8L) Федерального закона N 59-ФЗ, письменное (электронное) заявление в обязательном порядке должно содержать наименование органа местного самоуправления, в который адресовано письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица, а также фамилию, имя, отчество заявителя, почтовый либо электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ, изложение сути обращения, личную подпись заявителя и дату.

2.11.2. Сотрудниками отдела оказывается консультативная помощь заявителям по составлению заявлений при обращениях по телефону или при личном обращении в отдел.

2.11.3. К заявлению по усмотрению заявителя могут прилагаться документы (в подлинниках или копиях, в том числе на электронных носителях), указанные в [пункте 2.7](#P121) настоящего административного регламента. Представление заявителем указанных документов не является обязательным.

Департамент не вправе требовать от заявителя представления документов и информации или осуществления действий, представление и осуществление которых не предусмотрено настоящим административным регламентом; представления документов и информации, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления, организаций в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами.

2.12. Результат предоставления муниципальной услуги.

2.12.1. Результатом предоставления муниципальной услуги, в том числе в электронном виде, являются:

письменный ответ по существу поставленных вопросов;

письменное уведомление заявителя о продлении срока рассмотрения заявления;

письменный ответ с разъяснением (при рассмотрении отдельных обращений в соответствии со [статьей 11](consultantplus://offline/ref=575E07525E8C43727EE7FB21F593B585C664D30BFCB2EF6B4D06C4AF0C16A32392A76294A721D247y0dFL) Федерального закона N 59-ФЗ).

2.13. Показатели доступности и качества муниципальной услуги.

2.13.1. Показателями доступности муниципальной услуги являются:

возможность получения информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг через интернет-сайт Департамента;

получение информации об услуге на Едином портале государственных и муниципальных услуг (gosuslugi.ru) и на Портале государственных и муниципальных услуг Самарской области (uslugi.samregion.ru);

возможность предоставления документов, имеющих отношение к заявлению, подтверждающих обстоятельства, отраженные в заявлении, в электронном виде через Единый портал государственных и муниципальных услуг (gosuslugi.ru) или Портал государственных и муниципальных услуг Самарской области (uslugi.samregion.ru);

возможность получения заявителем оперативной информации о ходе рассмотрения заявления посредством телефонной связи.

2.13.2. Показателями качества муниципальной услуги являются:

соблюдение сотрудниками Департамента сроков предоставления муниципальной услуги;

отсутствие обоснованных жалоб со стороны заявителей на действия (бездействие) специалистов, принимающих участие в предоставлении муниципальной услуги.

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. Оказание муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

прием, регистрация письменных (электронных) заявлений и направление их на рассмотрение;

рассмотрение заявлений;

предоставление справочной информации о ходе и результатах оказания муниципальной услуги;

личный прием;

оформление и выдача письменного ответа на заявление;

[Блок-схема](#P364) последовательности административных процедур приводится в приложении N 1 к настоящему административному регламенту.

3.2. Максимальные сроки прохождения отдельных административных процедур:

прием и регистрация заявления - 1 календарный день;

направление заявления на рассмотрение исполнителям - 2 календарных дня со дня его регистрации;

рассмотрение заявления - от 20 до 23 календарных дней;

личный прием заявителя - 1 календарный день;

предоставление справочной информации о ходе и результатах предоставления муниципальной услуги - 1 календарный день;

оформление и выдача письменного ответа на заявление - 2 календарных дня.

(п. 3.2 в ред. [Постановления](consultantplus://offline/ref=575E07525E8C43727EE7E52CE3FFE98DC1678505FCBBEC3417599FF25B1FA974D5E83BD6E32CD3410E6FE0y1d3L) Администрации городского округа Самара от 14.08.2013 N 902)

3.3. Предоставление муниципальной услуги в электронной форме осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации и законодательством Самарской области. Состав административных процедур, предоставляемых в электронном виде, а также действий заявителя по получению информации о предоставлении услуги в электронном виде определяются в соответствии с содержанием этапов перехода на предоставление муниципальной услуги в электронном виде.

3.4. Прием, регистрация письменных (электронных) заявлений и направление их на рассмотрение.

3.4.1. Основанием для начала административной процедуры является поступление обращения заявителя или его полномочного представителя в Департамент для получения муниципальной услуги, в том числе в электронном виде.

3.4.2. Заявление может быть доставлено непосредственно заявителем, поступить по почте, электронной почте, через Единый портал государственных и муниципальных услуг - gosuslugi.ru или Портал государственных и муниципальных услуг Самарской области - uslugi.samregion.ru.

3.4.3. Заявления, поступившие в Департамент по почте, электронной почте, через порталы, поступают в отдел.

3.4.4. Сотрудник отдела, ответственный за прием, регистрацию документов:

в случае поступления в электронном виде, распечатывает заявление и прилагаемые к нему документы (при наличии);

в случае поступления заявления по почте, вскрывает конверт, проверяет наличие в нем документов, к тексту заявления прилагает конверт;

к заявлению прилагает поступившие документы или их копии;

на первом листе заявления проставляет штамп Департамента, в котором указывает дату регистрации заявления и номер дела.

3.4.5. Регистрация заявления в электронном виде и направление его на рассмотрение осуществляются в порядке, установленном для письменных заявлений.

3.4.6. Максимальный срок приема, регистрации заявления - 1 рабочий день.

3.4.7. Сотрудник отдела, ответственный за рассмотрение обращений:

читает заявление, определяет его тематику и отмечает содержание вопросов, поставленных в заявлении;

направляет поступившее заявление на резолюцию руководителю Департамента, который определяет исполнителя рассмотрения заявления;

резолюция руководителя Департамента должна содержать: поручение конкретным должностным лицам по исполнению данного обращения, содержащее Ф.И.О. должностных лиц, которым дается поручение, кратко сформулированный текст, предписывающий исполнителям самостоятельные действия, срок исполнения поручения, подпись, дату;

согласно резолюции руководителя Департамента, направляет рабочие копии заявления в структурные подразделения Департамента (управления, отделы), к компетенции которых относится рассмотрение заявления для подготовки ответа;

формирует дело по первичным заявлениям заявителей. Если заявитель обращался ранее, новое заявление объединяется с делом, находящимся в архиве отдела.

3.4.8. Направление на рассмотрение заявления, поступившего в электронном виде, осуществляется в порядке, установленном для письменных заявлений.

3.4.9. Максимальный срок направления заявления на рассмотрение по компетенции - 3 рабочих дня.

3.4.10. В случае установления факта отсутствия на заявлении Ф.И.О. заявителя и иных сведений, необходимых для приема и регистрации заявления, а также невозможности прочтения текста заявления возвращает документы для внесения недостающих сведений заявителю лично, почтовым отправлением или электронной почтой, в случае указания на заявлении почтового или электронного адреса.

В случае отсутствия на заявлении почтового или электронного адреса, ответ на заявление не дается.

(в ред. [Постановления](consultantplus://offline/ref=575E07525E8C43727EE7E52CE3FFE98DC1678505FCBBEC3417599FF25B1FA974D5E83BD6E32CD3410E6FE3y1d5L) Администрации городского округа Самара от 14.08.2013 N 902)

3.4.11. Результатом выполнения действий по приему, регистрации и определения исполнителя заявления является регистрация заявления и передача его сотрудникам Департамента - непосредственным исполнителям рассмотрения заявления либо мотивированный отказ в приеме и регистрации заявления в устной форме при личном обращении заявителя в Департамент либо в форме письменного ответа.

3.5. Рассмотрение заявлений.

3.5.1. Основанием для начала административной процедуры является поступление зарегистрированного заявления должностному лицу (далее - исполнитель).

3.5.2. По поступившему заявлению руководителем структурного подразделения (руководителем управления, начальником отдела), в которое заявление поступило на рассмотрение, дается поручение конкретному должностному лицу, которое должно содержать: Ф.И.О. должностных лиц, которым дается поручение, кратко сформулированный текст, предписывающий исполнителю самостоятельное действие, срок исполнения поручения, подпись руководителя структурного подразделения, дату.

3.5.3. Исполнитель:

обеспечивает объективное, всестороннее, своевременное и качественное рассмотрение заявления в компетенции Департамента;

организует подготовку письменного ответа заявителю по существу поставленных в заявлении вопросов;

вносит предложения руководителю о продлении срока рассмотрения заявления.

3.5.4. Исполнитель, получивший поручение по рассмотрению заявления, готовит ответ заявителю по существу либо об отказе в рассмотрении поставленных в нем вопросов в случае, если данные вопросы не связаны с предоставлением муниципальной услуги.

3.5.5. При принятии решения о продлении срока рассмотрения заявления ответственный исполнитель готовит обоснование его необходимости и направляет его в отдел делопроизводства и работы с обращениями граждан. Сотрудник отдела направляет соответствующее уведомление заявителю о продлении срока рассмотрения заявления с указанием причины.

3.5.6. Рассмотрение заявлений, поступивших в электронном виде, осуществляется в порядке, установленном для рассмотрения письменных заявлений.

3.5.7. Результатом рассмотрения заявления является письменный ответ заявителю по существу поставленных вопросов либо направление уведомления заявителю о продлении срока рассмотрения заявления.

3.5.8. Максимальный срок административной процедуры по рассмотрению обращений - 25 календарных дней со дня регистрации заявления.

3.6. Предоставление справочной информации о ходе исполнения и результатах предоставления услуги.

3.6.1. Основанием для начала административной процедуры является обращение заявителя о предоставлении справочной информации о ходе исполнения и результатах предоставления услуги.

3.6.2. Предоставление справочной информации о ходе оказания муниципальной услуги заявителям осуществляется при соответствующем обращении заявителей по истечении не менее 10 рабочих дней со дня регистрации заявления.

3.6.3. Предоставление информации заявителям по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе о ходе оказания муниципальной услуги, осуществляют сотрудники отдела, при этом:

справки по вопросам рассмотрения обращения заявителей предоставляются сотрудниками отдела при личном обращении заявителя или посредством телефонной связи электронной почты;

при ответах на телефонные звонки сотрудники подробно, в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся заявителей по интересующим их вопросам. Ответ должен начинаться с информации о наименовании структурного подразделения Администрации, в которое обратился заявитель, фамилии, имени, отчестве и должности сотрудника, принявшего телефонный звонок. Во время телефонного разговора сотрудник должен произносить слова четко, избегать параллельных разговоров с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат;

при невозможности сотрудника, принявшего телефонный звонок, ответить на поставленный вопрос он должен сообщить заявителю телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию в компетенции Департамента;

телефонные звонки от заявителей по вопросу получения справки о ходе и результатах исполнения муниципальной услуги принимаются ежедневно с понедельника по четверг: с 8.30 до 12.30 и с 13.18 до 17.30, по пятницам с 8.30 до 12.30 и с 13.18 до 16.30. В предпраздничные дни продолжительность рабочего времени сокращается на 1 час.

3.6.4. Справочная информация о ходе исполнения и результатах предоставления услуги не предоставляется заявителю в случае обращения заявителя ранее 10 рабочих дней со дня регистрации заявления.

3.6.5. Результатом административной процедуры является предоставление справочной информации о ходе исполнения и результатах предоставления услуги или отказ в таком предоставлении.

3.6.6. Максимальный срок исполнения административной процедуры по предоставлению справочной информации о ходе исполнения и результатах предоставления услуги гражданам - 1 день.

3.7. Личный прием.

3.7.1. Основанием для начала административной процедуры является личное обращение заявителя.

3.7.2. Личный прием по вопросам жилищно-коммунального хозяйства проводят заместители руководителя Департамента - руководители управлений Департамента.

(п. 3.7.2 в ред. [Постановления](consultantplus://offline/ref=575E07525E8C43727EE7E52CE3FFE98DC1678505FEB2E33A14599FF25B1FA974D5E83BD6E32CD3410E6FE2y1d6L) Администрации городского округа Самара от 26.02.2016 N 165)

3.7.3. Должностные лица, осуществляющие личный прием граждан в Департаменте, ведут личный прием в соответствии с графиком, утвержденным руководителем Департамента, в соответствии с разграничением их полномочий.

3.7.4. График личного приема заместителями руководителя Департамента утвержден приказом руководителя Департамента. Личный прием осуществляется:

заместителем руководителя Департамента - руководителем управления эксплуатации жилищно-коммунального хозяйства - в 1-й вторник каждого месяца с 14.00 до 16.00;

заместителем руководителя Департамента - руководителем управления развития, реконструкции и ремонта - во 2-й вторник каждого месяца с 14.00 до 16.00;

заместителем руководителя Департамента - руководителем управления экономического развития и анализа - в 3-й вторник каждого месяца с 14.00 до 16.00.

(п. 3.7.4 в ред. [Постановления](consultantplus://offline/ref=575E07525E8C43727EE7E52CE3FFE98DC1678505FEB2E33A14599FF25B1FA974D5E83BD6E32CD3410E6FE2y1d4L) Администрации городского округа Самара от 26.02.2016 N 165)

3.7.5. График личного приема граждан в Департаменте размещается на официальном сайте Департамента (dgkh-samara.ru), информационных стендах отдела.

3.7.6. Предварительная запись на личный прием к тем или иным должностным лицам Департамента производится по усмотрению граждан и осуществляется по адресу: г. Самара, ул. Коммунистическая, 17а, сотрудниками отдела в соответствии с расписанием, указанным в [пункте 1.2.4](#P67) настоящего административного регламента.

3.7.7. Сотрудниками отдела осуществляется проведение консультаций заявителей. Сотрудники отдела ведут консультации в соответствии с расписанием, указанным в [пункте 1.2.4](#P67) настоящего административного регламента.

3.7.8. Сотрудник отдела, выслушав заявителя, рассмотрев и проанализировав представленные ему материалы, регистрирует заявление в электронной базе данных заявлений граждан.

В ходе консультации сотрудник отдела обязан разъяснить заявителю: кто, когда и в каком порядке может в соответствии с компетенцией рассмотреть его заявление, а также в какой государственный орган, орган местного самоуправления, организацию, учреждение, должностному лицу ему следует обратиться в соответствии с их компетенцией. Сотрудник отдела, осуществляющий личный прием (консультацию), вправе рекомендовать заявителю обратиться в иную организацию, компетентную в рассмотрении поставленных в заявлении вопросов.

3.7.9. Заявитель может оставить на имя руководителя Департамента письменное заявление.

3.7.10. Исключен. - [Постановление](consultantplus://offline/ref=575E07525E8C43727EE7E52CE3FFE98DC1678505FEB2E33A14599FF25B1FA974D5E83BD6E32CD3410E6FE2y1dFL) Администрации городского округа Самара от 26.02.2016 N 165.

3.7.11. В рамках подготовки к личному приему должностными лицами Департамента сотрудник отдела осуществляет подборку всех имеющихся в отделе материалов по вопросам, поставленным заявителем в заявлении, подготавливает справку должностному лицу, осуществляющему личный прием граждан.

3.7.12. Во время личного приема каждый заявитель имеет возможность изложить свое заявление в устной или письменной форме:

в случае если изложенные в устном заявлении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, должностное лицо с согласия гражданина может дать ответ на заявление устно в ходе личного приема;

если заявитель просит дать ответ в письменной форме, ответ дается в порядке, установленном для рассмотрения письменных заявлений;

по окончании личного приема должностное лицо доводит до сведения заявителя свое решение или информирует его о том, кому будет поручено рассмотрение заявления, или разъясняет: где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его заявление по существу;

в ходе личного приема заявителю может быть отказано в дальнейшем рассмотрении заявления, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в заявлении вопросов.

3.7.13. После завершения личного приема должностного лица сотрудник отдела оформляет рассылку поступивших в ходе личного приема заявлений на исполнение в установленном настоящим административным регламентом порядке.

3.7.14. Результатом личного приема является устный ответ заявителю по поставленным вопросам либо принятие решения об обстоятельном письменном разъяснении по существу вопроса в компетенции Департамента.

3.7.15. Максимальный срок исполнения административной процедуры по личному приему граждан - 1 день.

3.8. Оформление и выдача ответов на заявления.

3.8.1. Основание для начала административной процедуры является сбор всей необходимой информации исполнителем по существу заявления.

3.8.2. Содержание и оформление ответов на заявления должно соответствовать следующим требованиям:

ответ заявителю, направившему заявление на рассмотрение в Департамент, составляется согласно резолюции и должен содержать конкретную и четкую информацию о результатах рассмотрения по всем вопросам, относящимся к компетенции Департамента, поставленным в заявлении;

ответ подготавливается по существу поставленных вопросов, за исключением случаев, указанных в [статье 11](consultantplus://offline/ref=575E07525E8C43727EE7FB21F593B585C664D30BFCB2EF6B4D06C4AF0C16A32392A76294A721D247y0dFL) Федерального закона от N 59-ФЗ;

если в ответе содержится отказ выполнить просьбу заявителя, то он должен быть аргументированным и отвечать требованиям законодательства РФ, содержать ссылку на нормативные правовые акты РФ, субъекта РФ и органов местного самоуправления;

заявителю направляется промежуточный ответ в случае, если сроки исполнения по заявлению не укладываются в сроки, предусмотренные Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=575E07525E8C43727EE7FB21F593B585C664D30BFCB2EF6B4D06C4AF0Cy1d6L) N 59-ФЗ, либо требуется дополнительная проработка вопросов, поставленных в заявлении.

3.8.3. В ответах на коллективные заявления указывается, кому именно из заявителей направлен ответ.

3.8.4. Ответы заявителям печатаются на бланке Департамента и подписываются руководителем Департамента.

3.8.5. Если на заявление дается промежуточный ответ, то в тексте указывается предполагаемый срок окончательного предоставления ответа.

3.8.6. Подписанный ответ заявителю регистрируется сотрудниками отдела, согласно действующей в Департаменте номенклатуре дел, и проставляется дата регистрации исходящего документа.

3.8.7. Зарегистрированный ответ на заявление запечатывается в почтовый конверт, на котором указывается почтовый адрес заявителя, и посылается по почте.

3.8.8. В случае если обращение поступило в электронном виде (по электронной почте Департамента или через порталы gosuslugi.samara.ru и uslugi.samregion.ru), подписанный и зарегистрированный в установленном порядке ответ сотрудниками отдела сканируется и направляется заявителю в электронном виде на электронный адрес или на указанные порталы. Подлинник ответа подшивается в дело.

3.8.9. Результатом административной процедуры по оформлению и выдаче ответа заявителю является подписание ответа должностным лицом, его регистрация с проставлением даты и отправление ответа по почте, по электронной почте, через порталы государственных и муниципальных услуг.

3.8.10. Ответ направляется заявителю в случае наличия всей необходимой информации для рассмотрения поставленных в заявлении вопросов по существу.

3.8.11. Максимальный срок исполнения административной процедуры по оформлению и выдаче ответов на заявления - от 1 до 3 рабочих дней, в зависимости от затраченного времени на рассмотрение заявления.

4. Формы контроля за исполнением

административного регламента

4.1. Контроль соблюдения сроков предоставления муниципальной услуги осуществляют руководитель Департамента, начальник отдела, сотрудники отдела, исполнители муниципальной услуги.

4.2. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок исполнения сроков предоставления муниципальной услуги и полноты ответов по существу поставленных вопросов должностными лицами и специалистами, непосредственно осуществляющими административные процедуры.

4.3. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, и принятием решений исполнителями осуществляется должностными лицами Департамента, ответственными за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги, путем проведения проверок соблюдения и исполнения сотрудниками положений настоящего административного регламента.

4.4. Перечень должностных лиц, уполномоченных осуществлять текущий контроль, устанавливается приказом руководителя Департамента.

4.5. Сотрудники Департамента, принимающие участие в предоставлении муниципальной услуги, несут персональную ответственность за соблюдение сроков, полноту и достоверность предоставляемой информации, за правильность выполнения процедур, установленных настоящим административным регламентом.

4.6. Контроль соблюдения сроков и процедуры рассмотрения своих заявлений могут осуществлять сами заявители на основании полученной в отделе информации.

4.7. Сотрудники, предоставляющие муниципальную услугу, несут персональную ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации за сохранность находящихся у них обращений и документов, связанных с их рассмотрением, своевременное и качественное решение поставленных вопросов или обстоятельное разъяснение, при этом:

сведения, содержащиеся в заявлениях, а также персональные данные заявителя могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с заявлением;

при утрате исполнителем письменных заявлений проводится служебное расследование, о результатах которого информируется руководитель Департамента.

4.8. В случае выявления нарушений в ходе предоставления муниципальной услуги виновные лица могут привлекаться к ответственности в соответствии с законодательством РФ.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования

решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего

муниципальную услугу, а также должностных лиц,

муниципальных служащих

5.1. В соответствии с [пунктом 4 статьи 5](consultantplus://offline/ref=575E07525E8C43727EE7FB21F593B585C664D30BFCB2EF6B4D06C4AF0C16A32392A76294A721D242y0dFL) Федерального закона N 59-ФЗ заявитель вправе обращаться с жалобой на принятое по заявлению решение или на действие (бездействие) должностных лиц в связи с предоставлением муниципальной услуги в административном и (или) судебном порядке, согласно законодательству РФ.

5.2. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования могут являться действия (бездействие) должностных лиц, а также принятые ими решения в ходе предоставления муниципальной услуги.

5.3. В досудебном (внесудебном) порядке действия (бездействие) должностных лиц, а также принятые ими решения в ходе предоставления муниципальной услуги могут быть обжалованы заявителем путем направления жалобы:

заместителю Главы городского округа - руководителю Департамента городского хозяйства и экологии Администрации городского округа Самара по адресу:

(в ред. [Постановления](consultantplus://offline/ref=575E07525E8C43727EE7E52CE3FFE98DC1678505FEB2E33A14599FF25B1FA974D5E83BD6E32CD3410E6FE2y1dEL) Администрации городского округа Самара от 26.02.2016 N 165)

443030, г. Самара, ул. Коммунистическая, 17а;

телефон: 336-64-21;

график работы:

понедельник - четверг:

с 8.30 до 17.30;

перерыв с 12.30 до 13.18;

пятница:

с 8.30 до 16.30;

перерыв с 12.30 до 13.18;

Главе городского округа Самара по адресу:

443010, г. Самара, ул. Куйбышева, 137;

телефон: 332-30-40;

в Многофункциональный центр городского округа Самара по адресу:

г. Самара, Московское шоссе, литера Д, корпус 28А, литера 28а;

график работы:

понедельник - пятница:

с 8.00 до 20.30;

суббота:

с 10.00 до 15.00;

без перерыва;

в иные органы в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.4. Основанием для начала досудебного (внесудебного) обжалования является жалоба (обращение), поступившая лично от заявителя (уполномоченного лица) или направленная в виде почтового отправления. [Типовая форма](#P424) жалобы указана в приложении N 2 к настоящему административному регламенту.

5.5. В жалобе в обязательном порядке указываются наименование органа, в который направляется жалоба, фамилия, имя, отчество заявителя (полностью) или полное наименование организации, адрес местонахождения и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, излагается суть жалобы (обстоятельства обжалуемого действия (бездействия), основания, по которым заявитель считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия к их реализации, либо незаконно возложена какая-либо обязанность.

Кроме того, в жалобе могут быть указаны наименование должности, фамилия, имя и отчество должностного лица, действия (бездействие), решение которого обжалуется (при наличии информации), а также иные сведения, которые заявитель считает необходимым сообщить.

В подтверждение доводов к жалобе могут прилагаться документы и материалы либо их копии.

5.6. Срок рассмотрения жалобы не должен превышать 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, срок рассмотрения жалобы не должен превышать 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

(п. 5.6 в ред. [Постановления](consultantplus://offline/ref=575E07525E8C43727EE7E52CE3FFE98DC1678505FCBBEC3417599FF25B1FA974D5E83BD6E32CD3410E6FE3y1d0L) Администрации городского округа Самара от 14.08.2013 N 902)

5.7. Отказ в удовлетворении жалобы осуществляется по следующим основаниям:

(в ред. [Постановления](consultantplus://offline/ref=575E07525E8C43727EE7E52CE3FFE98DC1678505FCBBEC3417599FF25B1FA974D5E83BD6E32CD3410E6FE2y1d7L) Администрации городского округа Самара от 14.08.2013 N 902)

если в жалобе содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо, ответственное за рассмотрение жалобы, вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу;

в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

текст жалобы не поддается прочтению;

в жалобе отсутствует фамилия заявителя, его почтовый либо электронный адрес;

от заявителя поступило заявление о прекращении рассмотрения жалобы.

5.8. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

5.9. По результатам рассмотрения жалобы принимается решение об удовлетворении требований или об отказе в их удовлетворении. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, заявителю направляется ответ, содержащий результаты рассмотрения жалобы.

(п. 5.9 в ред. [Постановления](consultantplus://offline/ref=575E07525E8C43727EE7E52CE3FFE98DC1678505FCBBEC3417599FF25B1FA974D5E83BD6E32CD3410E6FE2y1d5L) Администрации городского округа Самара от 14.08.2013 N 902)

И.о. первого заместителя Главы

городского округа Самара

А.В.КАРПУШКИН

Приложение N 1

к Административному регламенту

предоставления муниципальной услуги

"Предоставление информации о порядке

предоставления жилищно-коммунальных

услуг населению"

БЛОК-СХЕМА

ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

Список изменяющих документов

(в ред. [Постановления](consultantplus://offline/ref=575E07525E8C43727EE7E52CE3FFE98DC1678505FEB2E33A14599FF25B1FA974D5E83BD6E32CD3410E6FE5y1d7L) Администрации городского округа Самара

от 26.02.2016 N 165)

┌────────────────────────────────────────────────────────────┐

│ Обращения заявителей │

└──────────────┬─────────────┬─────────────────┬─────────────┘

┌──────┘ │ └─────┐

│ │ │

\/ \/ \/

┌───────────────┐┌─────────────────────────┐┌─────────────────┐

│ По почте ││ По электронной почте, ││ В ходе личного ├────────────┐

│ ││через интернет-порталы ││ приема │ │

└──────────┬────┘└──────────┬──────────────┘└────────┬────────┘ │

\/ \/ \/ │

┌─────────────────────────────────────────────────────────────┐ \/

│ Прием корреспонденции в отделе делопроизводства │ ┌──────────────────┐

│ и работы с обращениями граждан Департамента ГХиЭ │ │ Рассмотрение │

└─────────────────────┬───────────────────────────────────────┘ │ обращения в ходе │

\/ │ личного приема │

┌─────────────────────────────────────────────────────────────┐ └────────┬─────────┘

│ Регистрация обращений и направление в структурные │ \/

│ подразделения Департамента ГХиЭ на рассмотрение │ ┌───────────────────┐

└─────────────────────┬───────────────────────────────────────┘ │Разъяснение, устный│

\/ │ ответ заявителю │

┌────────────────────────────────────────────────────────────┐ └───────────────────┘

│ Рассмотрение обращения ├──────┐

└────────────┬──────────────────────────────┬────────────────┘ \/

\/ \/ ┌─────────────────────┐

┌─────────────────────┐ ┌─────────────────────────────┐ │Уведомление заявителя│

│Отказ в рассмотрении │ │ Подготовка ответа заявителю│ │ о продлении срока │

│ обращения согласно │ └──────────────┬──────────────┘ │ ответа на обращение │

│ [статье 11](consultantplus://offline/ref=575E07525E8C43727EE7FB21F593B585C664D30BFCB2EF6B4D06C4AF0C16A32392A76294A721D247y0dFL) │ \/ └─────────────────────┘

│ Федерального закона │ ┌────────────────────────────┐

│от 02.05.2006 N 59-ФЗ│ │Направление ответа заявителю│

└────────────┬────────┘ └────────────────────────────┘

\/

┌─────────────────────┐

│ Направление │

│уведомления заявителю│

└─────────────────────┘

Приложение N 2

к Административному регламенту

предоставления муниципальной услуги

"Предоставление информации о порядке

предоставления жилищно-коммунальных

услуг населению"

Список изменяющих документов

(в ред. [Постановления](consultantplus://offline/ref=575E07525E8C43727EE7E52CE3FFE98DC1678505FEB2E33A14599FF25B1FA974D5E83BD6E32CD3410E6FE5y1d6L) Администрации городского округа Самара

от 26.02.2016 N 165)

ТИПОВАЯ ФОРМА

ЖАЛОБЫ НА РЕШЕНИЕ, ДЕЙСТВИЕ (БЕЗДЕЙСТВИЕ) ДОЛЖНОСТНЫХ

ЛИЦ В СВЯЗИ С ОКАЗАНИЕМ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

Исх. N\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_

В Департамент городского хозяйства

и экологии Администрации городского

округа Самара

Полное наименование юридического лица, Ф.И.О. индивидуального

предпринимателя, Ф.И.О. гражданина:

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

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

(местонахождение юридического лица, индивидуального предпринимателя,

гражданина (фактический адрес))

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

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

Телефон, адрес электронной почты, ИНН, КПП

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

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

Ф.И.О. руководителя юридического лица

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

на действия (бездействие), решение:

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

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

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

Наименование органа или должность, Ф.И.О. должностного лица органа,

действие (бездействие), решение которого обжалуется:

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

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

Существо жалобы: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(краткое изложение обжалуемых решений, действий

(бездействия), указать основания, по которым лицо, подающее

жалобу, не согласно с вынесенным решением,

действием (бездействием))

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Перечень прилагаемых документов (при наличии):

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

М.П. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(подпись руководителя юридического

лица, индивидуального

предпринимателя, гражданина)