



**ДЕПАРТАМЕНТ ЖКХ И ГОСУДАРСТВЕННОГО ЖИЛИЩНОГО НАДЗОРА
ТОМСКОЙ ОБЛАСТИ**

ПРИКАЗ

12.12.2014

№ 49

г. Томск

**ОБ УТВЕРЖДЕНИИ
АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ
«ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ О ПОРЯДКЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ
ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ НАСЕЛЕНИЮ»**

В соответствии Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемый административный регламент предоставления государственной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению».
2. Должностным лицам Департамента ЖКХ и государственного жилищного надзора Томской области обеспечить исполнение административного регламента, утвержденного настоящим приказом.
3. Административный регламент вступает в силу через десять дней со дня его официального опубликования в сети «Интернет».

Начальник Департамента

Ю.И. Баев

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ «ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ О ПОРЯДКЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ НАСЕЛЕНИЮ»

1. Общие положения

1. Административный регламент предоставления государственной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» (далее – регламент) разработан в целях повышения качества, открытости и доступности государственной услуги по предоставлению информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

2. Настоящий регламент определяет порядок предоставления информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению (далее – государственная услуга), состав, сроки и последовательность административных процедур (действий) при предоставлении Департаментом ЖКХ и государственного жилищного надзора Томской области (далее – Департамент) государственной услуги, а также порядок взаимодействия Департаментом с заявителями при предоставлении государственной услуги, порядок, формы контроля за исполнением регламента, досудебный (внесудебный) порядок обжалования заявителем решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, либо государственного служащего.

3. Заявителями являются физические лица - граждане Российской Федерации, лица без гражданства и иностранные граждане на равных основаниях, если иное не предусмотрено законом или международным договором Российской Федерации, либо их уполномоченные представители, обратившиеся в Департамент с запросом о предоставлении государственной услуги (далее – заявители).

Заявители имеют право на неоднократное обращение с запросом о предоставлении государственной услуги, за исключением случаев, когда в письменном обращении заявителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства.

4. Департамент расположен по адресу: 634041, г. Томск, пр. Кирова, д. 41. Номера телефонов:

приёмной начальника Департамента (3822) 905-570;
контрольно-организационного отдела (3822) 905-540;
юридического отдела (3822) 905-534;
финансово-хозяйственного отдела (3822) 905-567.

Адрес официального сайта Департамента: www.zhkh.tomsk.gov.ru.

Адрес электронной почты Департамента: dep-zkh@tomsk.gov.ru.

График работы Департамента: понедельник - пятница с 9.00 до 18.00; обеденный перерыв с 12.30 до 13.30; суббота, воскресенье - выходные дни.

Информация о месте нахождения и номерах телефонов Департамента предоставляется непосредственно в помещениях Департамента, а также посредством её размещения на официальном сайте Департамента.

5. Основными требованиями к информированию являются:

- 1) достоверность предоставляемой информации;
- 2) четкость в изложении информации;

- 3) полнота информации;
- 4) наглядность форм предоставляемой информации;
- 5) удобство и доступность получения информации;
- 6) оперативность предоставления информации.

Информирование осуществляется следующим образом:

- 1) индивидуальное информирование;
- 2) публичное информирование.

Информирование проводится в форме:

- 1) устного информирования;
- 2) письменного информирования;
- 3) размещения информации на официальном сайте Департамента.

6. Публичное письменное информирование осуществляется путем размещения на официальном сайте Департамента в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» - <http://zhkh.tomsk.gov.ru>, а также путем использования информационных стендов, размещаемых в Департаменте.

Информационный стенд содержит сведения о государственной услуге, перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги, форму заявления о предоставлении государственной услуги, часы личного приема граждан, сотрудником Департамента, ответственным за предоставление государственной услуги, порядок работы с обращениями и жалобами, настоящий регламент.

На информационном стенде также содержатся информационные материалы, необходимые для предоставления государственной услуги (наиболее часто задаваемые вопросы и ответы на них, информация в текстовом виде и в виде блок-схем, отображающих прохождения административной процедуры).

Информационные стенды оборудуются в доступном для заявителя месте.

7. В случае личного обращения заявителя, обращения по телефону информация о порядке предоставления государственной услуги предоставляется специалистами Департамента (далее – специалист, участвующий в предоставлении государственной услуги).

Специалист, участвующий в предоставлении государственной услуги, осуществляющий индивидуальное устное информирование, должен принять все меры для дачи полного и оперативного ответа на поставленные вопросы, подробно и в вежливой форме информируя обратившихся лиц по интересующим вопросам. Время ожидания заявителя при индивидуальном устном консультировании не может превышать 15 минут.

Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который обратился заявитель, фамилии, имени, отчестве (при наличии последнего) и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

При невозможности специалиста, участвующего в предоставлении государственной услуги, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок должен быть переадресован другому специалисту или обратившемуся заявителю должен быть сообщен номер телефона, по которому можно получить необходимую информацию.

Индивидуальное устное информирование каждого заявителя специалистом комитета осуществляется не более 10 минут.

При информировании по письменным обращениям ответ дается за подписью уполномоченного должностного лица Департамента в простой, четкой и понятной форме и должен содержать ответы на поставленные вопросы. В нем должны быть

указаны фамилия, инициалы, номер телефона исполнителя. Срок ответа не может превышать 30 календарных дней со дня поступления обращения.

При информировании по обращениям, поступившим на официальный сайт Департамента в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» - <http://zhkh.tomsk.gov.ru>, ответ направляется почтовой связью или на адрес электронной почты (в зависимости от способа доставки ответа на обращение, указанного заявителем в обращении) в срок, не превышающий 30 дней со дня поступления обращения.

Рассмотрение обращений осуществляется в порядке, предусмотренном Федеральным законом от 2 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2. Стандарт предоставления государственной услуги

8. Наименование государственной услуги: «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению».

9. Органом, предоставляющим государственную услугу, является Департамент ЖКХ и государственного жилищного надзора Томской области.

10. Результат предоставления государственной услуги является:

1) предоставления информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению:

а) при устном обращении (по телефону, личное обращение) - устное информирование;

б) при письменном обращении (посредством почтовой связи, личное обращение) –письмо о предоставлении запрашиваемой информации, направленное по почтовому адресу, указанному в обращении;

в) при письменном обращении на официальном сайте Департамента в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» - <http://zhkh.tomsk.gov.ru> (далее - официальный сайт Департамента) – письмо в форме электронного документа о предоставлении запрашиваемой информации, направляемое по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

2) письмо об отказе в предоставлении государственной услуги.

11. Сроки предоставления государственной услуги.

Срок предоставления государственной услуги устанавливаются в зависимости от формы запроса о предоставлении государственной услуги:

1) устное информирование – не более 10 минут;

2) письменное информирование - не более чем 30 календарных дней с даты поступления в Департамент запроса о предоставлении государственной услуги.

12. Правовые основания для предоставления государственной услуги.

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

Конституцией Российской Федерации («Российская газета», 25 декабря 1993 года, "Собрании законодательства Российской Федерации ", 4 августа 2014 года, № 31, ст. 4398);

Жилищной кодекс Российской Федерации (Собрание законодательства Российской Федерации, 2002, № 1, ст. 3);

Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» («Российская газета», 5 мая 2006 года,

№ 95) (далее - Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»);

Федеральным законом от 29 декабря 2004 года № 189-ФЗ «О введении в действие Жилищного кодекса Российской Федерации» («Собрание законодательства Российской Федерации», 3 января 2005 года, № 1 (часть 1), ст. 15);

Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» («Парламентская газета», № 8, 13-19.02.2009, «Российская газета», № 25, 13.02.2009);

Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2010, № 31, ст. 4179);

Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 31, ст. 3448);

Федеральным законом от 6 апреля 2011 года № 63-ФЗ «Об электронной подписи» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, № 15, ст. 2036);

Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006 № 31, ст. 3451);

постановлением Администрации Томской области от 28 января 2011 года № 18а «О Порядке разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг» («Собрание законодательства Томской области», 31 января 2011 года, № 1/2(66);

настоящий регламент.

12. Перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги.

Для предоставления государственной услуги заявители представляют запрос в устной или письменной форме.

При предоставлении запроса в устной форме, за исключением запросов посредством телефонной связи, заявитель предъявляет:

заявление о предоставлении государственной услуги.

При направлении запроса посредством официального сайта Департамента иные документы, за исключением самого заявления, не предоставляются.

Заявление (за исключением подачи запроса в устной форме) должно содержать следующие сведения:

1) наименование органа, в который направляется запрос, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;

2) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя - физического лица;

3) почтовый адрес либо адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ;

4) способ доставки результата предоставления государственной услуги (почтовой связью, на адрес электронной почты, лично);

5) суть запроса;

6) дату обращения и подпись заявителя (в случае направления заявления почтовой связью).

Текст заявления в письменной форме должен поддаваться прочтению, и не должен содержать нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи.

13. Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги.

Департамент отказывает в приеме представляемых документов, если текст заявления не поддается прочтению (в случае личного обращения заявителя).

Отказ в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, по иным основаниям не допускается.

14. Перечень оснований для отказа в предоставлении государственной услуги.

Департамент вправе отказать в предоставлении государственной услуги по следующим основаниям:

1) предоставление заявителем запроса в письменной форме, не соответствующего требованиям, установленным в пункте 12 настоящего регламента;

2) если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

3) заявление содержит нецензурные или оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи, Департамент принимает решение об оставлении заявления и прилагаемых документов без ответа по сути поставленных вопросов и сообщает заявителю о недопустимости злоупотребления правом;

4) информация, за предоставлением которой обратился заявитель, не может быть ему предоставлена в связи с недопустимостью разглашения сведений, составляющих охраняемую законом тайну. В этом случае, заявителю сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса, в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений;

5) в заявлении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства. В этом случае Департамент вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Департамент.

15. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении государственной услуги.

Предоставление государственной услуги осуществляется бесплатно.

16. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги.

Подача запроса о предоставлении государственной услуги в устной форме, за исключением запроса, поданного посредством телефонной связи, а также в письменной форме посредством личного обращения осуществляется в порядке очереди, где максимальный срок ожидания составляет не более 15 минут.

17. Срок регистрации запроса о предоставлении государственной услуги.

Уполномоченное должностное лицо Департамента, ответственное за прием запросов о предоставлении государственной услуги, осуществляет регистрацию

запроса о предоставлении государственной услуги, выраженного в письменной форме, в срок не более трех дней с даты поступления запроса о предоставлении государственной услуги в Департамент.

Обращения, поступающие в устной форме посредством телефонной связи, регистрации не подлежат. Обращения, поступающие в устной форме в ходе личного приема, и не требующие в соответствии с действующим законодательством письменного ответа, заносятся в карточку личного приема гражданина в х личного приема.

18. Требования к помещениям, в которых предоставляются государственной услуги.

Департамент размещается в специально предназначенном здании и помещениях, доступных территориально для заявителей. Помещения должны быть обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания и оснащены телефонной связью, необходимой мебелью.

Площадь помещения, занимаемая Департаментом, должна обеспечивать размещение сотрудников Департамента и заявителей, а также предоставление последним государственной услуги в соответствии с санитарно-эпидемиологическими требованиями.

По размерам и состоянию помещения должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, правил противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенной температуры воздуха, влажности воздуха, запыленности, загрязненности, шума, вибрации).

Помещение должно содержать место для информирования, ожидания и приема заявителей.

19. Показатели доступности и качества государственных услуг.

Доступность государственной услуги определяется следующим перечнем показателей:

- 1) территориальная, финансовая доступность услуги для всех категорий граждан;
- 2) отказ в предоставлении государственной услуги только по основаниям, предусмотренным настоящим регламентом;
- 3) полное, актуальное, достоверное информирование о порядке предоставления государственной услуги.

Показателями оценки качества предоставления государственной услуги является количество взаимодействий заявителя с исполнителем государственной услуги.

Количество взаимодействий заявителя с исполнителем зависит от способа получения результата предоставления государственной услуги:

1) при личном обращении заявителя за предоставлением государственной услуги и согласии гражданина на получение ответа в устной форме в ходе личного приема, заявитель взаимодействует с исполнителем и его должностными лицами единожды, максимальная общая продолжительность взаимодействия не может превышать 10 минут;

2) при личном обращении заявителя за предоставлением государственной услуги и указании в заявлении о направлении результата предоставления государственной услуги почтовым отправлением, заявитель взаимодействует с исполнителем и его должностными лицами единожды, максимальная общая продолжительность взаимодействия не может превышать 10 минут;

3) при обращении заявителя за предоставлением государственной услуги посредством телефонной связи, заявитель взаимодействует с исполнителем и его должностными лицами единожды посредством телефонной связи, максимальная общая продолжительность взаимодействия не может превышать 10 минут;

4) при направлении заявления о предоставлении государственной услуги почтовым отправлением с указанием в заявлении о направлении результата оказания государственной услуги почтовой связью, заявитель не взаимодействует с исполнителем государственной услуги и его должностными лицами;

5) при направлении заявления о предоставлении государственной услуги посредством электронной почты, в электронной форме с указанием в заявлении о направлении результата оказания государственной услуги почтовой связью, по адресу электронной почты, заявитель не взаимодействует с исполнителем государственной услуги и его должностными лицами.

3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме, а также особенности выполнения административных процедур в многофункциональных центрах

20. Состав и последовательность административных процедур:

21. При обращении заявителя с запросом о предоставлении государственной услуги, выраженном в письменной форме:

1) прием и регистрация запроса о предоставлении государственной услуги, направление его на рассмотрение;

2) рассмотрение запроса: решение вопроса о наличии (отсутствии) оснований для отказа в предоставлении государственной услуги и подготовка письма о предоставлении запрашиваемой информации или об отказе в предоставлении государственной услуги;

3) направление (выдача) заявителю письма о предоставлении запрашиваемой информации или об отказе в предоставлении государственной услуги.

22. Прием и регистрация заявления и прилагаемых документов. Основанием для начала административной процедуры (действий) по приему и регистрации заявления и прилагаемых документов является поступление в письменной форме запроса заявителя в Департамент (при направлении запроса в форме почтового отправления).

23. Сроки прохождения отдельных административных процедур, необходимых для предоставления государственной услуги, а также требования к порядку выполнения административных процедур в случае направления запроса заявителя в письменной форме.

24. Прием и регистрация запроса о предоставлении государственной услуги, направление его на рассмотрение.

Основанием для начала административной процедуры (действия) по приему и регистрации запроса о предоставлении государственной услуги является поступление в Департамент запроса о предоставлении государственной услуги в письменной форме.

Прием запроса о предоставлении государственной услуги в письменном виде от заявителя при личном обращении осуществляется сотрудником Департамента

(далее – специалист, участвующий в предоставлении государственной услуги), в ходе личного приема граждан.

специалист, участвующий в предоставлении государственной услуги, передает запрос о предоставлении государственной услуги сотруднику Департамента, ответственному за прием запросов о предоставлении государственной услуги, который ставит входящий номер и текущую дату на заявлении и возвращает второй экземпляр заявления заявителю.

Сотрудник Департамента, ответственный за прием запросов о предоставлении государственной услуги, проверяет правильность и полноту заполнения заявления, разборчивое написание необходимых сведений, также проводит проверку по имеющейся базе данных на предмет повторного обращения.

При наличии оснований, предусмотренных пунктом 13 настоящего регламента, сотрудник Департамента, ответственный за прием запросов о предоставлении государственной услуги, возвращает заявителю заявление и прилагаемые документы, сообщает заявителю об отказе в приеме заявления и прилагаемых документов с указанием причин отказа в приеме заявления и прилагаемых документов.

Прием заявления в виде почтового отправления или в форме письменного обращения, полученного на официальном сайте Департамента, осуществляется сотрудником Департамента, ответственным за прием запросов о предоставлении государственной услуги, который ставит входящий номер и текущую дату на заявлении.

Регистрация запроса о предоставлении государственной услуги является основанием для начала действий по предоставлению государственной услуги.

Зарегистрированное заявление передается на рассмотрение начальнику Департамента для наложения резолюции о сроках исполнения и ответственном исполнителе.

После наложения резолюции заявление направляется ответственному исполнителю в порядке, предусмотренном государственным правовым актом, устанавливающим в Департаменте правила и порядок работы с организационно-распорядительными документами.

Максимальный срок совершения административной процедуры (действий), указанной в пункте 24 настоящего регламента, не может превышать три календарных дня с даты поступления запроса о предоставлении государственной услуги в Департамент.

Результатом административной процедуры (действия), предусмотренной пунктом 23 настоящего регламента, является прием и регистрация запроса о предоставлении государственной услуги, а также направление его на рассмотрение.

25. Рассмотрение запроса: решение вопроса о наличии (отсутствии) оснований для отказа в предоставлении государственной услуги и подготовка письма о предоставлении запрашиваемой информации или об отказе в предоставлении государственной услуги.

Основанием для начала административной процедуры (действия) является получение заявления специалистом, предоставляющим государственную услугу, в установленном порядке.

26. Специалист, предоставляющий государственную услугу, проверяет поступивший запрос о предоставлении государственной услуги на предмет:

1) соответствия требованиям, изложенным в пункте 12 настоящего регламента;

2) наличия (отсутствия) оснований для отказа в предоставлении государственной услуги, установленных пунктом 14 настоящего регламента.

В случае если имеются основания для отказа в предоставлении государственной услуги, специалист, предоставляющий государственную услугу, готовит проект письма об отказе в предоставлении государственной услуги с обязательным указанием полного перечня причин, послуживших основанием для отказа. Проект письма об отказе в предоставлении государственной услуги составляется на бланке Департамента по форме, утвержденной начальником Департамента.

Подготовленный специалистом, участвующим в предоставлении государственной услуги, проект письма об отказе в предоставлении государственной услуги направляется на подпись начальнику Департамента. Подписанное начальником Департамента письмо регистрируется сотрудником Департамента, ответственным за прием запросов о предоставлении государственной услуги.

27. Максимальный срок прохождения административных действий, предусмотренных пунктом 26 настоящего регламента, не может превышать три календарных дня с даты получения запроса заявителя специалистом, участвующим в предоставлении государственной услуги.

28. Подготовка специалистом, участвующим в предоставлении государственной услуги, проекта письма о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

Специалист, участвующий в предоставлении государственной услуги, готовит проект письма о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению на территории Томской области, и направляет его на подпись начальнику Департамента.

Проект письма о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению на территории Томской области, составляется на бланке Департамента.

29. Максимальный срок прохождения административных действий, предусмотренных пунктом 28 настоящего регламента, не может превышать двадцать два дня с даты получения заявления и приложенных к нему документов специалистом, участвующим в предоставлении государственной услуги.

30. Максимальной срок прохождения административной процедуры (действий), предусмотренной подпунктом 2 пункта 21 настоящего регламента, не может превышать двадцать пять дней с даты получения заявления и приложенных к нему документов специалистом, участвующим в предоставлении государственной услуги.

Результатом административной процедуры (действий), предусмотренной в подпункте 2 пункта 21 настоящего регламента, является подписание начальником Департамента и регистрация письма о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению, или письма об отказе в предоставлении государственной услуги.

31. Направление (выдача) заявителю письма о предоставлении запрашиваемой информации или об отказе в предоставлении государственной услуги.

Основанием для начала административной процедуры (действия) являются подписание начальником Департамента и регистрация письма о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению, или письма об отказе в предоставлении государственной услуги.

Способы осуществления административной процедуры (действия), предусмотренной в настоящем пункте регламента:

1) направление письма о предоставлении запрашиваемой информации или об отказе в предоставлении государственной услуги в письменной форме по почтовому адресу, указанному в заявлении (при личном обращении заявителя в письменной форме или в виде почтового отправления);

2) направление письма о предоставлении запрашиваемой информации или об отказе в предоставлении государственной услуги в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в заявлении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в заявлении (в зависимости от выбранного заявителем способа доставки результата предоставления государственной услуги) (при обращении на официальном сайте Департамента;

3) выдача письма о предоставлении запрашиваемой информации или об отказе в предоставлении государственной услуги заявителю лично.

При направлении письма о предоставлении запрашиваемой информации или об отказе в предоставлении государственной услуги почтовой связью специалист, участвующий в предоставлении государственной услуги, передает конечный результат предоставления государственной услуги сотруднику Департамента, ответственному за прием запросов о предоставлении государственной услуги, для направления посредством почтовой связи.

При направлении письма о предоставлении запрашиваемой информации или об отказе в предоставлении государственной услуги по электронной почте специалист, участвующий в предоставлении государственной услуги, сканирует письмо о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению, или письмо об отказе в предоставлении государственной услуги и направляет сканированные копии с адреса электронной почты Департамента на адрес электронной почты, указанный заявителем в заявлении.

При личном обращении заявителя за получением результата предоставления государственной услуги специалист, участвующий в предоставлении государственной услуги, удостоверяется в личности по представленному документу, удостоверяющему личность заявителя, а в случае обращения представителя заявителя специалист, участвующий в предоставлении государственной услуги, проверяет документы, удостоверяющие личность, и документы, подтверждающие полномочия представителя заявителя.

Заявитель расписывается в журнале выдачи документов путем проставления даты получения документа и подписи.

32. Максимальный срок прохождения административной процедуры (действия), предусмотренной подпунктом 3 пункта 21 настоящего регламента, не может превышать двух календарных дней.

33. Результатом административной процедуры (действий), предусмотренной подпунктом 3 пункта 21 настоящего регламента, является направление (выдача) заявителю письма о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению, или письма об отказе в предоставлении государственной услуги.

34. Последовательность административных процедур (действий), указанных в подпунктах 1 – 3 пункта 21. настоящего регламента, отражена в блок-схеме 1 (приложение 1 к настоящему регламенту).

35. Сроки прохождения отдельных административных процедур, необходимых для предоставления государственной услуги, а также требования к порядку выполнения административных процедур в случае направления запроса заявителя в устной форме:

36. Прием запроса о предоставлении государственной услуги, осуществляется путем заполнения и регистрации карточки личного приема гражданина при личном обращении гражданина.

Основанием для начала административной процедуры (действия) по приему запроса о предоставлении государственной услуги является поступление в Департамент запроса в устной форме при личном обращении заявителя или посредством телефонной связи.

Прием запроса о предоставлении государственной услуги от заявителя посредством телефонной связи осуществляется специалистом, участвующим в предоставлении государственной услуги. Прием запроса о предоставлении государственной услуги от заявителя посредством телефонной связи осуществляется в соответствии с графиком работы Департамента. При приеме запроса специалист, участвующий в предоставлении государственной услуги, должен проинформировать о наименовании органа, в который обратился заявитель, представиться: назвать фамилию, имя, отчество, должность.

Прием запроса о предоставлении государственной услуги в устной форме от заявителя при личном обращении осуществляется специалистом, участвующий в предоставлении государственной услуги. Прием запроса о предоставлении государственной услуги в устной форме от заявителя при личном обращении осуществляется в часы личного приема граждан специалиста, участвующий в предоставлении государственной услуги.

При наличии оснований, предусмотренных пунктом 13 настоящего регламента, специалист, участвующий в предоставлении государственной услуги, возвращает заявителю заявление и представленные документы, сообщает заявителю об отказе в приеме представленных документов с указанием причин такого отказа.

При обращении заявителя с запросом о предоставлении государственной услуги в устной форме при личном обращении специалист, участвующий в предоставлении государственной услуги, осуществляет ведение карточки личного приема гражданина с отражением в последней содержания устного запроса.

37. Максимальное время прохождения административной процедуры, предусмотренной пунктом 36 настоящего регламента, не может превышать 5 минут.

Результатом административной процедуры (действия), предусмотренной пунктом 36 настоящего регламента, является прием запроса о предоставлении государственной услуги, ведение карточки личного приема гражданина при личном обращении гражданина.

38 Рассмотрение запроса: решение вопроса о наличии (отсутствии) оснований для отказа в предоставлении государственной услуги и подготовка устного ответа о предоставлении запрашиваемой информации или об отказе в предоставлении государственной услуги.

Специалист, участвующий в предоставлении государственной услуги, рассматривает запрос о предоставлении государственной услуги (за исключением запроса, поступившего посредством телефонной связи) на предмет наличия (отсутствия) оснований для отказа в предоставлении государственной услуги, установленных пунктом 15 настоящего регламента, и осуществляет подготовку устного ответа о предоставлении запрашиваемой информации или об отказе в предоставлении государственной услуги.

39. Максимальное время прохождения административной процедуры, предусмотренной пунктом 38, не может превышать 5 минут.

40. Предоставление заявителю устного ответа о предоставлении запрашиваемой информации или об отказе в предоставлении государственной услуги.

Специалист, участвующий в предоставлении государственной услуги, дает полный ответ о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению, или об отказе в предоставлении государственной услуги.

Устное информирование осуществляется в вежливой форме. В конце информирования специалист, участвующий в предоставлении государственной услуги, кратко подводит итог разговора.

Краткое содержание устного ответа на запрос заявителя о предоставлении государственной услуги заносится специалистом, участвующий в предоставлении государственной услуги, в карточку личного приема заявителя.

Результатом административной процедуры (действий), предусмотренной пунктом 40 настоящего регламента, является устное информирование заявителя о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению, или об отказе в предоставлении государственной услуги.

Максимальное время прохождения административной процедуры, предусмотренной настоящим подпунктом, не может превышать 5 минут.

41. Последовательность административных процедур (действий), указанных в пунктах 35-40 настоящего регламента, отражена в блок-схеме 2 (приложение 1 к настоящему регламенту).

3. Формы контроля за исполнением административного регламента

42. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением специалистами, участвующими в предоставлении государственной услуги, специалистами Департамента, задействованными в процессе предоставления государственной услуги (далее – ответственные специалисты) положений настоящего регламента и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, Томской области, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также принятием решений ответственными лицами:

Ответственные специалисты несут персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка исполнения каждой отдельной административной процедуры (действия) при предоставлении государственной услуги, достоверность и полноту сведений, представляемых в связи с предоставлением государственной услуги.

Персональная ответственность ответственных специалистов закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями действующего законодательства.

Текущий контроль за соблюдением и исполнением ответственными специалистами положений настоящего регламента и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, Томской области, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также принятием решений ответственными лицами возлагается на заместителя начальника Департамента, курирующего основную деятельность.

43. Контроль за полнотой и качеством предоставления государственных услуг осуществляется путем проведения проверок уполномоченными лицами Департамента.

Проверки осуществляются на основании планов проведения проверок (плановые проверки) или на основании обращения заявителя (внеплановые проверки). Плановые проверки могут носить тематический характер.

Периодичность осуществления плановых проверок, а также определение должностных лиц, уполномоченных на проведение плановых и внеплановых проверок, устанавливаются распоряжением Департамента.

Результаты проверки оформляются в виде акта (справки), в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

В случае проведения внеплановой проверки по конкретному обращению заявителя в течение 15 дней со дня регистрации письменного обращения обратившемуся заявителю направляется информация о результатах проведенной проверки.

44. Порядок и формы контроля за предоставлением государственных услуг со стороны граждан, их объединений и организаций.

Граждане, их объединения и организации вправе направить письменное обращение с просьбой о проведении проверки соблюдения и исполнения положений настоящего регламента, нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, полноты и качества предоставления государственной услуги в случае нарушения прав и законных интересов заявителей при предоставлении государственной услуги.

В течение 15 дней со дня регистрации письменных обращений от граждан, их объединений или организаций, обратившимся лицам направляется по почте информация о результатах проведенной проверки.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования заявителем решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, либо государственного служащего.

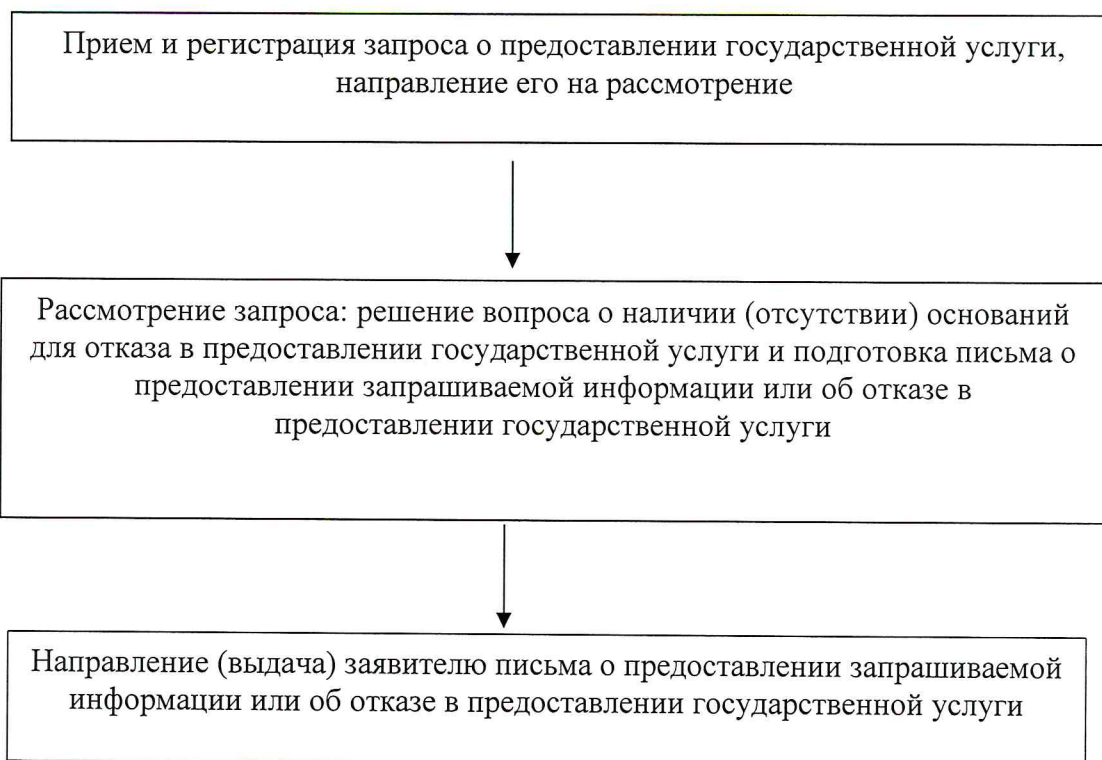
45. Решения и действия (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, либо государственного служащего может быть обжаловано в порядке, предусмотренном Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

Жалоба на действия (бездействие) Департамента, должностных лиц Департамента, а также на принимаемые ими решения при предоставлении государственной услуги может быть направлена:

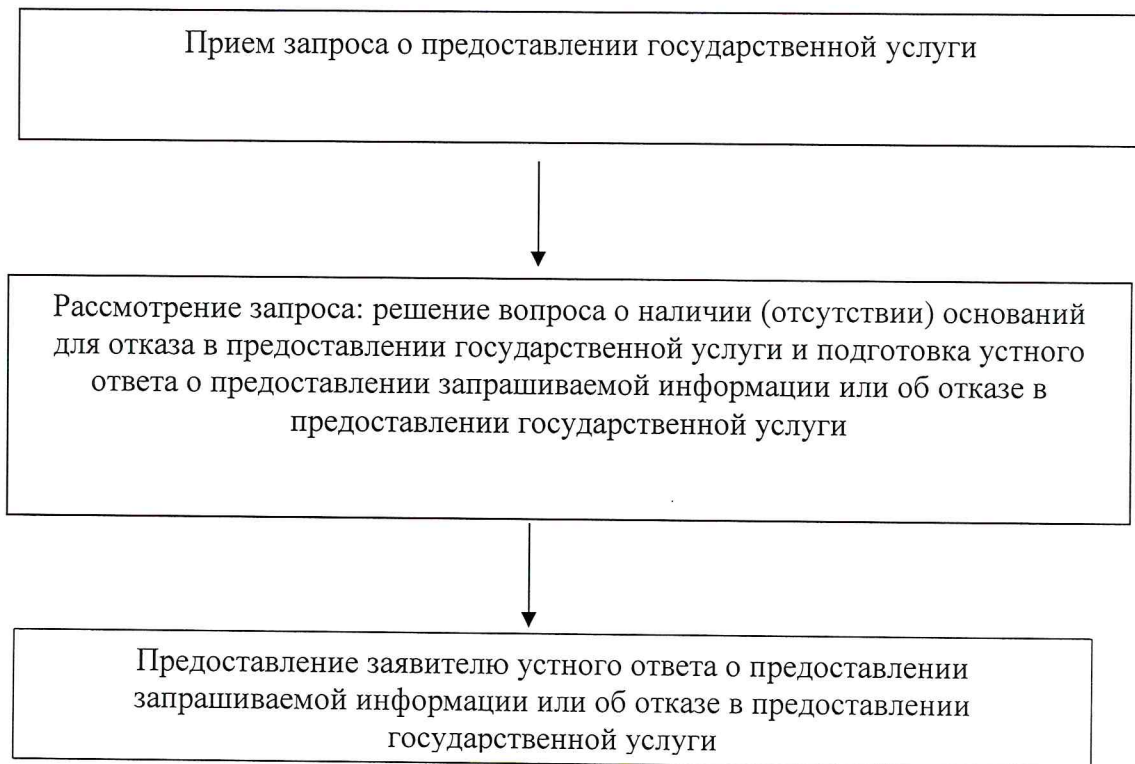
начальнику Департамента – при обжаловании действий (бездействия) должностных лиц Департамента, а также принимаемых ими решений при предоставлении государственной услуги;

заместителю Губернатора Томской области по (строительству и инфраструктуре) жилищно – коммунальному комплексу, осуществляющему координацию деятельности Департамента, Губернатору Томской области – при обжаловании решений и действий (бездействия) Департамента, начальника Департамента при предоставлении государственной услуги.

БЛОК-СХЕМА 1
предоставления государственной услуги
«Предоставления информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных
услуг населению»



БЛОК-СХЕМА 2
предоставления государственной услуги
«Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг
населению»



Приложение 2
к регламенту
предоставления государственной
услуги «Предоставление
информации о порядке
предоставления жилищно-
коммунальных услуг населению»

Форма заявления

В Департамент ЖКХ и государственного
жилищного надзора Томской области
от _____
(фамилия, имя, отчество (при наличии))
Почтовый адрес: _____

Заявление

Прошу предоставить мне следующую информацию о порядке предоставления
жилищно-коммунальных услуг: _____

(указать, какая информация требуется)

Информацию прошу направить

лично	(указать номер контактного телефона)	
Факсимильной связью	(указать номер факса)	
почтой	(указать адрес, если он отличается от почтового адреса)	
электронной почтой	(указать адрес электронной почты)	

В третьем столбце нужный способ отмечается знаком "X", при этом можно
указать несколько способов направления информации.

_____ " ____ " _____ г.
(Ф.И.О.) (подпись)