



АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА МУРМАНСКА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

07.02.2018

№ 296

О внесении изменений в постановление администрации города Мурманска от 28.03.2012 № 612 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» (в ред. постановлений от 21.12.2012 № 3049, от 07.06.2013 № 1399, от 29.11.2013 № 3513, от 20.03.2014 № 782, от 09.09.2014 № 2935, от 08.06.2016 № 1618)

В соответствии с Федеральными законами от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», руководствуясь Уставом муниципального образования город Мурманск, постановлением администрации города Мурманска от 26.02.2009 № 321 «О порядке разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг в муниципальном образовании город Мурманск», **п о с т а н о в л я ю:**

1. Внести в постановление администрации города Мурманска от 28.03.2012 № 612 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» (в ред. постановлений от 21.12.2012 № 3049, от 07.06.2013 № 1399, от 29.11.2013 № 3513, от 20.03.2014 № 782, от 09.09.2014 № 2935, от 08.06.2016 № 1618) следующие изменения:

1.1. Преамбулу постановления изложить в новой редакции:

«В соответствии с Федеральными законами от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением Правительства Российской Федерации от 16.05.2011 № 373 «О разработке и утверждении

административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг», руководствуясь Уставом муниципального образования город Мурманск, постановлением администрации города Мурманска от 30.05.2012 № 1159 «Об утверждении реестра услуг, предоставляемых по обращениям заявителей в муниципальном образовании город Мурманск», **п о с т а н о в л я ю:».**

1.2. В пункте 3 постановления слова «Червякова Н.Г.» заменить словами «Хабаров В.А.».

2. Внести изменения в приложение к постановлению администрации города Мурманска от 28.03.2012 № 612 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» (в ред. постановлений от 21.12.2012 № 3049, от 07.06.2013 № 1399, от 29.11.2013 № 3513, от 20.03.2014 № 782, от 09.09.2014 № 2935, от 08.06.2016 № 1618) и изложить его в новой редакции согласно приложению к настоящему постановлению.

3. Отделу информационно–технического обеспечения и защиты информации администрации города Мурманска (Кузьмин А.Н.) разместить настоящее постановление с приложением на официальном сайте администрации города Мурманска в сети Интернет.

4. Редакции газеты «Вечерний Мурманск» (Хабаров В.А.) опубликовать настоящее постановление с приложением.

5. Настоящее постановление вступает в силу со дня официального опубликования.

6. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации города Мурманска Доцник В.А.

**Глава администрации
города Мурманска**

А.И. Сысоев

Приложение
к постановлению администрации
города Мурманска
от 07.02.2018 № 296

Административный регламент
предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации
о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению»

1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования административного регламента.

Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» (далее – Административный регламент) устанавливает порядок предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» (далее – муниципальная услуга).

1.2. Описание заявителей.

Заявителями на получение муниципальной услуги являются физические и юридические лица, заинтересованные в получении муниципальной услуги, либо их уполномоченные представители (далее – Заявитель).

Муниципальная услуга предоставляется Заявителю на основании заявления с указанием цели получения муниципальной услуги (далее – Заявление).

1.3. Порядок информирования о порядке предоставления муниципальной услуги.

1.3.1. Информирование о муниципальной услуге осуществляется непосредственно в комитете по жилищной политике администрации города Мурманска (далее – Комитет) (183038, г. Мурманск, ул. Профсоюзов, д. 20, каб. 211, время работы: понедельник – четверг с 09.00 до 17.00; пятница с 09.00 до 16.00; перерыв с 13.00 до 14.00; суббота, воскресенье – выходные дни).

1.3.2. Информирование осуществляется в виде устного или письменного консультирования, с использованием средств телефонной связи и электронного информирования (8152) 45–20–32; e-mail: comzkp@citymurmansk.ru), посредством размещения Административного регламента в сети Интернет на официальном сайте администрации города Мурманска (www.citymurmansk.ru).

1.3.3. На информационных стендах в помещении, предназначенном для приема документов, размещаются извлечения из нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению муниципальной услуги.

1.3.4. Индивидуальное устное информирование о предоставлении муниципальной услуги обеспечивается муниципальным служащим Комитета,

ответственным за предоставление муниципальной услуги, лично или по телефону.

1.3.5. При ответах на телефонные звонки и устные обращения муниципальной служащий Комитета, ответственный за предоставление муниципальной услуги, подробно и в вежливой форме информирует обратившихся по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе:

- о процедуре предоставления муниципальной услуги;
- о перечне документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, в том числе о документах, которые Заявитель должен представить самостоятельно, и документах, которые Комитет получит в рамках межведомственного взаимодействия, если Заявитель не представит их по собственной инициативе;
- об информации, запрашиваемой муниципальным служащим Комитета по каналам межведомственного взаимодействия;
- о времени приема Заявлений и сроке предоставления услуги;
- о порядке обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления муниципальной услуги.

1.3.6. При невозможности муниципального служащего Комитета, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другого муниципального служащего Комитета или же обратившемуся Заявителю должен быть сообщен номер телефона, по которому можно получить необходимую информацию.

1.3.7. В любое время с момента приема документов, указанных в подпункте 2.6.1 настоящего Административного регламента, Заявитель имеет право на получение сведений о прохождении процедуры по предоставлению муниципальной услуги при помощи телефона или посредством личного обращения в Комитет.

1.3.8. В рамках предоставления муниципальной услуги предоставляется следующая информация:

- о нормативных правовых актах, регулирующих порядок предоставления жилищно-коммунальных услуг населению;
- о порядке расчета и внесения платы за жилищно-коммунальные услуги;
- о правах и обязанностях потребителей и исполнителей жилищно-коммунальных услуг;
- об установленных ценах и тарифах на предоставляемые жилищно-коммунальные услуги;
- о порядке 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;

– о порядке перерасчета размера платы за отдельные виды коммунальных услуг за период временного отсутствия потребителей в занимаемом жилом помещении, не оборудованном индивидуальным и (или) общим (квартирным) прибором учета;

– об основаниях изменения размера платы за коммунальные услуги при предоставлении коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность, а также при перерывах в предоставлении коммунальных услуг для проведения ремонтных и профилактических работ в пределах установленной продолжительности перерывов;

– о порядке приостановления или ограничения предоставления коммунальных услуг.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги.

Муниципальная услуга – «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению».

2.2. Наименование структурного подразделения, предоставляющего муниципальную услугу.

2.2.1. Предоставление муниципальной услуги осуществляет комитет по жилищной политике администрации города Мурманска.

2.2.2. При предоставлении муниципальной услуги Комитет осуществляет взаимодействие с Государственным областным бюджетным учреждением «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Мурманской области» (далее – ГОБУ «МФЦ МО») в части получения сведений о регистрации граждан по месту пребывания и по месту жительства в жилом помещении и информации о жилом помещении.

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги.

Конечным результатом предоставления муниципальной услуги является представление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению или уведомления об отказе в предоставлении информации с указанием причин отказа.

2.4. Сроки предоставления муниципальной услуги.

2.4.1. Срок предоставления муниципальной услуги составляет 30 календарных дней со дня регистрации в Комитете Заявления от Заявителя как при личном обращении, так и с использованием почтовой и электронной связи, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

Заявитель вправе отозвать Заявление на любой стадии процесса предоставления муниципальной услуги.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче Заявления в Комитете и при получении результата предоставления муниципальной услуги составляет 15 минут.

Срок регистрации Заявления о предоставлении муниципальной услуги составляет:

- при личном обращении в Комитет – один рабочий день;
- при направлении Заявления и документов по почте – в день поступления.

2.4.2. Приостановление предоставления муниципальной услуги не предусмотрено.

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги.

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации¹;
- Федеральным законом от 06.10.2003 № 131–ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»²;
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59–ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»³;
- Федеральным законом от 29.12.2004 № 188–ФЗ «Жилищный кодекс Российской Федерации»⁴;
- постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 № 354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов»⁵;
- постановлением Правительства РФ от 23.05.2006 № 306 «Об утверждении Правил установления и определения нормативов потребления коммунальных услуг»⁶;
- постановлением Правительства РФ от 13.08.2006 № 491 «Об утверждении правил содержания общего имущества в многоквартирном доме и правил изменения размера платы за содержание и ремонт жилого помещения в случае оказания услуг и выполнения работ по управлению, содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность»⁷;
- Уставом муниципального образования город Мурманск⁸;
- постановлением администрации города Мурманска от 30.05.2012 № 1159 «Об утверждении реестра услуг, предоставляемых по обращениям заявителей в муниципальном образовании город Мурманск»⁹.

2.6. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

2.6.1. Для получения муниципальной услуги Заявитель предоставляет в Комитет Заявление по форме согласно приложению № 1 к настоящему

¹ «Российская газета» от 21.01.2009, № 7.

² Собрание законодательства РФ от 06.10.2003, № 40, ст. 3822.

³ «Российская газета» от 05.05.2006, № 95.

⁴ Собрание законодательства РФ от 03.01.2005, № 1 (часть 1), ст. 14.

⁵ «Российская газета» от 01.06.2011, № 116.

⁶ Собрание законодательства РФ от 29.05.2006, № 22, ст. 2338.

⁷ Собрание законодательства РФ от 21.08.2006, № 34, ст. 3680.

⁸ «Вечерний Мурманск» спецвыпуск от 09.11.2011, № 33, с. 10 - 12.

⁹ «Вечерний Мурманск» спецвыпуск от 06.06.2012 № 28, с. 5 - 11.

Административному регламенту лично либо с использованием средств почтовой и электронной связи.

В Заявлении указываются сведения о Заявителе, в том числе фамилия, имя, отчество физического лица, адрес постоянного проживания физического лица, контактный телефон, дата подачи Заявления. Заявление должно быть подписано обратившимся Заявителем.

В случае необходимости, в подтверждение доводов, Заявитель может приложить к Заявлению копии документов и материалов по своему усмотрению.

Заявление, а также другие документы и материалы, необходимые по усмотрению Заявителя, могут быть представлены в форме электронных документов, порядок оформления которых определяется нормативными актами Правительства Российской Федерации и (или) Правительства Мурманской области, и направлены в Комитет с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования (далее – ТКС), в том числе сети Интернет, включая региональный интернет-портал государственных и муниципальных услуг (www.51gosuslugi.ru).

Бланк Заявления по форме, приведённой в приложении № 1 к настоящему Административному регламенту, Заявитель может получить в Комитете лично и (или) в электронном виде на региональном интернет-портале государственных и муниципальных услуг Мурманской области (www.51gosuslugi.ru).

При обращении за предоставлением услуги с использованием ТКС, в том числе сети Интернет, Заявление и прилагаемые документы должны быть подписаны соответствующей электронной подписью в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 25.06.2012 № 634 «О видах электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг» (в случаях если федеральными законами, нормативными правовыми актами Правительства Российской Федерации используемый вид электронной подписи не установлен).

2.6.2. Для предоставления муниципальной услуги в рамках межведомственного информационного взаимодействия муниципальным служащим Комитета, ответственным за предоставление муниципальной услуги, запрашиваются документы и информация, указанные в пункте 2.2.2 Административного регламента.

2.6.3. Муниципальный служащий Комитета, ответственный за предоставление муниципальной услуги, не вправе требовать от Заявителя:

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

– представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными

правовыми актами Мурманской области и муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении исполнительных органов или областных (муниципальных) учреждений, предоставляющих государственную или муниципальную услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления и (или) подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственных или муниципальных услуг, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

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

2.7.1. Основания для отказа в приеме документов на бумажном носителе отсутствуют.

2.7.2. Основанием для отказа в приеме документов в электронном виде является:

- подписание документов несоответствующими электронными подписями;
- недействительный статус сертификатов электронных подписей на документах;
- неподлинность электронных подписей документов;
- отсутствие электронной подписи;
- наличие повреждений файла, не позволяющих получить доступ к информации, содержащейся в документе, средствами программного обеспечения, находящегося в свободном доступе;
- информация в электронных документах представлена не на государственном языке Российской Федерации.

2.8. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

Заявителю может быть отказано в предоставлении муниципальной услуги в следующих случаях:

- в Заявлении не указаны: фамилия Заявителя, его почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- текст Заявления не поддается прочтению;
- запрашиваемая информация не относится к информации, определяемой настоящим Административным регламентом.

Непредставление (несвоевременное представление) организацией по межведомственному запросу документов и информации не может являться основанием для отказа в предоставлении Заявителю муниципальной услуги.

2.9. Размер платы, взимаемой с Заявителя при предоставлении муниципальной услуги.

Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

2.10. Требования к местам предоставления муниципальной услуги.

2.10.1. Здание (строение), в котором Комитетом предоставляется муниципальная услуга, должно располагаться с учётом пешеходной доступности для Заявителей.

Доступность помещений, в которых предоставляется муниципальная услуга, включающих места для ожидания, для заполнения Заявлений о предоставлении муниципальной услуги, информирования и приема получателей муниципальной услуги, обеспечивается в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов.

2.10.2. Приём Заявителей осуществляется в отведенных для этих целей помещениях.

2.10.3. Помещения должны соответствовать санитарно-гигиеническим правилам и нормативам.

2.10.4. Присутственные места должны иметь туалет со свободным доступом к нему Заявителей.

2.10.5. Места для информирования, предназначенные для ознакомления Заявителей с информационными материалами, оборудуются:

- информационными стендами или информационными терминалами;
- стульями и столами (стойками для письма) для возможности оформления документов.

2.10.6. Стенды (вывески), содержащие информацию о процедуре предоставления муниципальной услуги, размещаются в непосредственной близости от помещений, в которых предоставляется муниципальная услуга.

2.10.7. Места для ожидания должны соответствовать комфортным условиям для Заявителей и оптимальным условиям для работы муниципальных служащих Комитета, осуществляющих прием и консультирование граждан.

2.10.8. Места ожидания в очереди на представление документов должны быть оборудованы стульями (кресельными секциями) и (или) скамьями (банкетками). Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не может составлять менее 2 мест на каждого муниципального служащего Комитета, ведущего приём документов.

2.10.9. Места для заполнения документов оборудуются стульями, столами (стойками) и обеспечиваются образцами заполнения документов, бланками заявлений и ручками для письма.

2.10.10. Кабинет, в котором осуществляется приём Заявителей, должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской) с указанием:

- номера кабинета;
- фамилии, имени, отчества должностного лица, осуществляющего приём.

2.10.11. Место для приёма посетителя должно быть снабжено стулом, иметь место для письма и раскладки документов.

2.10.12. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о Заявителе одним муниципальным служащим Комитета ведётся приём только одного

посетителя. Одновременное консультирование и (или) прием двух и более посетителей не допускается.

2.11. Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги.

Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги, а также их значения приведены в приложении № 4 к настоящему Административному регламенту.

3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения

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

- прием и регистрация Заявления и документов;
- рассмотрение Заявления с прилагаемыми документами;
- формирование и направление межведомственных запросов;
- принятие решения по Заявлению;
- выдача Заявителю результата предоставления муниципальной услуги, указанного в пункте 2.3 Административного регламента.

Последовательность действий по предоставлению муниципальной услуги приведена в блок-схеме согласно приложению № 3 к Административному регламенту.

3.2. Прием и регистрация Заявления и документов.

3.2.1. Основанием для начала административного действия в рамках предоставления муниципальной услуги является поступление Заявления и приложенных к нему документов в Комитет.

3.2.2. Прием и регистрация Заявления в Комитете осуществляется муниципальным служащим Комитета, ответственным за прием и регистрацию документов, в течение одного рабочего дня с момента поступления такого Заявления в Комитет.

3.2.3. Муниципальный служащий Комитета, ответственный за прием и регистрацию документов, ставит на Заявлении отметку с указанием номера входящего документа и передает председателю Комитета (лицу, исполняющему его обязанности) для вынесения резолюции.

3.2.4. В случае поступления в Комитет Заявления через интернет-портал государственных и муниципальных услуг муниципальный служащий Комитета, ответственный за прием Заявления и документов в электронной форме, с использованием программного обеспечения Комитета в день поступления такого Заявления выполняет следующие действия:

- проверяет Заявление, полноту и правильность его заполнения; уведомление о получении Заявления формируется в личном кабинете Заявителя на интернет-портале государственных и муниципальных услуг в автоматическом режиме;

– в случае наличия оснований для отказа в приеме документов, указанных в подпункте 2.7.2 настоящего Административного регламента:

1) формирует уведомление об отказе в приеме документов с указанием причин отказа;

2) подписывает уведомление усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица Комитета и отправляет на интернет-портал государственных и муниципальных услуг;

– в случае отсутствия оснований для отказа в приеме документов, указанных в подпункте 2.7.2 настоящего Административного регламента:

1) регистрирует Заявление и документы;

2) направляет информацию о регистрации Заявления в форме электронного документа, подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица Комитета, на интернет-портал государственных и муниципальных услуг;

3) распечатывает Заявление и документы (при необходимости) и выполняет дальнейшие действия в соответствии с административными процедурами, указанными в подпункте 3.1.1 настоящего Административного регламента.

3.2.5. В случае поступления в Комитет Заявления в электронной форме по ТКС муниципальный служащий Комитета, ответственный за прием Заявления и документов в электронной форме, в день поступления такого Заявления выполняет с использованием программного обеспечения Комитета следующие действия:

1) проверяет подлинность усиленной квалифицированной электронной подписи Заявителя с использованием системного криптографического программного обеспечения Комитета;

2) формирует извещение о получении Заявления, подписывает усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица Комитета и отправляет его Заявителю;

3) проверяет наличие оснований для отказа в приеме документов, указанных в подпункте 2.7.2 настоящего Административного регламента.

При наличии хотя бы одного из оснований, указанных в подпункте 2.7.2 настоящего Административного регламента, муниципальный служащий Комитета, ответственный за прием Заявлений и документов в электронной форме, в течение одного рабочего дня с момента получения Заявления и документов, выполняет с использованием программного обеспечения Комитета следующие действия:

1) формирует уведомление об отказе в приеме документов с указанием причин отказа или сообщение об ошибке в случае невозможности расшифровать документы;

2) подписывает усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица Комитета уведомление об отказе в приеме документов;

3) отправляет уведомление об отказе в приеме (сообщение об ошибке) Заявителю.

При отсутствии оснований, указанных в пункте 2.7.2 настоящего Административного регламента, муниципальный служащий Комитета, ответственный за прием Заявлений и документов в электронной форме, в течение одного рабочего дня с момента получения Заявления и документов выполняет с использованием программного обеспечения Комитета следующие действия:

- регистрирует Заявление, формирует уведомление о приеме Заявления, подписывает его усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица Комитета;
- отправляет уведомление о приеме Заявления и документов Заявителю;
- распечатывает Заявление и документы (при необходимости) и выполняет дальнейшие действия в соответствии с административными процедурами, указанными в пункте 3.1 настоящего Административного регламента.

3.2.6. О ходе рассмотрения Заявления, полученного через интернет-портал государственных и муниципальных услуг, муниципальный служащий Комитета, ответственный за предоставление услуги, обязан направлять информацию в форме электронного документа, подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица Комитета, на интернет-портал государственных и муниципальных услуг.

3.2.7. Срок исполнения административной процедуры составляет один рабочий день.

3.3. Рассмотрение Заявления и прилагаемых документов.

3.3.1. Основанием для начала административной процедуры является получение зарегистрированного Заявления и приложенных к нему документов муниципальным служащим Комитета, ответственным за предоставление муниципальной услуги, от председателя Комитета (лица, исполняющего его обязанности).

3.3.2. Заявление с резолюцией председателя Комитета (лица, исполняющего его обязанности) не позднее следующего рабочего дня за днем вынесения резолюции направляется муниципальному служащему Комитета, ответственному за предоставление муниципальной услуги, для подготовки ответа.

3.3.3. Муниципальный служащий Комитета, ответственный за предоставление муниципальной услуги, получив Заявление:

- проверяет правильность его оформления в соответствии с требованиями настоящего Административного регламента;
- устанавливает необходимость получения сведений, указанных в подпункте 2.2.2 настоящего Административного регламента.

3.3.4. Срок исполнения административной процедуры составляет один рабочий день.

3.4. Формирование и направление межведомственных запросов.

3.4.1. Основанием для начала административной процедуры является необходимость получения сведений, указанных в подпункте 2.2.2 настоящего Административного регламента.

3.4.2. Муниципальный служащий Комитета, ответственный за предоставление муниципальной услуги, в течение одного рабочего дня формирует межведомственный запрос и направляет его через систему межведомственного информационного взаимодействия в ГОБУ «МФЦ МО».

3.4.3. Муниципальный служащий Комитета, ответственный за предоставление муниципальной услуги, при поступлении ответов на межведомственные запросы через систему межведомственного информационного взаимодействия в течение одного рабочего дня открывает электронный документ, распечатывает и приобщает к документам, предоставленным Заявителем.

3.4.4. Межведомственное информационное взаимодействие осуществляется в соответствии с требованиями и в сроки, установленные статьями 7.1, 7.2 Федерального закона от 27.07.2010 № 210–ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

3.5. Принятие решения по Заявлению.

3.5.1. Основанием для начала административной процедуры является окончание рассмотрения Заявления, а также документов, поступивших в рамках межведомственного информационного взаимодействия.

3.5.2. Муниципальный служащий Комитета, ответственный за предоставление муниципальной услуги, по результатам рассмотрения Заявления и прилагаемых документов, а также документов, поступивших в рамках межведомственного информационного взаимодействия:

– в случае наличия оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, указанных в пункте 2.8 настоящего Административного регламента, готовит проект уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги и передает на подпись председателю Комитета (лицу, исполняющему его обязанности);

– в случае отсутствия оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, указанных в пункте 2.8 настоящего Административного регламента, готовит проект ответа на Заявление и передает на подпись председателю Комитета (лицу, исполняющему его обязанности).

3.5.3. Председатель Комитета (лицо, исполняющее его обязанности) в день получения проекта ответа на Заявление либо проекта уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги, подписывает его и передает муниципальному служащему Комитета, ответственному за делопроизводство, для регистрации.

3.5.4. Муниципальный служащий Комитета, ответственный за делопроизводство, в день поступления подписанного председателем Комитета (лицом, исполняющим его обязанности) ответа на Заявление либо уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги регистрирует ответ на

Заявление, уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги в журнале регистрации исходящей документации Комитета.

3.5.5. Срок исполнения административной процедуры составляет 30 календарных дней со дня регистрации Заявления в Комитете.

3.6. Выдача результата муниципальной услуги Заявителю.

3.6.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры является передача муниципальным служащим Комитета, ответственным за делопроизводство, муниципальному служащему Комитета, ответственному за предоставление муниципальной услуги, подписанного и зарегистрированного ответа на Заявление либо уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

3.6.2. Подписанный и зарегистрированный ответ либо уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги не позднее следующего рабочего дня после подписания и регистрации направляется Заявителю почтовым отправлением, или, по просьбе Заявителя, выдается ему лично, или направляется по электронной почте муниципальным служащим Комитета, ответственным за предоставление муниципальной услуги.

Вторые экземпляры ответа либо уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги остаются на хранении в Комитете.

3.6.3. Срок исполнения административной процедуры составляет два рабочих дня.

4. Формы контроля за исполнением Административного регламента

4.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением муниципальным служащим Комитета, ответственным за предоставление муниципальной услуги, положений Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также за принятием решений муниципальными служащими Комитета, ответственными за предоставление муниципальной услуги.

4.1.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, осуществляет председатель Комитета (лицо, исполняющее его обязанности).

4.1.2. Текущий контроль осуществляется с целью выявления нарушений прав Заявителей путем проведения проверок соблюдения и исполнения муниципальными служащими Комитета, ответственными за предоставление муниципальной услуги, положений Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги.

4.2. Ответственность муниципальных служащих Комитета за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги.

4.2.1. Муниципальные служащие Комитета, ответственные за предоставление муниципальной услуги, несут персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка проведения административных процедур, установленных Административным регламентом.

4.2.2. Персональная ответственность муниципального служащего Комитета закрепляется в его должностной инструкции в соответствии с требованиями законодательства.

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

5.1. Заявители имеют право на досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц или муниципальных служащих Комитета.

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

1) нарушение срока регистрации Заявления о предоставлении муниципальной услуги;

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

3) требование представления Заявителем документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у Заявителя;

5) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, муниципальными правовыми актами;

6) затребование у Заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, муниципальными правовыми актами;

7) отказ муниципального служащего Комитета, ответственного за предоставление муниципальной услуги, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.3. Жалоба подается в письменной форме, в том числе, при личном приеме Заявителя или в электронной форме.

Жалоба в письменной форме может быть направлена по почте.

В электронной форме жалоба может быть подана Заявителем посредством:

- 1) официального сайта администрации города Мурманска в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (www.citymurmansk.ru);
- 2) федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (www.gosuslugi.ru);
- 3) регионального портала государственных и муниципальных услуг (www.51gosuslugi.ru).

5.4. Жалоба подается в свободной форме и должна содержать:

- 1) наименование Комитета, его должностного лица либо муниципального служащего Комитета, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;
- 2) фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), сведения о месте жительства Заявителя – физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения Заявителя – юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ Заявителю;
- 3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Комитета, его должностного лица либо муниципальных служащих Комитета;
- 4) доводы, на основании которых Заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Комитета, его должностного лица либо муниципального служащего Комитета. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы Заявителя, либо их копии.

5.5. Прием жалоб осуществляется Комитетом по адресу: г. Мурманск, ул. Профсоюзов, д. 20, в рабочие дни: понедельник – четверг с 9.00 до 17.00, пятница с 9.00 до 16.00; перерыв с 13.00 до 14.00, e-mail: comzkr@citymurmansk.ru; администрацией города Мурманска по адресу: г. Мурманск, проспект Ленина, д. 75, в рабочие дни: понедельник – четверг с 9.00 до 17.30, пятница с 9.00 до 16.00; перерыв с 13.00 до 14.00, e-mail: citymurmansk@citymurmansk.ru.

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

5.6. Жалоба на нарушение порядка предоставления муниципальной услуги подается в Комитет. В случае если обжалуются решения председателя Комитета (лица, исполняющего его обязанности), жалоба подается в администрацию города Мурманска.

5.7. Жалоба на нарушение порядка предоставления муниципальной услуги ГОБУ «МФЦ МО» рассматривается Комитетом на основании соглашения о взаимодействии, заключенного между ГОБУ «МФЦ МО» и Комитетом.

Жалоба может быть подана Заявителем через отделения ГОБУ «МФЦ МО», расположенные по адресам:

– в Ленинском административном округе города Мурманска: 183034, г. Мурманск, ул. Алексея Хлобыстова, д. 26, тел. (8152) 22–60–36;

– в Октябрьском административном округе города Мурманска: 183038, г. Мурманск, пр. Ленина, д. 45, тел. (8152) 44–34–58;

– в Первомайском административном округе города Мурманска: 183052, г. Мурманск, ул. Генерала Щербакова, д. 26, тел. (8152) 52–12–89.

5.8. Жалоба, поступившая в Комитет, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены Комитетом.

В случае обжалования отказа Комитета, его должностного лица в приеме документов у Заявителя, указанных в подпункте 2.6.1 настоящего Административного регламента, или в исправлении допущенных опечаток и ошибок, или в случае обжалования Заявителем нарушения установленного срока таких исправлений, жалоба рассматривается в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

5.9. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с частью 7 статьи 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 № 210–ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» Комитет принимает решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении.

При удовлетворении жалобы Комитет устраняет выявленные нарушения, в том числе выдает Заявителю результат муниципальной услуги, не позднее пяти рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

5.10. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется Заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме.

5.11. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается председателем Комитета (лицом, исполняющим его обязанности), а в случае рассмотрения жалобы администрацией города Мурманска – главой администрации города Мурманска (лицом, временно исполняющим полномочия главы администрации города).

По желанию Заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица и (или) Комитета, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

5.12. Комитет отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

1) наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

2) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

3) наличие решения по жалобе, принятого ранее в отношении того же Заявителя и по тому же предмету жалобы.

5.13. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалобы, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

Приложение № 1
к Административному
регламенту

Форма заявления на предоставление муниципальной услуги

Председателю комитета по
жилищной политике
администрации города Мурманска

(полностью фамилия, имя,
отчество)

дата рождения _____

проживающего по адресу:

контактный телефон:

Заявление

Дата _____

Личная подпись _____

Место для регистрационного штампа

Приложение № 2
к Административному
регламенту

Форма уведомления об отказе в предоставлении информации
с указанием причин отказа

Уведомление
об отказе в предоставлении муниципальной услуги
«Предоставление информации о порядке предоставления
жилищно-коммунальных услуг населению»

ФИО Заявителя
адрес Заявителя
(который указан в Заявлении)

Доводим до Вашего сведения, что Вам отказано в предоставлении муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» по следующим основаниям:

(причина отказа в представлении информации)

(дата)

(подпись)

(расшифровка подписи)

Приложение № 3
к Административному
регламенту

Блок–схема
последовательности действий при предоставлении
муниципальной услуги



Приложение № 4
к Административному
регламенту

Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги

№ п/ п	Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги	Нормативное значение показателя
Показатели доступности предоставления муниципальной услуги		
1.	% Заявителей, ожидавших в очереди при подаче документов не более 15 минут	100 %
2.	% Заявителей, удовлетворенных графиком работы	100 %
3.	Наличие на стендах в местах предоставления услуг информации о порядке предоставления муниципальной услуги	100 %
4.	Количество взаимодействий заявителя с муниципальным служащим Комитета, ответственным за предоставление муниципальной услуги, при предоставлении муниципальной услуги	да
5.	Возможность получения муниципальной услуги в электронной форме	да
6.	Возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги (в том числе с использованием информационно – телекоммуникационных технологий)	да
7.	Возможность получение услуги через многофункциональный центр	нет
Показатели качества предоставления муниципальной услуги		
1.	Количество обоснованных жалоб	0
2.	Соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги (% случаев предоставления услуги в установленный срок с момента приема документов)	100 %
3.	% Заявителей, удовлетворенных культурой обслуживания при предоставлении муниципальной услуги	100 %
4.	% Заявителей, удовлетворенных качеством результатов труда муниципальных служащих Комитета при предоставлении муниципальной услуги	100 %