



## АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА МУРМАНСКА

### ПОСТАНОВЛЕНИЕ

15.04.2020

№ 987

**О внесении изменений 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, от 07.02.2018 № 296, от 31.05.2018 № 1589, от 30.07.2018 № 2329, от 26.11.2018 № 4051, от 25.03.2019 № 1065, от 23.12.2019 № 4292)**

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», **постановляю:**

1. 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, от 07.02.2018 № 296, от 31.05.2018 № 1589, от 30.07.2018 № 2329, от 26.11.2018 № 4051, от 25.03.2019 № 1065, от 23.12.2019 № 4292) и изложить его в новой редакции согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Отделу информационно-технического обеспечения и защиты информации администрации города Мурманска (Кузьмин А.Н.) организовать

размещение настоящего постановления с приложением на официальном сайте администрации города Мурманска в сети Интернет.

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

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

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

**Глава администрации  
города Мурманска**

**Е.В. Никора**

Приложение  
к постановлению администрации  
города Мурманска  
от 15.04.2020 № 987

**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).

Административный регламент разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги, создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при предоставлении муниципальной услуги, и определяет стандарт предоставления муниципальной услуги, сроки и последовательность административных действий и административных процедур при предоставлении муниципальной услуги.

**1.2. Описание заявителей.**

Заявителями на получение муниципальной услуги (далее - Заявитель) являются физические и юридические лица, заинтересованные в получении муниципальной услуги, либо физические и юридические лица, имеющие право в соответствии с законодательством Российской Федерации либо в силу наделения их Заявителем в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, полномочиями выступать от имени Заявителя.

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

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

**1.3.1. Информация, предоставляемая заинтересованным лицам о муниципальной услуге, является открытой и доступной.**

Основными требованиями к информированию заинтересованных лиц являются:

- достоверность и полнота информации;
- чёткость в изложении информации;
- удобство и доступность получения информации;
- оперативность предоставления информации.

1.3.2. 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.

1.3.3. Информирование о порядке и ходе предоставления муниципальной услуги осуществляется специалистом отдела по общим вопросам комитета по жилищной политике администрации города Мурманска, ответственный за предоставление муниципальной услуги (далее - Комитет).

1.3.4. Сведения о месте нахождения, графике работы, справочных телефонах и адресах официальных сайтов, а также электронной почты Комитета размещаются:

- на официальном сайте администрации города Мурманска (далее - Администрация);
- на информационном портале Комитета;
- в федеральной государственной информационной системе «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Федеральный реестр): <http://frgu.gosuslugi.ru>;
- на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) (далее - Единый портал): <http://www.gosuslugi.ru>;
- на Региональном портале электронных услуг Мурманской области (далее - Региональный портал): <http://www51gosuslugi.ru>;

- на информационных стенах в местах непосредственного предоставления муниципальной услуги.

На Региональном портале и Едином портале размещается следующая информация:

- способы предоставления муниципальной услуги;
- перечень нормативных правовых актов, непосредственно регулирующих предоставление муниципальной услуги;
- исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, требования к оформлению указанных документов, а также перечень документов, которые Заявитель вправе представить по собственной инициативе;
- категория Заявителей, которым предоставляется муниципальная услуга;
- срок предоставления муниципальной услуги;
- описание результата предоставления муниципальной услуги;
- сведения о безвозмездности предоставления муниципальной услуги;
- исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги;
- о праве Заявителя на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги;
- формы заявлений (уведомлений, сообщений), используемые при предоставлении муниципальной услуги.

Информация на Региональном портале и Едином портале о порядке и сроках предоставления муниципальной услуги на основании сведений, содержащихся в Федеральном реестре, предоставляется Заявителю бесплатно.

1.3.5. Доступ к информации о сроках и порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется без выполнения Заявителем каких-либо требований, в том числе без использования программного обеспечения, установка которого на технические средства Заявителя требует заключения лицензионного или иного соглашения с правообладателем программного обеспечения, предусматривающего взимание платы, регистрацию или авторизацию Заявителя или предоставление им персональных данных.

1.3.6. Информирование о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется с использованием:

- средств телефонной связи;
- средств почтовой связи;
- электронной почты;
- сети Интернет, в том числе официального сайта Администрации, Комитета, Единого портала и Регионального портала;
- печатных информационных материалов (брошюр, буклетов и т.д.);
- информационных стендов (информационных терминалов);
- программно-аппаратных комплексов (при наличии).

1.3.7. Информирование о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляют муниципальные службы Комитета.

1.3.8. Информирование по вопросу предоставления муниципальной услуги, сведений о ходе ее выполнения осуществляется путем устного и письменного консультирования.

1.3.9. Устное консультирование осуществляется посредством телефонной связи и при личном приеме.

1.3.10. При ответе на телефонные звонки муниципальный служащий Комитета, ответственный за приём и консультирование, обязан:

- называть полное наименование Комитета, должность, свою фамилию, имя, отчество;

- отвечать корректно, не допускать в это время разговоров с другими людьми.

Максимальное время телефонного разговора не должно превышать 15 минут.

1.3.11. При ответе на телефонные звонки и при устном обращении граждан муниципальный служащий Комитета, ответственный за приём и консультирование, в пределах своей компетенции дает ответ самостоятельно.

Если муниципальный служащий Комитета, ответственный за прием и консультирование, не может дать ответ самостоятельно либо подготовка ответа требует продолжительного времени, он обязан выбрать один из вариантов дальнейших действий:

- а) предложить Заявителю изложить суть обращения в письменной форме;
- б) назначить другое удобное для Заявителя время для консультации.

1.3.12. Письменные разъяснения даются Комитетом при наличии письменного обращения. Муниципальные служащие, ответственные за приём и консультирование, квалифицированно готовят разъяснения в пределах своей компетенции.

1.3.13. Председатель Комитета либо лицо, исполняющее его обязанности, определяет исполнителя для подготовки ответа по каждому конкретному письменному обращению.

1.3.14. Письменный ответ подписывает председатель Комитета или лицо, исполняющее его обязанности. Ответ должен содержать фамилию, инициалы и телефон исполнителя.

1.3.15. Срок подготовки письменного ответа составляет 30 календарных дней со дня регистрации письменного обращения.

1.3.16. Результатом информирования и консультирования является предоставление Заявителю информации:

- о Комитете, времени приема Заявителей;
- о перечне документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;
- о сроках предоставления муниципальной услуги;
- об основаниях для отказа в предоставлении муниципальной услуги;
- о порядке обжалования действий (бездействия), а также решений Комитета, его муниципальных служащих.

Кроме того, Заявителю при необходимости оказывается помощь в заполнении Заявления (Заявлений) при предоставлении муниципальной услуги.

1.3.17. Муниципальные служащие Комитета, ответственные за приём и консультирование (лично или по телефону), обязаны относиться к обратившимся гражданам корректно и внимательно, не унижая их чести и достоинства.

1.3.18. В печатных информационных материалах (брошюрах, буклетах и т.д.), на информационных стендах (информационных терминалах), в программно-аппаратных комплексах, в том числе на официальном сайте Администрации, Комитета, Едином портале и Региональном портале размещается следующая информация:

а) сведения о местонахождении, контактных телефонах, адресах электронной почты, официальных сайтах Администрации, Комитета;

б) сведения о графике работы Администрации, Комитета;

в) сведения о графике приёма граждан;

г) настоящий Административный регламент;

д) основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги;

е) перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

ж) форма (образец) заявлений;

з) досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия), принимаемых и выполняемых (не выполненных) при предоставлении муниципальной услуги.

## 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 Администрации, предоставляющего муниципальную услугу.

2.2.1. Предоставление муниципальной услуги осуществляет Комитет.

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 представлении 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. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление муниципальной услуги.

2.5.1. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации<sup>1</sup>;
- Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»<sup>2</sup>;
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»<sup>3</sup>;
- Федеральным законом от 29.12.2004 № 188-ФЗ «Жилищный кодекс Российской Федерации»<sup>4</sup>;
- постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 № 354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов»<sup>5</sup>;
- постановлением Правительства РФ от 23.05.2006 № 306 «Об утверждении Правил установления и определения нормативов потребления коммунальных услуг»<sup>6</sup>;
- 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»<sup>7</sup>;

<sup>1</sup> «Российская газета», 21.01.2009, № 7.

<sup>2</sup> «Собрание законодательства РФ», 06.10.2003, № 40, ст. 3822.

<sup>3</sup> «Российская газета», 05.05.2006, № 95.

<sup>4</sup> «Собрание законодательства РФ», 03.01.2005, № 1 (часть 1), ст. 14.

<sup>5</sup> «Российская газета», 01.06.2011, № 116.

<sup>6</sup> «Собрание законодательства РФ», 29.05.2006, № 22, ст. 2338.

<sup>7</sup> «Собрание законодательства РФ», 21.08.2006, № 34, ст. 3680.

- Уставом муниципального образования город Мурманск<sup>8</sup>;
- постановлением администрации города Мурманска от 30.05.2012 № 1159 «Об утверждении реестра услуг, предоставляемых по обращениям заявителей в муниципальном образовании город Мурманск»<sup>9</sup>;
- постановлением администрации города Мурманска от 11.01.2013 № 01 «О порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительно-распорядительного органа местного самоуправления - администрации города Мурманска (структурных подразделений администрации города Мурманска), ее должностных лиц, муниципальных служащих, подведомственных администрации города Мурманска учреждений и их должностных лиц, предоставляющих муниципальные услуги»<sup>10</sup>.

**2.5.2.** Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги (с указанием их реквизитов и источников официального опубликования), указанных в пункте 2.5.1, размещается на официальном сайте Администрации в сети Интернет, в Федеральном реестре и на Едином портале.

**2.6.** Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

**2.6.1.** Для получения муниципальной услуги Заявитель предоставляет в Комитет Заявление по образцу согласно приложению № 1 к настоящему 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-телекоммуникационной сети Интернет (далее - ТКС), в том числе сети Интернет, включая Региональный портал ([www.51gosuslugi.ru](http://www.51gosuslugi.ru)).

Бланк Заявления по образцу, приведённому в приложении № 1 к настоящему Административному регламенту, Заявитель может получить в Комитете лично и (или) в электронном виде на Региональном портале ([www.51gosuslugi.ru](http://www.51gosuslugi.ru)).

При обращении за предоставлением услуги с использованием ТКС, Заявление и прилагаемые документы должны быть подписаны соответствующей

---

<sup>8</sup> «Вечерний Мурманск», 08.05.2018, № 77, с. 5-16.

<sup>9</sup> «Вечерний Мурманск», спецвыпуск № 28, 06.06.2012, с. 5-11.

<sup>10</sup> «Вечерний Мурманск», 19.01.2013, № 9, с. 10.

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, предоставление 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, муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении Комитета, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее - Федеральный закон). Заявитель вправе представить указанные документы и информацию по собственной инициативе;

- осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в государственные органы, иные органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в перечни, указанные в части 1 статьи 9 Федерального закона;

- представления документов и информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона.

2.7. Перечень оснований для отказа в приеме документов, для приостановления и (или) отказа в предоставлении муниципальной услуги.

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

2.7.2. Основаниями для отказа в приеме документов в электронном виде являются:

- 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, и способы ее взимания.

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 стендаами 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.

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

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 Заявителя 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 Заявителя. Одновременное консультирование и (или) прием двух и более Заявителей 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 № 3 к настоящему Административному регламенту.

2.12. Прочие требования к предоставлению муниципальной услуги.

2.12.1. Бланки заявлений Заявитель может получить в электронном виде на Едином портале.

2.12.2. Перечень видов электронной подписи, которые допускаются к использованию при обращении за получением муниципальной услуги, оказываемой с применением усиленной квалифицированной электронной подписи, используемой в целях приёма обращения за получением муниципальной услуги, оказываемой с применением усиленной квалифицированной электронной подписи, определяется требованиями законодательства Российской Федерации в сфере информационной безопасности при приёме обращений за получением муниципальной услуги и (или) предоставлении муниципальной услуги.

2.12.3. Заявитель - физическое лицо имеет право использовать простую электронную подпись в случае, предусмотренном пунктом 2 (1) правил

определения видов электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением муниципальной услуги, утверждённых постановлением Правительства Российской Федерации от 25.06.2012 № 634 «О видах электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг».

2.12.4. Состав действий, которые Заявитель вправе совершить в электронной форме при получении муниципальной услуги с использованием Регионального портала:

- получение информации о порядке и сроках предоставления муниципальной услуги;
- запись на приём в ГОБУ «МФЦ МО», если муниципальная услуга оказывается через ГОБУ «МФЦ МО»;
- формирование запроса;
- приём и регистрация запроса и иных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;
- получение сведений о ходе выполнения запроса;
- получение результата предоставления муниципальной услуги.

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

#### 3.1. Общие положения.

3.1.1. 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;
- направление Заявителю результата предоставления муниципальной услуги, указанного в пункте 2.3 Административного регламента.

3.1.2. Порядок осуществления административных процедур (действий) в электронной форме с использованием Регионального портала включает в себя выполнение следующих административных процедур:

- приём электронной формы Заявления и отсканированных документов;
- направление на электронный адрес Заявителя уведомления о приёме документов;
- рассмотрение Заявления;
- формирование и направление межведомственных запросов;
- принятие решения по Заявлению;
- направление на электронный адрес Заявителя, а также по желанию Заявителя в иной форме, предусмотренной настоящим Административным регламентом, результата предоставления муниципальной услуги.

3.1.3. Перечень административных процедур, выполняемых при исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах:

- приём и регистрация Заявления об исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах;
- рассмотрение Заявления об исправлении опечаток и ошибок;
- направление Заявителю исправленных документов с сопроводительным письмом либо уведомления об отказе в исправлении опечаток и ошибок.

3.2. Последовательность и сроки выполнения административных процедур при личном приёме Заявителя или с использованием средств почтовой и электронной связи.

#### 3.2.1. Приём и регистрация Заявления и документов.

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

Муниципальный служащий Комитета, ответственный за предоставление муниципальной услуги, в день поступления Заявления в Комитет:

- проверяет полномочия Заявителя, содержание комплекта представленных документов, правильность заполнения Заявления;
- принимает или распечатывает и регистрирует Заявление;
- передает Заявление председателю Комитета (лицу, исполняющему его обязанности) для вынесения резолюции.

Срок исполнения административной процедуры составляет один рабочий день.

#### 3.2.2. Рассмотрение Заявления и прилагаемых документов.

Основанием для начала административной процедуры является получение зарегистрированного Заявления председателем Комитета (лицом, исполняющим его обязанности).

Председатель Комитета (лицо, исполняющее его обязанности) в день регистрации Заявления рассматривает его и выносит резолюцию о рассмотрении.

Заявление с резолюцией председателя Комитета (лица, исполняющего его обязанности) направляется муниципальному служащему Комитета, ответственному за предоставление муниципальной услуги, для подготовки ответа.

Муниципальный служащий Комитета, ответственный за предоставление муниципальной услуги, получив Заявление, устанавливает необходимость получения сведений, указанных в подпункте 2.2.2 настоящего Административного регламента.

Срок исполнения административной процедуры составляет один рабочий день.

#### 3.2.3. Формирование и направление межведомственных запросов.

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

Межведомственное информационное взаимодействие осуществляется в соответствии с требованиями и в сроки, установленные статьями 7.1, 7.2 Федерального закона.

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

Срок подготовки и направления ответов на межведомственный запросы не может превышать пяти рабочих дней со дня поступления межведомственных запросов.

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

При поступлении ответа на межведомственный запрос почтовым отправлением муниципальный служащий Комитета, ответственный за приём и регистрацию документов, в срок не более одного рабочего дня регистрирует их в системе электронного документооборота и передаёт председателю Комитета (лицу, исполняющему его обязанности) для вынесения резолюции.

Председатель Комитета (лицо, исполняющее его обязанности) в течение одного рабочего дня со дня передачи рассматривает ответ на межведомственный запрос и выносит резолюцию о рассмотрении с указанием фамилии муниципального служащего Комитета, ответственного за предоставление муниципальной услуги.

Муниципальный служащий Комитета, ответственный за предоставление муниципальной услуги, в день получения от председателя Комитета (лица, исполняющего его обязанности) ответа на межведомственный запрос приобщает его к документам, представленным Заявителем, и выполняет дальнейшие действия в соответствии с административными процедурами, указанными в подпункте 3.2.4 настоящего Административного регламента.

### 3.2.4. Принятие решения по Заявлению.

Основанием для начала административной процедуры является окончание рассмотрения Заявления и документов, представленных Заявителем и полученных в рамках межведомственного информационного взаимодействия.

По результатам рассмотрения документов, представленных Заявителем и полученных в рамках межведомственного информационного взаимодействия, муниципальный служащий Комитета, ответственный за предоставление муниципальной услуги, в течение трёх рабочих дней со дня получения ответа на межведомственный запрос производит необходимые действия:

- 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).

Срок исполнения административной процедуры составляет 15 календарных дней со дня окончания рассмотрения Заявления и документов, представленных Заявителем и полученных в рамках межведомственного информационного взаимодействия.

### 3.2.5. Направление результата предоставления муниципальной услуги Заявителю.

Основанием для начала исполнения административной процедуры является получение проекта ответа на Заявление либо проекта уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги председателем Комитета (лицом, исполняющим его обязанности).

Председатель Комитета (лицо, исполняющее его обязанности) подписывает ответ на Заявление либо уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги и передает муниципальному служащему Комитета, ответственному за предоставление муниципальной услуги, для регистрации.

Муниципальный служащий Комитета, ответственный за предоставление муниципальной услуги, регистрирует подписанный председателем Комитета (лицом, исполняющим его обязанности) ответ на Заявление либо уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги, в журнале регистрации исходящей документации Комитета.

Ответ на Заявление либо уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги направляется Заявителю почтовым отправлением, или, по просьбе Заявителя, выдается ему лично или направляется по электронной почте муниципальным служащим Комитета, ответственным за предоставление муниципальной услуги.

Срок исполнения административной процедуры составляет два рабочих дня.

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

### 3.3. Предоставление муниципальной услуги в электронной форме с использованием Регионального портала.

3.3.1. Для получения муниципальной услуги через Региональный портал Заявителю необходимо предварительно пройти процесс регистрации в Единой системе идентификации и аутентификации (далее - ЕСИА).

3.3.2. Для получения муниципальной услуги через Региональный портал Заявителю необходимо предварительно оформить усиленную

квалифицированную электронную подпись (далее - ЭП) для заверения Заявления и документов, поданных в электронном виде.

3.3.3. Для подачи Заявления через Региональный портал Заявитель должен выполнить следующие действия:

- а) пройти идентификацию и аутентификацию в ЕСИА;
- б) заполнить портальную форму Заявления на оказание муниципальной услуги;

в) при необходимости, в подтверждение доводов, Заявитель может приложить к Заявлению электронные документы и материалы по своему усмотрению;

г) заверить Заявление и электронные документы ЭП (в случаях, если в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации в отношении документов установлено требование о нотариальном свидетельствовании верности их копий, электронные документы должны быть заверены усиленной квалифицированной электронной подписью нотариуса);

- д) направить пакет электронных документов в Комитет.

3.3.4. Основанием для предоставления муниципальной услуги является направление Заявителем Заявления с документами в Комитет в электронном виде.

В день поступления Заявления и документов через Региональный портал муниципальный служащий Комитета, ответственный за приём Заявлений и документов в электронной форме, выполняет с использованием программного обеспечения Комитета следующие действия:

- проверяет Заявление и полученные документы, полноту и правильность их заполнения, уведомление о получении Заявления и документов формируется в личном кабинете Заявителя на Региональном портале в автоматическом режиме;

- регистрирует Заявление и документы;

- направляет информацию о регистрации Заявления в форме электронного документа, подписанного ЭП уполномоченного лица Комитета, на Региональный портал;

- распечатывает Заявление и документы и выполняет дальнейшие действия в соответствии с административными процедурами, указанными в подпунктах 3.2.2 - 3.2.4 настоящего Административного регламента.

О ходе рассмотрения Заявления, полученного через Региональный портал, муниципальный служащий Комитета, ответственный за предоставление муниципальной услуги, обязан направлять информацию в форме электронного документа, подписанного ЭП уполномоченного лица Комитета на Региональный портал.

В случае наличия оснований для отказа в приёме документов, указанных в подпункте 2.7.2 настоящего Административного регламента, муниципальный служащий Комитета, ответственный за предоставление муниципальной услуги, в течение одного рабочего дня с момента получения Заявления и документов:

- формирует уведомление об отказе в приёме документов с указанием причин отказа;

- подписывает уведомление об отказе в приёме документов ЭП уполномоченного лица Комитета и отправляет его на Региональный портал.

**3.4. Исправление допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах.**

**3.4.1.** Основанием для начала выполнения административной процедуры является обращение Заявителя в Администрацию с заявлением об исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах.

**3.4.2.** Председатель Комитета (лицо, исполняющее его обязанности) в течение одного рабочего дня со дня регистрации обращения рассматривает его и приложенные к нему документы и выносит резолюцию с указанием фамилии муниципального служащего Комитета, ответственного за предоставление муниципальной услуги.

**3.4.3.** Муниципальный служащий Комитета, ответственный за предоставление муниципальной услуги, в срок, не превышающий трёх рабочих дней со дня поступления соответствующего обращения, проводит проверку указанных в обращении сведений.

**3.4.4.** Критерием принятия решения по административной процедуре является наличие или отсутствие в документах опечаток и ошибок.

**3.4.5.** В случае выявления допущенных опечаток и (или) ошибок муниципальный служащий Комитета, ответственный за предоставление муниципальной услуги, производит необходимые действия по подготовке проекта ответа об исправлении опечаток и (или) ошибок.

В случае отсутствия оснований для исправления опечаток и (или) ошибок муниципальный служащий Комитета, ответственный за предоставление муниципальной услуги, готовит уведомление об отказе в исправлении опечаток и (или) ошибок с указанием причин отказа.

**3.4.6.** Муниципальный служащий Комитета, ответственный за предоставление муниципальной услуги, обеспечивает направление Заявителю исправленных документов и сопроводительного письма с извинениями за доставленные неудобства либо уведомления об отказе в исправлении опечаток и ошибок.

Срок исполнения административных действий - не более 15 рабочих дней.

#### **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, осуществляется 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), принимаемых и выполняемых (не выполненных) при предоставлении муниципальной услуги

5.1. Заявители имеют право на досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия), принимаемых и выполняемых (не выполненных) при предоставлении муниципальной услуги (далее - жалоба).

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 или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приёме 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;

8) требование у Заявителя при предоставлении муниципальной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением случаев, предусмотренных подпунктами «а» - «г» подпункта 2.6.3 настоящего Административного регламента.

**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 в ТКС ([www.citymurmansk.ru](http://www.citymurmansk.ru));

2) Единого портала ([www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru));

3) Регионального портала ([www.51gosuslugi.ru](http://www.51gosuslugi.ru));

4) с использованием ТКС посредством портала федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), принимаемых и выполняемых (не выполненных) при предоставлении муниципальной услуги (далее - с использованием ТКС посредством портала).

**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: comzkp@citymurmansk.ru; Администрацией 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.

В случае, если жалоба подается через представителя Заявителя, предоставляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени Заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени Заявителя, может быть представлена:

а) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);

б) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью Заявителя (при наличии печати) и подписанная руководителем Заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

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

При подаче жалобы в электронной форме документы, указанные в настоящем подразделе, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность Заявителя, не требуется.

5.6. 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.

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 одно из следующих решений:

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

2) в удовлетворении жалобы отказывается.

При удовлетворении жалобы Комитет устраниет 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 - главой администрации города Мурманска (лицом, временно исполняющим полномочия главы администрации города Мурманска).

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. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

а) наименование органа (учреждения), предоставляющего муниципальную услугу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

б) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

в) фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) или наименование Заявителя;

г) основания для принятия решения по жалобе;

д) принятое по жалобе решение;

е) в случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе Заявителю дается информация о действиях, осуществляемых Комитетом, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить Заявителю в целях получения муниципальной услуги;

ж) в случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе Заявителю даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

5.13. 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.

5.14. 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

Образец 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

**Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги**

№ п/ п	Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги	Нормативное значение показателя
<b>Показатели доступности предоставления муниципальной услуги</b>		
1.	% Заявителей, ожидающих в очереди при подаче документов не более 15 минут	100 %
2.	% Заявителей, удовлетворенных графиком работы	100 %

3.	Наличие на стенах 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 получения муниципальной 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 %

---