

Приложение
к постановлению администрации
города Мурманска
от 20.12.2023 № 4449

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 и муниципальная услуга соответственно) регулирует порядок предоставления муниципальной услуги.

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 предоставление 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 (далее – представитель 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 информирования;
- четкость в изложении информации;
- удобство и доступность получения информации;
- оперативность предоставления информации.

1.3.2. Информирование о порядке и ходе предоставления муниципальной услуги осуществляют специалисты отдела по общим вопросам комитета по жилищной политике администрации города Мурманска (далее - муниципальные служащие Комитета, ответственные за предоставление муниципальной услуги, и Комитет соответственно).

1.3.3. 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);
- в федеральной государственной информационной системе «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Федеральный реестр): <http://frgu.gosuslugi.ru>;
- на Региональном портале электронных услуг Мурманской области (далее - Региональный портал): <http://www51.gosuslugi.ru>;
- на информационных стендах в местах непосредственного предоставления муниципальной услуги.

1.3.4. На Региональном портале размещается следующая информация:

- 1) способы предоставления муниципальной услуги;
- 2) перечень нормативных правовых актов, непосредственно регулирующих предоставление муниципальной услуги;
- 3) исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, требования к оформлению указанных документов;
- 4) категория заявителей, которым предоставляется муниципальная услуга;
- 5) срок предоставления муниципальной услуги;
- 6) описание результата предоставления муниципальной услуги;
- 7) сведения о возмездности (безвозмездности) предоставления муниципальной услуги;
- 8) исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме заявления и документов, для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги;
- 9) о праве заявителя на досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия), принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги;
- 10) формы заявлений (уведомлений), используемые при предоставлении муниципальной услуги.

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

1.3.6. 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.

1.3.7. Индивидуальное информирование заявителей о муниципальной услуге осуществляется:

- в устной форме лично или по телефону;
- в письменной форме - по письменным обращениям, поступившим в адрес Комитета посредством почтовых отправлений или электронной почты.

1.3.8. При консультировании о порядке предоставления муниципальной услуги муниципальный служащий Комитета, ответственный за предоставление муниципальной услуги, обязан проинформировать заявителя:

- о перечне документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, в том числе о документах, которые заявитель должен представить самостоятельно, и документах, которые Комитет должен получить в рамках межведомственного взаимодействия, если заявитель не представит их по собственной инициативе;
- о сроках принятия решения о предоставлении муниципальной услуги;
- об основаниях и условиях предоставления муниципальной услуги;
- об основаниях отказа в предоставлении муниципальной услуги;
- о порядке получения консультаций по вопросам предоставления муниципальной услуги;
- о порядке обжалования решений и действий (бездействия) Комитета, а также должностных лиц и муниципальных служащих Комитета.

1.3.9. При ответе на телефонные звонки и при устном обращении граждан муниципальный служащий Комитета, ответственный за предоставление муниципальной услуги, в пределах своей компетенции дает ответ самостоятельно.

В случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время либо муниципальный служащий Комитета, ответственный за предоставление муниципальной услуги, не может в данный момент ответить на вопрос самостоятельно, он обязан выбрать один из вариантов дальнейших действий:

- а) предложить заинтересованному лицу обратиться за необходимой информацией в письменном виде;
- б) согласовать с заинтересованным лицом другое время для проведения устного информирования.

1.3.10. Индивидуальное устное информирование осуществляется не более 10 минут. Время ожидания заинтересованного лица при индивидуальном

устном информировании (при обращении заинтересованных лиц за информацией лично) не может превышать 15 минут.

1.3.11. Заинтересованному лицу предоставляется возможность осуществить предварительную запись на прием по телефону, с использованием электронной почты либо при личном обращении в Комитет.

1.3.12. Информирование осуществляется также путем публикации информационных материалов в средствах массовой информации.

1.3.13. На информационных стендах размещается следующая информация:

- полное наименование Комитета, его структурного подразделения, предоставляющего муниципальную услугу;

- адрес, контактные телефоны, график работы, фамилии, имена, отчества и должности муниципальных служащих, осуществляющих прием и консультирование заинтересованных лиц;

- образцы оформления заявлений, уведомлений;

- перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

- перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги;

- порядок обжалования решений и действий (бездействия) Комитета, его должностных лиц либо муниципального служащего, предоставляющего муниципальную услугу.

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

Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- представление (направление) заявителю (представителю заявителя) информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению (далее – ответ на заявление);

- представление (направление) заявителю (представителю заявителя) уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги по форме согласно приложению № 2 к настоящему Административному регламенту (далее – уведомление).

Заявителю обеспечиваются по его выбору следующие способы получения результата предоставления муниципальной услуги:

а) в форме документа на бумажном носителе лично в Комитете либо почтовым отправлением;

б) в форме электронного документа по электронной почте либо через личный кабинет на Региональном портале.

2.4. Сроки предоставления муниципальной услуги

2.4.1. Решение о представлении (направлении) ответа на заявление или уведомления принимается в срок не более семи рабочих дней со дня регистрации заявления.

2.4.2. Решение о выдаче ответа на заявление или уведомления выдается (направляется) заявителю не позднее двух рабочих дней со дня принятия решения.

2.4.3. Срок предоставления муниципальной услуги составляет 30 дней со дня регистрации в Комитете заявления от заявителя как при личном обращении, так и с использованием почтовой связи, электронной почты и Регионального портала.

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

Срок регистрации заявления составляет:

- при личном обращении в Комитет - один рабочий день;

- при направлении заявления и документов почтовым отправлением или по электронной почте в форме электронного документа - в день поступления.

Срок регистрации заявления, поданного в электронной форме посредством Регионального портала, составляет один рабочий день.

2.4.4. 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 Федерации¹;
- Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»²;
- Федеральным законом от 29.12.2004 № 188-ФЗ «Жилищный кодекс Российской Федерации»³;
- Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»⁴;
- постановлением Правительства Российской Федерации от 06.05.2011 № 354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов»⁵;
- постановлением Правительства Российской Федерации от 23.05.2006 № 306 «Об утверждении Правил установления и определения нормативов потребления коммунальных услуг»⁶;
- постановлением Правительства Российской Федерации от 13.08.2006 № 491 «Об утверждении правил содержания общего имущества в многоквартирном доме и правил изменения размера платы за содержание и ремонт жилого помещения в случае оказания услуг и выполнения работ по управлению, содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность»⁷;
- Уставом муниципального образования городской округ город-герой Мурманск⁸;
- постановлением администрации города Мурманска от 30.05.2012 № 1159 «Об утверждении реестра услуг, предоставляемых по обращениям заявителей в муниципальном образовании город Мурманск»⁹.

2.5.2. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги (с указанием их реквизитов и источников официального опубликования), указанных в пункте 2.5.1 подраздела 2.5 раздела 2 настоящего Административного регламента, размещается на официальном сайте Администрации в сети Интернет, в Федеральном реестре, на Региональном 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

¹ «Российская газета», 21.01.2009, № 7.

² «Собрание законодательства РФ», 06.10.2003, № 40, ст. 3822.

³ «Собрание законодательства РФ», 03.01.2005, № 1 (часть 1), ст. 14.

⁴ «Российская газета», 30.07.2010, № 168.

⁵ «Российская газета», 01.06.2011, № 116.

⁶ «Собрание законодательства РФ», 29.05.2006, № 22, ст. 2338.

⁷ «Собрание законодательства РФ», 21.08.2006, № 34, ст. 3680.

⁸ «Вечерний Мурманск», 08.05.2018, № 77, с. 5-16.

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

Административному регламенту лично, с использованием средств почтовой связи, электронной почты либо посредством Регионального портала.

В заявлении указываются сведения о заявителе, в том числе фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) 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 (далее – документы).

Заявление и документы 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), включая Региональный портал.

В случае направления заявления с использованием Регионального портала формирование заявления осуществляется посредством интерактивной формы на Региональном портале без необходимости дополнительной подачи в какой-либо форме.

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 подраздела 2.2 раздела 2 настоящего 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;

- предоставления на бумажном носителе документов и информации, электронные образы которых ранее были заверены в соответствии с пунктом 7.2 части 1 статьи 16 Федерального закона, за исключением случаев, если нанесение отметок на такие документы либо их изъятие является необходимым условием предоставления муниципальной услуги, и иных случаев, установленных федеральными законами.

2.7. 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, предоставленных заявителем лично либо с использованием средств почтовой связи, не установлены.

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

- несоблюдение установленных статьей 11 Федерального закона от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи» условий признания действительности усиленной квалифицированной электронной подписи;

- представление информации в электронных документах не на государственном языке Российской Федерации;

- представление документов в электронной форме, содержащих повреждения, наличие которых не позволяет в полном объеме использовать информацию и сведения, содержащиеся в документах для предоставления муниципальной услуги;

- неполное заполнение полей в форме запроса, в том числе в интерактивной форме;

- подача заявления в орган, в полномочия которого не входит предоставление муниципальной услуги.

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

2.7.3. Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

- в заявлении не указаны фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя, его почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- текст заявления не поддается прочтению;

- запрашиваемая информация не относится к информации, предоставляемой в рамках муниципальной услуги.

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

2.7.4. Оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги не предусмотрено.

Предоставление муниципальной услуги прекращается в случае получения Комитетом письменного заявления заявителя о прекращении рассмотрения заявления.

2.8. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги, и способы ее взимания

Предоставление муниципальной услуги осуществляется на бесплатной основе.

2.9. Требования к местам предоставления муниципальной услуги

2.9.1. Здание (строение), в котором Комитетом предоставляется муниципальная услуга, должно располагаться с учетом пешеходной доступности для заявителей.

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

2.9.2. Центральный вход в здание, в котором расположен Комитет, должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей следующую информацию:

- наименование Комитета;
- место нахождения;
- режим работы.

2.9.3. Вход и выход из помещений оборудуются соответствующими указателями.

2.9.4. Прием заявителей осуществляется в отведенных для этих целей помещениях.

2.9.5. Присутственные места включают места для ожидания, информирования и приема заявителей.

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

2.9.7. Присутственные места должны иметь туалет со свободным доступом к нему заявителей.

2.9.8. 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 заявлений.

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

2.9.10. Места для ожидания должны соответствовать комфортным условиям для заявителей и оптимальным условиям для работы муниципальных служащих Комитета, осуществляющих прием и консультирование.

2.9.11. Места для ожидания в очереди на представление заявлений 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.

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

2.9.13. Место ожидания должно находиться в холле или ином специально приспособленном помещении.

2.9.14. Для создания комфортных условий ожидания на столах (стойках) для письма могут размещаться газеты, журналы, печатная продукция (брошюры, буклеты) по вопросам предоставления муниципальной услуги.

2.9.15. Кабинет, в котором осуществляется прием заявителей, должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской) с указанием:

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

2.9.16. Место для приема заявителя должно быть снабжено стулом, иметь место для письма и раскладки документов.

2.9.17. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о заявителе одним муниципальным служащим Комитета ведется прием только одного заявителя. Одновременное консультирование и (или) прием двух и более заявителей не допускается.

2.10. 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.

2.11. Прочие требования к предоставлению муниципальной услуги

2.11.1. Бланк заявления по образцу, приведенному в приложении № 1 к настоящему Административному регламенту, заявитель может получить в

Комитете лично, в электронном виде на странице Комитета на официальном сайте Администрации в сети Интернет и на Региональном портале.

2.11.2. 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;
- досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) Комитета, его должностных лиц, муниципальных служащих при предоставлении муниципальной услуги.

2.11.3. Заявителю обеспечивается возможность предоставления заявления и документов в форме электронных документов посредством Регионального портала.

В этом случае заявитель авторизуется на Региональном портале посредством подтвержденной учетной записи в Единой системе идентификации и аутентификации (далее – ЕСИА), заполняет заявление с использованием интерактивной формы в электронном виде.

При заполнении заявителем интерактивной формы обеспечивается автозаполнение формы из профиля гражданина ЕСИА, цифрового профиля посредством системы межведомственного электронного взаимодействия (далее - СМЭВ) или витрин данных. В случае невозможности получения указанных сведений из цифрового профиля посредством СМЭВ или витрин данных заявитель (представитель заявителя) вносит необходимые сведения в интерактивную форму вручную. При этом интерактивная форма содержит опросную систему для определения индивидуального набора документов и сведений, обязательных для предоставления заявителем (представителем заявителя) в целях получения муниципальной услуги.

Заполненное заявление отправляется заявителем вместе с прикрепленными электронными образами документов, необходимыми для предоставления муниципальной услуги, в Комитет. При авторизации в ЕСИА заявление считается подписанным простой электронной подписью заявителя (представителя заявителя).

2.11.4. В случае направления заявления посредством Регионального портала формирование заявления осуществляется посредством заполнения интерактивной формы на Региональном портале без необходимости дополнительной подачи заявления в какой-либо иной форме. В заявлении также указывается один из следующих способов направления результата предоставления муниципальной услуги:

- в форме электронного документа в личном кабинете на Региональном портале;
- на бумажном носителе в виде распечатанного экземпляра электронного документа в Комитете.

2.11.5. В случае направления заявления посредством Регионального портала результат предоставления муниципальной услуги, предусмотренный

подразделом 2.3 раздела 2 настоящего Административного регламента, также может быть выдан заявителю на бумажном носителе Комитета.

2.11.6. Выбор заявителем способа подачи заявления и документов, необходимых для получения муниципальной услуги, осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2.11.7. При предоставлении муниципальной услуги в электронной форме осуществляются:

1) предоставление в порядке, установленном настоящим Административным регламентом, информации заявителям и обеспечение доступа заявителей к сведениям о муниципальной услуге;

2) подача заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, в Комитет с использованием Регионального портала;

3) поступление заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, в интегрированную с Единым порталом государственных и муниципальных услуг (функций) ведомственную информационную систему;

4) обработка и регистрация заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, в ведомственной информационной системе;

5) получение заявителем уведомлений о ходе предоставления муниципальной услуги в личном кабинете на Региональном портале;

6) взаимодействие Комитета и иных органов, указанных в пункте 2.2.2 подраздела 2.2 раздела 2 настоящего Административного регламента, посредством межведомственного информационного взаимодействия;

7) получение заявителем сведений о ходе предоставления муниципальной услуги посредством информационного сервиса «Узнать статус заявления»;

8) получение заявителем результата предоставления муниципальной услуги в личном кабинете на Региональном портале в форме автоматически формируемого электронного документа, подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного должностного лица Комитета;

9) направление жалобы на решения и действия (бездействие) Комитета, должностных лиц Комитета в порядке, установленном в разделе 5 настоящего Административного регламента.

2.11.8. Требования к форматам заявлений и документов, предоставляемых в форме электронных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

2.11.8.1. Электронные документы предоставляются в следующих форматах:

а) xml – для формализованных документов;

б) doc, docx, odt – для документов с текстовым содержанием, не включающим формулы (за исключением документов, указанных в подпункте в) настоящего подпункта);

в) xls,xlsx, ods – для документов, содержащих расчеты;

г) pdf, jpg, jpeg – для документов с текстовым содержанием, в том числе включающим формулы и (или) графические изображения (за исключением документов, указанных в подпункте в) настоящего подпункта), а также документов с графическим содержанием.

2.11.8.2. Допускается формирование электронного документа путем сканирования непосредственно с оригинала документа (использование копий не допускается), которое осуществляется с сохранением ориентации оригинала документа в разрешении 300-500 dpi (масштаб 1:1) с использованием следующих режимов:

- «черно-белый» (при отсутствии в документе графических изображений и (или) цветного текста);
- «оттенки серого» (при наличии в документе графических изображений, отличных от цветного графического изображения);
- «цветной» или «режим полной цветопередачи» (при наличии в документе цветных графических изображений либо цветного текста);
- сохранением всех аутентичных признаков подлинности, а именно графической подписи лица, печати, углового штампа бланка. Количество файлов должно соответствовать количеству документов, каждый из которых содержит текстовую и (или) графическую информацию.

2.11.8.3. Электронные документы должны:

- обеспечивать возможность идентифицировать документ и количество листов в документе;
- обеспечивать возможность поиска по текстовому содержанию документа и возможность копирования текста (за исключением случаев, когда текст является частью графического изображения);
- содержать оглавление, соответствующее их смыслу и содержанию;
- обеспечивать переходы по оглавлению и (или) к содержащимся в тексте рисункам и таблицам (для документов, содержащих структурированные по частям, главам, разделам (подразделам) данные и закладки).

2.11.8.4. Документы, подлежащие представлению в форматах xls,xlsx или ods, формируются в виде отдельных электронных документов.

2.11.8.5. Максимально допустимый размер прикрепленного пакета документов не должен превышать 10 Гб.

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;
- формирование и направление межведомственных запросов;
- рассмотрение заявления и документов и принятие решения по заявлению;

- направление заявителю результата предоставления муниципальной услуги, указанного в подразделе 2.3 раздела 2 настоящего Административного регламента.

3.1.2. Порядок осуществления административных процедур (действий) в электронной форме с использованием Регионального портала, приведен в подразделе 3.6 раздела 3 настоящего Административного регламента.

3.1.3. Прием и регистрация заявления об исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах.

3.2. Прием и регистрация заявления

3.2.1. Основанием для начала административной процедуры в рамках предоставления муниципальной услуги является поступление в Комитет заявления и документов.

Максимальный срок выполнения действий в рамках данной административной процедуры - один рабочий день.

В случае представления заявления в электронной форме посредством Регионального портала или по электронной почте вне рабочего времени Комитета либо в выходной, нерабочий праздничный день днем поступления заявления считается первый рабочий день, следующий за днем представления заявителем указанного заявления. Заявление считается поступившим в Комитет со дня его регистрации.

3.2.2. Прием и регистрация заявления и документов при личном обращении заявителя в Комитет.

Прием и регистрация заявления и документов при личном обращении заявителя в Комитет осуществляется муниципальным служащим Комитета, ответственным за предоставление муниципальной услуги, в день поступления заявления.

Регистрация поступившего заявления и документов производится муниципальным служащим Комитета, ответственным за предоставление муниципальной услуги, в журнале регистрации заявлений о предоставлении муниципальной услуги.

Муниципальный служащий Комитета, ответственный за предоставление муниципальной услуги, ставит на заявлении отметку с указанием даты приема заявления и документов и передает председателю Комитета (лицу, исполняющему его обязанности) для вынесения резолюции.

Срок выполнения административной процедуры составляет один рабочий день.

3.2.3. Прием и регистрация заявления и документов при поступлении их в Комитет посредством почтовой связи.

В день поступления в Комитет заявления и документов по почте муниципальный служащий Комитета, ответственный за прием документов:

- проверяет правильность адресации почтового отправления и целостность упаковки;

- вскрывает конверт и проверяет наличие в нем документов;
- в случае если при вскрытии заказного почтового отправления не обнаружилось указанного вложения, составляет акт о фактическом вложении документов в двух экземплярах (один экземпляр указанного акта хранится в Комитете, другой высылается заявителю);
- передает заявление и документы муниципальному служащему Комитета, ответственному за предоставление муниципальной услуги;
- муниципальный служащий Комитета, ответственный за предоставление муниципальной услуги, регистрирует заявление в журнале регистрации заявлений о предоставлении муниципальной услуги в срок, указанный в подразделе 2.4 раздела 2 настоящего Административного регламента, передает зарегистрированное заявление и документы для рассмотрения председателю Комитета (лицу, исполняющему его обязанности) в день поступления заявления.

Максимальный срок выполнения действий в рамках данной административной процедуры – один рабочий день.

3.2.4. Прием и регистрация заявления и документов при поступлении их в Комитет по электронной почте.

В день поступления в Комитет заявления и документов по электронной почте муниципальный служащий Комитета, ответственный за прием документов:

- распечатывает заявление, документы и отчет о поступлении документов по электронной почте;
- передает заявление и документы муниципальному служащему Комитета, ответственному за предоставление муниципальной услуги.

Муниципальный служащий Комитета, ответственный за предоставление муниципальной услуги, выполняет дальнейшие административные действия в соответствии с административными процедурами, указанными в абзаце 7 пункта 3.2.3 подраздела 3.2 раздела 3 настоящего Административного регламента.

Максимальный срок выполнения действий в рамках данной административной процедуры – один рабочий день.

3.3. Формирование и направление межведомственных запросов

3.3.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры в рамках предоставления муниципальной услуги является выявление муниципальным служащим Комитета, ответственным за предоставление муниципальной услуги, необходимости получения документов (сведений), указанных в пункте 2.2.2 подраздела 2.2 раздела 2 настоящего Административного регламента.

3.3.2. Муниципальный служащий Комитета, ответственный за предоставление муниципальной услуги, в течение одного рабочего дня формирует межведомственный запрос, в том числе при наличии технической возможности в электронном виде, подписывает электронной подписью и

направляет его через СМЭВ в организацию, указанную в пункте 2.2.2 подраздела 2.2 раздела 2 настоящего Административного регламента.

3.3.3. Срок подготовки и направления ответа на межведомственный запрос не может превышать пяти рабочих дней со дня поступления межведомственного запроса в организацию, указанную в пункте 2.2.2 подраздела 2.2 раздела 2 настоящего Административного регламента.

3.3.4. При поступлении ответа на межведомственный запрос через СМЭВ муниципальный служащий Комитета, ответственный за предоставление муниципальной услуги, в течение одного рабочего дня открывает электронный документ, распечатывает и приобщает к документам, представленным заявителем.

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

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

3.3.7. 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 подразделе 3.3 раздела 3 настоящего Административного регламента.

3.3.8. Межведомственное информационное взаимодействие осуществляется в соответствии с требованиями, установленными статьями 7.1, 7.2 Федерального закона.

3.4. Рассмотрение заявления и документов и принятие решения по заявлению

3.4.1. Основанием для начала административной процедуры является получение зарегистрированного заявления и документов председателем Комитета (лицом, исполняющим его обязанности).

3.4.2. Председатель Комитета (лицо, исполняющее его обязанности) в срок, не превышающий одного рабочего дня со дня регистрации заявления, рассматривает заявление и 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, после получения заявления,

документов, представленных заявителем, и документов, полученных в рамках межведомственного информационного взаимодействия:

- в течение рабочего дня со дня получения от председателя Комитета (лица, исполняющего его обязанности) заявления с приложенными к нему документами проводит проверку на наличие указанных в пункте 2.7.3 подраздела 2.7 раздела 2 настоящего Административного регламента оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

При наличии оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги муниципальный служащий Комитета, ответственный за предоставление муниципальной услуги, в течение одного рабочего дня оформляет уведомление и передает его на подпись председателю Комитета (лицу, исполняющему его обязанности).

При отсутствии оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, указанных в пункте 2.7.3 подраздела 2.7 раздела 2 настоящего Административного регламента, муниципальный служащий Комитета, ответственный за предоставление муниципальной услуги, в течение пяти рабочих дней готовит проект ответа на заявление и передает его на подпись председателю Комитета (лицу, исполняющему его обязанности).

Решение о направлении ответа на заявление или уведомления принимается в срок не более семи рабочих дней со дня регистрации заявления.

3.5. Выдача (направление) результата предоставления муниципальной услуги заявителю

Основанием для начала исполнения административной процедуры является получение проекта ответа на заявление либо проекта уведомления председателем Комитета (лицом, исполняющим его обязанности).

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

Муниципальный служащий Комитета, ответственный за предоставление муниципальной услуги:

- регистрирует с присвоением исходящего номера подписанный председателем Комитета (лицом, исполняющим его обязанности) ответ на заявление либо уведомление в журнале регистрации исходящей документации Комитета;

- в соответствии с указанным заявителем способом, предусмотренным приложением № 1 к настоящему Административному регламенту, выдает (вручает) лично в форме документа на бумажном носителе, направляет по электронной почте или по почте заказным письмом с уведомлением согласно графику отправки почты (но не позднее срока, указанного в пункте 2.4.2 подраздела 2.4 раздела 2 настоящего Административного регламента) ответ на заявление или уведомление.

Срок исполнения административной процедуры составляет два рабочих дня.

Вторые экземпляры ответа на заявление либо уведомления остаются на хранении в Комитете.

3.6. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий) при предоставлении муниципальной услуги в электронной форме с использованием Регионального портала

3.6.1. Сформированное и подписанное заявление и документы направляются в Комитет посредством Регионального портала.

3.6.2. Комитет обеспечивает в срок не позднее одного рабочего дня с даты подачи заявления на Региональном портале, а в случае его поступления в нерабочий или праздничный день - в следующий за ним один рабочий день:

а) прием документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, и направление заявителю электронного сообщения о поступлении заявления;

б) регистрацию заявления и направление заявителю уведомления о регистрации заявления и документов либо об отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

3.6.3. Муниципальный служащий Комитета, ответственный за предоставление муниципальной услуги:

- проверяет наличие электронных заявлений, поступивших с Регионального портала, с периодом не реже одного раза в день;

- рассматривает поступившие заявления и приложенные образы документов.

3.6.4. Решение о предоставлении муниципальной услуги принимается Комитетом на основании электронных образов документов, представленных заявителем, а также сведений, находящихся в распоряжении иных органов власти, органов местного самоуправления, полученных Комитетом посредством межведомственного взаимодействия.

3.6.5. Заявителю в качестве результата предоставления муниципальной услуги обеспечивается возможность получения документа:

- в форме электронного документа, подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного должностного лица Комитета, направленного заявителю в личный кабинет на Региональном портале;

- в виде бумажного документа, подтверждающего содержание электронного документа.

3.6.6. Получение информации о ходе рассмотрения заявления и о результате предоставления муниципальной услуги производится в личном кабинете на Региональном портале при условии авторизации. Заявитель имеет возможность просматривать статус электронного заявления, а также

информацию о дальнейших действиях в личном кабинете по собственной инициативе в любое время.

3.6.7. При предоставлении муниципальной услуги в электронной форме заявителю направляется:

а) уведомление о приеме и регистрации заявления и иных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, содержащее сведения о факте приема заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, и начале процедуры предоставления муниципальной услуги, а также сведения о дате и времени окончания предоставления муниципальной услуги, либо мотивированный отказ в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

б) уведомление о результатах рассмотрения документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, содержащее сведения о принятии положительного решения о предоставлении муниципальной услуги и возможности получить результат предоставления муниципальной услуги, либо мотивированный отказ в предоставлении муниципальной услуги.

3.6.8. В случае наличия оснований для отказа в приеме документов, указанных в пункте 2.7.2 подраздела 2.7 раздела 2 настоящего Административного регламента, муниципальный служащий Комитета, ответственный за предоставление муниципальной услуги, в течение одного рабочего дня со дня получения заявления и документов:

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

- подписывает уведомление об отказе в приеме документов усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица Комитета и направляет его заявителю в личный кабинет на Региональном портале.

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

3.7.1. Основанием для начала выполнения административной процедуры является обращение заявителя в Комитет с заявлением об исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах.

3.7.2. Муниципальный служащий Комитета, ответственный за предоставление муниципальной услуги, в срок, не превышающий трех рабочих дней с даты поступления соответствующего заявления, проводит проверку указанных в заявлении сведений.

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

3.7.4. В случае выявления допущенных опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах муниципальный служащий Комитета, ответственный за предоставление муниципальной услуги:

- осуществляет их замену в срок, не превышающий пяти рабочих дней с даты поступления соответствующего заявления, либо подготавливает уведомление об отказе в исправлении опечаток и ошибок с указанием причин отказа;

- обеспечивает направление заявителю (представителю заявителя) заказным почтовым отправлением сопроводительного письма и исправленных документов либо уведомления об отказе в исправлении опечаток и ошибок.

Максимальный срок выполнения данной административной процедуры - пять рабочих дней.

4. Формы контроля за исполнением Административного регламента

4.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также за принятием решений ответственными должностными лицами

4.1.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением должностными лицами и муниципальными служащими положений Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также за принятием решений должностными лицами осуществляется путем проведения проверок соблюдения муниципальными служащими Комитета, участвующими в предоставлении муниципальной услуги, положений настоящего Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги.

4.1.2. Перечень муниципальных служащих, осуществляющих контроль за предоставлением муниципальной услуги, устанавливает председатель Комитета (лицо, исполняющее его обязанности).

4.2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги, в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги

4.2.1. Проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги (комплексные и тематические) осуществляются по поручению председателя Комитета (лица, исполняющего его обязанности), оформляемого приказом Комитета.

4.2.2. Периодичность проведения плановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги устанавливается перспективными планами работы Комитета.

4.2.3. Внеплановые проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги могут проводиться на основании поступивших

обращений (жалоб), содержащих сведения о неправомерных решениях, действиях (бездействии) муниципальных служащих Комитета, ответственных за предоставление муниципальной услуги.

4.2.4. Результаты проверки оформляются в виде справки произвольной формы, в которой отмечаются выявленные в ходе проверки недостатки и даются предложения по их устранению.

Справка подписывается муниципальными служащими, участвовавшими в проведении проверки, и утверждается председателем Комитета (лицом, исполняющим его обязанности).

4.2.5. По результатам проверок председатель Комитета (лицо, исполняющее его обязанности) дает указания по устранению выявленных нарушений полноты и качества предоставления муниципальной услуги и контролирует их исполнение.

4.3. Ответственность должностных лиц Администрации или Комитета за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги

4.3.1. Муниципальные служащие Комитета, ответственные за предоставление муниципальной услуги, несут персональную ответственность за нарушение требований, установленных настоящим Административным регламентом, за ненадлежащее предоставление муниципальной услуги, неисполнение (ненадлежащее исполнение) служебных обязанностей, разглашение персональных данных заявителей, а также совершение противоправных действий (бездействия) при проведении проверки.

4.3.2. Персональная ответственность за соблюдение муниципальными служащими Комитета, ответственными за предоставление муниципальной услуги, требований настоящего Административного регламента закреплена в их должностных инструкциях, утверждаемых председателем Комитета (лицом, исполняющим его обязанности).

4.3.3. В случае выявления нарушений в ходе проведения проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги виновные лица привлекаются к ответственности в соответствии с действующим законодательством.

4.3.4. О мерах по устранению нарушений, выявленных в ходе проведения проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги, Комитет сообщает в письменной форме лицу, права и (или) законные интересы которого нарушены.

4.4. Требования к порядку и формам контроля за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций

4.4.1. Граждане, их объединения и организации могут контролировать предоставление муниципальной услуги путем получения информации о ней по

телефону, по письменным обращениям, по электронной почте.

4.4.2. Граждане, их объединения и организации вправе направить письменное обращение в адрес Комитета с просьбой о проведении проверки соблюдения положений настоящего Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, полноты и качества предоставления муниципальной услуги в случае нарушения прав и (или) законных интересов заявителей при предоставлении муниципальной услуги.

4.4.3. Письменный мотивированный ответ о результатах проведенной по обращению проверки направляется в адрес инициировавших ее граждан, их объединений и организаций в сроки, предусмотренные пунктом 5.1.8 подраздела 5.1 раздела 5 настоящего Административного регламента.

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

5.1. Информация для заинтересованных лиц об их праве на досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия), принимаемых, выполняемых (не выполненных) при предоставлении муниципальной услуги

5.1.1. Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия), принимаемых и выполняемых (не выполненных) Комитетом, его должностными лицами или муниципальными служащими при предоставлении муниципальной услуги.

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

а) нарушение срока регистрации заявления, запроса;
б) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;
в) требование представления заявителем документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

г) отказ в приеме документов у заявителя, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

д) 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;

е) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации;

Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, муниципальными правовыми актами;

ж) отказ в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

з) нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления муниципальной услуги;

и) приостановление предоставления муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Мурманской области, муниципальными правовыми актами;

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

5.1.3. Жалоба подается в свободной форме и должна содержать:

1) наименование Комитета, его должностного лица либо муниципального служащего, 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;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Комитета, его должностного лица либо муниципального служащего. Заявителем могут быть представлены документы, подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.1.4. В случае если жалоба подается через представителя заявителя, представляется документ, подтверждающий полномочия представителя на осуществление действий от имени заявителя.

В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, представляется оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность или копия решения о назначении (об избрании) либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя (юридического лица) без доверенности.

При подаче жалобы в электронной форме документы, указанные в настоящем пункте, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен

законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

5.1.5. Прием жалоб осуществляется Комитетом по адресу: 183038, г. Мурманск, ул. Профсоюзов, д. 20, 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: comzkr@citymurmansk.ru; Администрацией по адресу: 183038, г. Мурманск, пр - кт 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; отделениями ГОБУ «МФЦ МО», 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 - кт 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.

5.1.6. Жалоба на решения и действия (бездействие) Комитета, его должностных лиц, муниципальных служащих может быть направлена:

- по почте;

- через отделения ГОБУ «МФЦ МО»;

- посредством портала федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении муниципальной услуги (далее - посредством портала);

- с использованием официального сайта Администрации;

- с использованием Федерального реестра;

- с использованием Регионального портала.

Жалоба может быть принята при личном приеме заявителя. В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

ГОБУ «МФЦ МО» обеспечивает передачу жалобы, направленной через ГОБУ «МФЦ МО», в уполномоченный на ее рассмотрение орган (учреждение) в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между ГОБУ «МФЦ МО» и этим органом (учреждением), но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

Жалоба на решения и действия (бездействие) Комитета, его должностного лица либо муниципального служащего может быть направлена по почте, посредством портала, официальных сайтов этих организаций, Регионального портала, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.1.7. Комитет, ГОБУ «МФЦ МО» обеспечивают:

а) оснащение мест приема жалоб;

б) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) участников предоставления муниципальной услуги

посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальных услуг, на официальном сайте Администрации;

в) консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) участников предоставления муниципальной услуги, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме.

5.1.8. Жалоба, поступившая в Администрацию, Комитет, ГОБУ «МФЦ МО», подлежит рассмотрению в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации.

В случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

5.1.9. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с частью 7 статьи 11.2 Федерального закона принимается 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 устраняет выявленные нарушения не позднее пяти рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, муниципальными правовыми актами.

5.1.10. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 5.1.9 подраздела 5.1 раздела 5 настоящего Административного регламента, заявителю направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы, в котором 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.

Ответ на жалобу, поступившую в Комитет, ГОБУ «МФЦ МО» в электронном виде, направляется в форме электронного документа по указанному в жалобе адресу электронной почты. Ответ на жалобу, поступившую в Комитет, ГОБУ «МФЦ МО» в письменной форме, направляется по указанному в жалобе почтовому адресу.

5.1.11. В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю дают аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

5.1.12. Комитет либо ГОБУ «МФЦ МО» отказывают в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

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

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

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

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

5.2. Органы, организации и уполномоченные на рассмотрение жалобы, которым может быть направлена жалоба заявителя в досудебном (внесудебном) порядке

5.2.1. Прием жалоб осуществляется Комитетом, Администрацией.

Жалоба может быть принята при личном приеме Заявителя или направлена:

- по почте;
- через официальный сайт администрации города Мурманска;
- через официальный сайт ГОБУ «МФЦ МО».

5.2.2. Жалоба на решения и действия (бездействие) должностных лиц и (или) муниципальных служащих Комитета подается председателю Комитета (лицу, исполняющему его обязанности).

Жалоба на решения и действия (бездействие) председателя Комитета (лица, исполняющего его обязанности) подается в Администрацию.

Жалобы на решения и действия (бездействие) работника ГОБУ «МФЦ МО» подаются руководителю ГОБУ «МФЦ МО».

Жалобы на решения и действия (бездействие) ГОБУ «МФЦ МО» подаются в Комитет по развитию информационных технологий и связи Мурманской области.

5.3. Способы информирования заявителя о порядке подачи и рассмотрения жалобы, в том числе с использованием Регионального портала

Информацию о порядке подачи и рассмотрения жалобы можно получить следующими способами:

- 1) на официальном сайте Администрации;
- 2) в Федеральном реестре;
- 3) на Региональном портале;
- 4) на информационных стендах в местах предоставления муниципальной услуги;

5) посредством личного обращения (в т.ч. по телефону, по электронной почте, почтовой связью) в Комитет.

5.4. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также его должностных лиц

Правовое регулирование отношений, возникающих в связи с подачей и рассмотрением жалобы, осуществляется в соответствии с:

- Федеральным законом;
- 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»;
- настоящим Административным регламентом.

Информация, указанная в данном разделе, размещается в Федеральном реестре и на Региональном портале.

Приложение № 1
к Административному регламенту

Образец заявления на предоставление муниципальной услуги

Председателю комитета по
жилищной политике
администрации города Мурманска
от _____,
(полностью фамилия, имя, отчество
(последнее – при наличии))
дата рождения _____,
проживающего по адресу:

контактный телефон:

e-mail:
_____.

заявление

Ответ прошу выдать (вручить) лично в форме документа на бумажном носителе, направить по почте заказным письмом с уведомлением, направить по электронной почте (нужное подчеркнуть).

Дата _____

Личная подпись _____

Место для регистрационного штампа

Форма уведомления об отказе в предоставлении информации

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 предоставлении информации)

(дата)

(подпись)

(расшифровка подписи)

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	2
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 %