



## АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА МУРМАНСКА

### ПОСТАНОВЛЕНИЕ

28.03.2012

№ 612

**Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» (в ред. постановлений администрации города Мурманска 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, от 15.04.2020 № 987, от 20.12.2023 № 4449, от 16.12.2024 № 4081, от 23.07.2025 № 4013, от 23.04.2026 № 1829)**

В соответствии с Федеральными законами от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», от 20.03.2025 № 33-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в единой системе публичной власти», от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», руководствуясь Уставом муниципального образования городской округ город-герой Мурманск, постановлениями администрации города Мурманска от 26.02.2009 № 321 «О порядке разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг в муниципальном образовании город Мурманск», от 30.05.2012 № 1159 «Об утверждении реестра услуг, предоставляемых по обращениям заявителей в муниципальном образовании город Мурманск», **п о с т а н о в л я ю:**

1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» согласно приложению.

2. Отделу информационно-технического обеспечения и защиты информации администрации города Мурманска (Кузьмин А.Н.) организовать размещение административного регламента 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 первого заместителя главы администрации города Мурманска Лебедева И.Н.

**Глава администрации  
города Мурманска**

**А.И. Сысоев**

Приложение к постановлению  
администрации города Мурманска  
от 28 марта 2012 № 612

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://51.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) исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, требования к оформлению указанных документов;
- 3) категория заявителей, которым предоставляется муниципальная услуга;
- 4) срок предоставления муниципальной услуги;
- 5) описание результата предоставления муниципальной услуги;
- 6) сведения о возмездности (безвозмездности) предоставления муниципальной услуги;
- 7) исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме заявления и документов, для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги;
- 8) 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;
- 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.

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.

1.3.14. Заявитель имеет право на предоставление информации об изменении статуса рассмотрения заявления о предоставлении муниципальной услуги способами, указанными в разделе 4 настоящего Административного регламента.

## 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

Предоставление муниципальной услуги осуществляет Комитет.

### 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. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

2.5.1. Для получения муниципальной услуги заявитель предоставляет в Комитет заявление по образцу согласно приложению № 1 к настоящему 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.

2.5.2. 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.

2.5.3. Предоставление муниципальной услуги посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) (далее – Единый портал) не осуществляется.

2.5.4. Возможность предоставления муниципальной услуги на основании заявления, направленного при обращении посредством формирования единого запроса о предоставлении двух и более муниципальных услуг с использованием Единого портала, не предусмотрена.

2.6. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме заявления и документов, для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги

2.6.1. Основания для отказа в приеме документов, предоставленных заявителем лично либо с использованием средств почтовой связи, не установлены.

2.6.2. 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.

2.6.3. 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.

В случае отказа в предоставлении муниципальной услуги Комитет информирует заявителя о причинах такого отказа с указанием перечня документов и информации, отсутствие и (или) недостоверность которых стали причиной отказа, а также с указанием перечня установленных федеральными законами и (или) иными нормативными правовыми актами требований, несоответствие которым повлекло отказ в предоставлении муниципальной услуги.

2.6.4. Оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги не предусмотрено.

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

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

Предоставление муниципальной услуги осуществляется на бесплатной основе.

2.8. Требования к местам предоставления муниципальной услуги

2.8.1. 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.

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

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

2.8.3. Вход и выход из помещений оборудуются соответствующими указателями.

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

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

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

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

2.8.8. 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.

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

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

2.8.11. 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.

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

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

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

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

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

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

2.8.17. 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.

## 2.9. 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.

### 2.10. Прочие требования к предоставлению муниципальной услуги

2.10.1. 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.

2.10.2. 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.

2.10.3. 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).

2.10.4. 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.

2.10.5. 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.

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

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

7) 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;

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

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

2.10.8.1. 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.

2.10.8.2. 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.

2.10.8.3. 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).

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

2.10.8.5. Максимально допустимый размер прикрепленного пакета документов не должен превышать 10 ГБ.

2.10.9. Услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, отсутствуют.

2.10.10. Вне зависимости от способа обращения заявителя за предоставлением муниципальной услуги, а также от способа предоставления заявителю результатов предоставления муниципальной услуги в личный кабинет заявителя на Региональном портале направляются сведения о ходе выполнения заявления о предоставлении муниципальной услуги и возможности получения заявителем с использованием информационно – телекоммуникационных технологий результатов 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;
- 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. Приём 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. Рассмотрение заявления и документов и принятие решения по заявлению

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

3.3.2. 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.

3.3.3. Муниципальный служащий Комитета, ответственный за предоставление муниципальной услуги, после получения заявления, документов, представленных заявителем:

- 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.

3.4. 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.

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

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

3.5.2. 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.

3.5.3. 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.

3.5.4. 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.

3.5.5. 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.

3.5.6. 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.

3.5.7. 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.

3.5.8. 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.

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

3.6.1. 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.

3.6.2. 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.

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

3.6.4. 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. Способы информирования заявителя об изменении статуса рассмотрения заявления о предоставлении муниципальной услуги

Перечень способов информирования заявителя об изменении статуса рассмотрения заявления о предоставлении муниципальной услуги:

- посредством личного обращения в Комитет;
- посредством Единого личного кабинета заявителя на Едином портале;
- в электронной форме посредством электронной почты;
- посредством направления почтового отправления (в случае поступления соответствующего заявления о предоставлении муниципальной услуги).

Приложение № 1  
к Административному  
регламенту

Форма заявления на предоставление муниципальной услуги

Председателю комитета по  
жилищной политике  
администрации города Мурманска

\_\_\_\_\_

(полностью фамилия, имя, отчество)

дата рождения \_\_\_\_\_

проживающего по адресу:

\_\_\_\_\_

контактный телефон:

\_\_\_\_\_

Заявление

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Дата \_\_\_\_\_

Личная подпись \_\_\_\_\_

Место _____
----------------

\_\_\_\_\_

Приложение № 2  
к Административному  
регламенту

Форма уведомления об отказе в предоставлении информации  
с указанием причин отказа

На бланке Комитета

---

Ф.И.О., почтовый адрес заявителя

Уведомление

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

По результатам рассмотрения заявления от \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_ и  
приложенных к нему документов уведомляем об отказе в предоставлении  
муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке  
предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» по следующим  
основаниям:

---

(причина отказа в предоставлении информации)

Основание: пункт 2.6.3 административного регламента предоставления  
муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке  
предоставления жилищно-коммунальных услуг населению», утвержденного  
постановлением администрации города Мурманска от 28.03.2012 № 612.

Вы вправе повторно обратиться с заявлением о предоставлении  
муниципальной услуги после устранения указанных нарушений.

Председатель комитета

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/

(Подпись)

(Ф.И.О)

Ф.И.О. исполнителя, номер телефона

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, 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
<b>Показатели качества предоставления муниципальной услуги</b>		
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 %
----	---	-------

---