

Приложение
к постановлению администрации
города Мурманска
от 29.11.2013 № 3513

**Изменения в административный регламент
предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о
порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению»,
утвержденный постановлением администрации города Мурманска
от 28.03.2012 № 612**

1. В подпункте 1.3.1 слова «e-mail:comzkr@mail.ru» заменить словами «e-mail:comzkr@citymurmansk.ru».

2. Подпункт 1.3.5 после слов «с момента приема документов» дополнить словами «, указанных в подпункте 2.6.1 настоящего Административного регламента.».

3. В подпункте 2.2.2 и далее по тексту слова «Государственным областным бюджетным учреждением «Многофункциональный центр Мурманской области» заменить словами «Государственным областным бюджетным учреждением «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Мурманской области» в соответствующих падежах.

4. Пункт 2.5 дополнить новым абзацем следующего содержания:
«- постановление администрации города Мурманска от 30.05.2012 № 1159 «Об утверждении реестра услуг, предоставляемых по обращениям заявителей в муниципальном образовании город Мурманск».».⁹

5. Подпункт 2.6.1 изложить в следующей редакции:
«2.6.1. Для получения Муниципальной услуги Заявитель предоставляет в Комитет Заявление по форме согласно приложению № 1 к настоящему Административному регламенту.

Заявление оформляется в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме. В Заявлении указываются сведения о Заявителе, в том числе фамилия, имя, отчество физического лица, дата рождения (число, месяц, год), адрес постоянного проживания физического лица, контактный телефон, дата Заявления. Заявление должно быть подписано обратившимся Заявителем.

Заявление, а также другие документы, необходимые на усмотрение Заявителя, могут быть предоставлены в форме электронных документов, порядок оформления которых определяется нормативными актами Правительства Российской Федерации и (или) Правительства Мурманской области, и направлены в Комитет с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети Интернет, включая региональный Интернет-портал государственных и муниципальных услуг.

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

Бланки Заявлений по форме согласно приложениям № 1 и № 4 к настоящему Административному регламенту Заявитель может получить в электронном виде на региональном Интернет-портале государственных и муниципальных услуг по адресу <http://51.gosuslugi.ru> или Интернет-портале государственных и муниципальных услуг.

При обращении за предоставлением Муниципальной услуги с использованием информационно-телекоммуникационных сетей (далее – ТКС) общего пользования, в том числе сети Интернет, запрос должен быть подписан соответствующей электронной подписью в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 25.06.2012 № 634 «О видах электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг».¹⁰

При обращении Заявителя за получением Муниципальной услуги в электронной форме с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи, а также в целях обеспечения проверки Комитетом действительности усиленной квалифицированной электронной подписи Заявителя, использованной при обращении за получением Муниципальной услуги, перечень классов средств электронных подписей и удостоверяющих центров, допустимых для совершения указанных действий, определяется в соответствии с приказом ФСБ России от 27.12.2011 № 796 «Об утверждении требований к средствам электронной подписи и требований к средствам удостоверяющего центра».

6. Пункт 2.7 изложить в следующей редакции:

«2.7. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приёме документов, необходимых для предоставления Муниципальной услуги

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

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

- подписание документов несоответствующими электронными подписями;
- недействительный статус сертификатов электронных подписей на документах;
- не подлинность электронных подписей документов;
- отсутствие электронных подписей;
- наличие в электронных документах изъянов, которые не позволяют однозначно истолковать их содержание.».

7. Пункт 2.10 дополнить новым подпунктом 2.10.3 следующего содержания:

«2.10.3. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче Заявления о предоставлении Муниципальной услуги и при получении результата предоставления Муниципальной услуги не должен превышать 15 минут.».

8. Подпункт 2.12.2 дополнить новым абзацем следующего содержания:

¹⁰ В случаях если федеральными законами, нормативными правовыми актами Правительства РФ используемый вид электронной подписи не установлен.

«- количество взаимодействий Заявителя с должностными лицами при предоставлении Муниципальной услуги.».

9. Пункт 2.12 дополнить новым подпунктом 2.12.3 следующего содержания:

«2.12.3. Показатели доступности и качества предоставления Муниципальной услуги и их значения приведены в приложении № 5 к настоящему Административному регламенту.».

10. Раздел 3 дополнить новым пунктом 3.4 следующего содержания:

«3.4. Последовательность действий при предоставлении Муниципальной услуги в электронном виде.

3.4.1. В день поступления Заявления и документов через Интернет-портал государственных и муниципальных услуг муниципальный служащий, ответственный за прием Заявлений и документов в электронной форме, с использованием программного обеспечения Комитета, выполняет следующие действия:

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

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

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

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

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

- 1) регистрирует Заявление и документы;

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

- 3) распечатывает Заявление и документы (при необходимости) и выполняет дальнейшие действия в соответствии с административными процедурами, указанными в подпункте 3.2.1 настоящего Административного регламента.

3.4.2. В день получения Заявления и документов в электронной форме по ТКС муниципальный служащий, ответственный за прием Заявлений и документов в электронной форме, выполняет с использованием программного обеспечения Комитета следующие действия:

- проверяет подлинность усиленной квалифицированной электронной подписи Заявителя с использованием системного криптографического программного обеспечения;

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

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

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

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

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

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

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

- регистрирует Заявление, формирует уведомление о приеме Заявления, подписывает его усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица Комитета;

- отправляет уведомление о приеме Заявления и документов Заявителю;

- распечатывает Заявление и документы (при необходимости) и выполняет дальнейшие действия в соответствии с административными процедурами, указанными в подпункте 3.2.1 настоящего Административного регламента.

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

11. В пункте 5.5 слова «e-mail: comzkh@mail.ru» заменить словами «e-mail:comzkp@cityurmansk.ru».

12. Абзац 2 пункта 5.8 после слов «в приеме документов у Заявителя» дополнить словами «, указанных в подпункте 2.6.1 настоящего Административного регламента.».

13. Административный регламент дополнить новым приложением № 5 согласно приложению к настоящим изменениям.

Приложение № 1
к изменениям в административный
регламент предоставления
муниципальной услуги
«Предоставление информации о
порядке предоставления жилищно-
коммунальных услуг населению»

Показатели доступности и качества предоставления
Муниципальной услуги и их значения

№ п/п	Показатели доступности и качества предоставления Муниципальной услуги	Нормативное значение показателя (%)
Показатели доступности предоставления Муниципальной услуги		
1.	Правдивость (достоверность) информации о предоставляемой услуге	100
2.	Простота и ясность изложения информационных и инструктивных документов (% Заявителей, обратившихся за повторной консультацией, за отчётный период)	2
3.	% Заявителей, удовлетворённых графиком работы Комитета (за отчётный период)	90
4.	% Заявителей, удовлетворённых местом расположения Комитета (за отчётный период)	85
Показатели качества предоставления Муниципальной услуги		
1.	Соблюдение сроков предоставления Муниципальной услуги (% случаев предоставления Муниципальной услуги в установленный срок с момента подачи Заявления (за отчётный период)	100
2.	Количество обоснованных жалоб (% от количества поступивших за отчётный период)	0
3.	% Заявителей, удовлетворённых культурой обслуживания сотрудников (вежливость)	95
4.	Количество взаимодействий Заявителя с должностными лицами при предоставлении Муниципальной услуги (не более 2 раз)	100