|  |
| --- |
| Приложение к постановлению администрации города Мурманска от 07.02.2018 № 296  |

Административный регламент

предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации

о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению»

1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования административного регламента

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

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;

- чёткость в изложении информации;

- удобство и доступность получения информации;

- оперативность предоставления информации.

1.3.2. В рамках предоставления муниципальной услуги предоставляется следующая информация:

- о нормативных правовых актах, регулирующих порядок предоставления жилищно-коммунальных услуг населению;

- о порядке расчета и внесения платы за жилищно-коммунальные услуги;

- о правах и обязанностях потребителей и исполнителей жилищно-коммунальных услуг;

- об установленных ценах и тарифах на предоставляемые жилищно-коммунальные услуги;

- о порядке изменения размера платы за содержание и ремонт жилого помещения в случае оказания услуг и выполнения работ по управлению, содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность;

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

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

- о порядке приостановления или ограничения предоставления коммунальных услуг.

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

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

- на официальном сайте администрации города Мурманска (далее - Администрация);

- в федеральной государственной информационной системе «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Федеральный реестр): http://frgu.gosuslugi.ru;

- на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) (далее - Единый портал): http://www.gosuslugi.ru;

- на Региональном портале электронных услуг Мурманской области (далее - Региональный портал): http://www51gosuslugi.ru;

- на информационных стендах в местах непосредственного предоставления муниципальной услуги.

На Региональном портале и Едином портале размещается следующая информация:

- способы предоставления муниципальной услуги;

- перечень нормативных правовых актов, непосредственно регулирующих предоставление муниципальной услуги;

- исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, требования к оформлению указанных документов, а также перечень документов, которые Заявитель вправе представить по собственной инициативе;

- категория Заявителей, которым предоставляется муниципальная услуга;

- срок предоставления муниципальной услуги;

- описание результата предоставления муниципальной услуги;

- сведения о безвозмездности предоставления муниципальной услуги;

- исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги;

- о праве Заявителя на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги;

- формы заявлений (уведомлений, сообщений), используемые при предоставлении муниципальной услуги.

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

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

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

- средств телефонной связи;

- средств почтовой связи;

- электронной почты;

- сети Интернет, в том числе официального сайта Администрации, Единого и Регионального порталов;

- печатных информационных материалов (брошюр, буклетов и т.д.);

- информационных стендов (информационных терминалов);

- программно-аппаратных комплексов (при наличии).

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

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

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

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

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

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

Максимальное время телефонного разговора не должно превышать 15 минут.

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

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

а) предложить Заявителю изложить суть обращения в письменной форме или в электронной форме;

б) назначить другое удобное для Заявителя время для консультации.

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

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

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

1.3.15. Срок подготовки письменного или в электронной форме ответа составляет не более 30 календарных дней со дня регистрации письменного или в электронной форме обращения.

1.3.16. Результатом информирования и консультирования является предоставление Заявителю информации:

- о Комитете, времени приема Заявителей;

- о перечне документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

- о сроках предоставления муниципальной услуги;

- об основаниях для отказа в предоставлении муниципальной услуги;

- о порядке обжалования действий (бездействия), а также решений Комитета, его муниципальных служащих.

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

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

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

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

б) сведения о графике работы Администрации, Комитета;

в) сведения о графике приёма граждан;

г) настоящий Административный регламент;

д) основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги;

е) перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

ж) форма (образец) заявлений;

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

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги

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

2.2. Наименование структурного подразделения Администрации, предоставляющего муниципальную услугу

2.2.1. Муниципальная услуга предоставляется Администрацией.

Непосредственное предоставление муниципальной услуги осуществляется комитетом по жилищной политике администрации города Мурманска.

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

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги

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

Результат предоставления муниципальной услуги по выбору Заявителя может быть предоставлен в форме документа на бумажном носителе лично, либо почтовым отправлением или в форме электронного документа через личный кабинет Заявителя на Региональном портале.

2.4. Сроки предоставления муниципальной услуги

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

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

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

Срок регистрации Заявления о предоставлении муниципальной услуги составляет:

- при личном обращении в Комитет - один рабочий день;

- при направлении Заявления и документов почтовым отправлением или в форме электронного документа - в день поступления.

2.4.2. Приостановление предоставления муниципальной услуги не предусмотрено.

2.5. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление муниципальной услуги

2.5.1. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации[[1]](#footnote-1);

- Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»[[2]](#footnote-2);

- Федеральным Законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»[[3]](#footnote-3)

- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»[[4]](#footnote-4);

- Федеральным законом от 29.12.2004 № 188-ФЗ «Жилищный кодекс Российской Федерации»[[5]](#footnote-5);

- постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 № 354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов»[[6]](#footnote-6);

- постановлением Правительства РФ от 23.05.2006 № 306 «Об утверждении Правил установления и определения нормативов потребления коммунальных услуг»[[7]](#footnote-7);

- постановлением Правительства РФ от 13.08.2006 № 491 «Об утверждении правил содержания общего имущества в многоквартирном доме и правил изменения размера платы за содержание и ремонт жилого помещения в случае оказания услуг и выполнения работ по управлению, содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность»[[8]](#footnote-8);

- Уставом муниципального образования городской округ город-герой Мурманск[[9]](#footnote-9);

- решением Совета депутатов города Мурманск от 31.05.2011 № 37-484 Решение Совета депутатов города Мурманска от 31.05.2011 N 37-484 «Об учреждении комитета по жилищной политике администрации города Мурманска и утверждении положения о комитете по жилищной политике администрации города Мурманска»[[10]](#footnote-10)

- постановлением администрации города Мурманска от 30.05.2012 № 1159 «Об утверждении реестра услуг, предоставляемых по обращениям заявителей в муниципальном образовании город Мурманск»[[11]](#footnote-11);

- 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»[[12]](#footnote-12).

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

2.6. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

2.6.1. Для получения муниципальной услуги Заявитель предоставляет в Комитет Заявление по образцу согласно приложению № 1 к настоящему Административному регламенту лично либо с использованием средств почтовой и электронной связи.

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

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

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

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

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

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

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

- представления документов и информации или осуществления действий, 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 на бумажном носителе отсутствуют.

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

- подписание документов несоответствующими электронными подписями;

- недействительный статус сертификатов электронных подписей на документах;

- неподлинность электронных подписей документов;

- отсутствие электронной подписи;

- наличие повреждений файла, не позволяющих получить доступ к информации, содержащейся в документе, средствами программного обеспечения, находящегося в свободном доступе;

- информация в электронных документах представлена не на государственном языке Российской Федерации.

2.8. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги

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

- в Заявлении не указаны фамилия Заявителя, его почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- текст Заявления не поддается прочтению;

- запрашиваемая информация не относится к информации, определяемой настоящим Административным регламентом.

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

2.9. Размер платы, взимаемой с Заявителя при предоставлении муниципальной услуги, и способы ее взимания

Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

2.10. Требования к местам предоставления муниципальной услуги

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

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

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

- наименование Комитета;

- место нахождения;

- режим работы.

2.10.3. Вход и выход из помещений оборудуются соответствующими указателями.

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

2.10.5. Присутственные места включают места для ожидания, информирования и приёма Заявителей.

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

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

2.10.8. 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 документов.

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

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

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

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

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

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

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

- номера кабинета;

- фамилии, имени, отчества должностного лица, осуществляющего приём.

2.10.16. Место для приёма Заявителя должно быть снабжено стулом, иметь место для письма и раскладки документов.

2.10.17. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о Заявителе одним муниципальным служащим Комитета ведётся приём только одного Заявителя. Одновременное консультирование и (или) прием двух и более Заявителей не допускается.

2.11. Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги

Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги, а также их значения приведены в приложении № 3 к настоящему Административному регламенту.

2.12. Прочие требования к предоставлению муниципальной услуги

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

2.12.2. Заявителю обеспечивается возможность предоставления Заявления и прилагаемых 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.

2.12.3. 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.

2.12.4. В случае направления Заявления посредством Регионального портала результат предоставления муниципальной услуги, предусмотренный подразделом 2.3 настоящего Административного регламента, также может быть выдан Заявителю на бумажном носителе Комитета.

2.12.5. Выбор Заявителем способа подачи Заявления и документов, необходимых для получения муниципальной услуги, осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2.12.6. 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 иных 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 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 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, действия (бездействия) Комитета, должностных лиц Комитета в порядке, установленном в разделе 5 настоящего Административного регламента.

2.12.7. Требования к форматам Заявлений и иных документов, предоставляемых в форме электронных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

2.12.7.1. 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.

2.12.7.2. 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.

2.12.7.3. 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).

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

2.12.7.5. Максимально допустимый размер прикрепленного пакета документов не должен превышать 10 ГБ.2.14.

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

3.1. Общие положения

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

- прием и регистрация Заявления и документов;

- рассмотрение Заявления с прилагаемыми документами;

- формирование и направление межведомственных запросов;

- принятие решения по Заявлению;

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

3.1.2. Порядок осуществления административных процедур (действий) в электронной форме, с использованием Регионального портала, приведён в подразделе 3.3 настоящего Административного регламента.

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

- приём и регистрация Заявления об исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах;

- рассмотрение Заявления об исправлении опечаток и ошибок;

- направление Заявителю исправленных документов с сопроводительным письмом либо уведомления об отказе в исправлении опечаток и ошибок.

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

3.2.1. Приём и регистрация Заявления и документов.

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

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

- проверяет полномочия Заявителя, содержание комплекта представленных документов, правильность заполнения Заявления;

- принимает или распечатывает и регистрирует Заявление;

- передает Заявление председателю Комитета (лицу, исполняющему его обязанности) для вынесения резолюции.

Срок исполнения административной процедуры составляет один рабочий день.

3.2.2. Рассмотрение Заявления и прилагаемых документов.

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

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

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

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

Срок исполнения административный процедуры составляет один рабочий день.

3.2.3. Формирование и направление межведомственных запросов.

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

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

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

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

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

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

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

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

3.2.4. Принятие решения по Заявлению.

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

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

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

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

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

3.2.5. Направление результата предоставления муниципальной услуги Заявителю.

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

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

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

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

Срок исполнения административной процедуры составляет два рабочих дня.

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

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

3.3.1. Сформированное и подписанное Заявление и иные документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги, направляются в Комитет посредством Регионального портала.

3.3.2. 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) приём документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, и направление Заявителю электронного сообщения о поступлении Заявления;

б) регистрацию Заявления и направление Заявителю уведомления о регистрации Заявления либо отказе в приёме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

3.3.3. 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 (документы).

3.3.4. 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.

3.3.5. 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 Регионального портала;

- в виде бумажного документа, подтверждающего содержание электронного документа.

3.3.6. Получение информации о ходе рассмотрения Заявления и о результате предоставления муниципальной услуги производится в личном кабинете Регионального портала 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.

3.3.7. При предоставлении муниципальной услуги в электронной форме Заявителю направляется:

а) уведомление о приёме и регистрации Заявления и иных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, содержащее сведения о факте приёма 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 приёме 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.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Срок исполнения административных действий - не более 15 рабочих дней.

4. Формы контроля за исполнением Административного регламента

4.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением 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 последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, и принятием решений должностными лицами, ответственными за предоставление муниципальной услуги, осуществляет председатель Комитета (лицо, лицо исполняющее его обязанности).

4.1.2. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав Заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения Заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

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 могут быть плановыми (осуществляться на основании полугодовых или годовых планов работы Администрации) и внеплановыми. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки) или отдельные вопросы (тематические проверки). Проверка также может проводиться по конкретному обращению Заявителя.

4.2.2. Проверки могут проводиться по обращениям Заявителей с жалобами на нарушение их прав и законных интересов в ходе предоставления муниципальных услуг, а также на основании документов и сведений, указывающих на нарушение исполнения Административного регламента.

В ходе проверок:

- проверяется соблюдение сроков и последовательности исполнения административных процедур;

- выявляются нарушения прав Заявителей, недостатки, допущенные в ходе предоставления муниципальных услуг.

4.2.3. По результатам проведенных проверок, оформленным документально в установленном порядке, в случае выявления нарушений прав Заявителей председатель Комитета (лицо, исполняющее его обязанности) рассматривает вопрос о привлечении виновных лиц к дисциплинарной ответственности.

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, ответственные за предоставление муниципальной услуги, в том числе за консультирование, несут персональную ответственность за предоставление муниципальной услуги.

Персональная ответственность за соблюдение муниципальными служащими требований Административного регламента закрепляется в должностных регламентах (инструкциях), утверждаемых председателем Комитета (лицом, исполняющим его обязанности), исходя из прав и обязанностей Комитета.

4.3.2. Муниципальный служащий, ответственный за консультирование и информирование граждан, несёт персональную ответственность за полноту, грамотность и доступность проведенного консультирования.

Муниципальный служащий, ответственный за ведение общего делопроизводства, несёт персональную ответственность за приём, регистрацию, передачу на исполнение и направление документов адресатам в установленные Административным регламентом сроки.

Муниципальный служащий, ответственный за принятие решения о предоставлении муниципальной услуги или об отказе в предоставлении муниципальной услуги, несет персональную ответственность за правильность вынесенного соответствующего решения.

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 Контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, и принятием решений муниципальными служащими, ответственными за приём и подготовку документов, осуществляет председатель Комитета (лицо, исполняющим его обязанности).

4.4.2. Контроль за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций осуществляется посредством открытости деятельности Администрации или Комитета при предоставлении муниципальной услуги, получения полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления муниципальной услуги.

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 о предоставлении муниципальной услуги, 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 приёме 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, 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 приёме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением случаев, предусмотренных подразделом 2.7 настоящего Административного регламента.

5.1.3. Жалоба подаётся 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 (при наличии), 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. Приём жалоб осуществляется Комитетом по адресу: г. Мурманск, ул. Профсоюзов, д. 20, в рабочие дни: понедельник, четверг с 14.00 до 17.00, е-mail: comzkp@citymurmansk.ru; Администрацией города Мурманска по адресу: г. Мурманск, проспект Ленина, д. 75, в рабочие дни: понедельник-четверг с 9.00 до 17.30, пятница с 9.00 до 16.00; перерыв с 13.00 до 14.00, е-mail: citymurmansk@citymurmansk.ru.

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

- по почте;

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

- с использованием официального сайта Администрации города Мурманска www.citymurmansk.ru;

- с использованием федерального реестра;

- с использованием Регионального портала электронных услуг Мурманской области.

Жалоба может быть принята при личном приёме Заявителя. В случае подачи жалобы при личном приёме Заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Жалоба на решения и действия (бездействие) Комитета, его должностного лица либо муниципального служащего может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет посредством портала, официальных сайтов этих организаций, Единого портала либо Регионального портала, а также может быть принята при личном приёме Заявителя.

5.1.7. Комитет обеспечивает:

а) оснащение мест приёма 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 приёме.

5.1.8. Жалоба, поступившая в Администрацию города Мурманска, Комитет подлежит рассмотрению в течение 15 рабочих дней со дня её регистрации.

В случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, 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 от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» 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 Административного регламента, Заявителю направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы, в котором даётся 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 в электронном виде, направляется в форме электронного документа по указанному в жалобе адресу электронной почты. Ответ на жалобу, поступившую в Комитет 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 отказывает 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 соответствии с требованиями настоящего Порядка 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, работник, наделённые полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляют 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. Жалоба подаётся в Администрацию города Мурманска, в Комитет в письменной форме на бумажном носителе, в том числе при личном приёме Заявителя, в электронной форме.

Жалобы на решения и действия (бездействие) Комитета, его должностных лиц подаются главе Администрации города Мурманска.

5.3. Способы информирования Заявителя о порядке подачи и рассмотрения жалобы, в том числе с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций)

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

1) в информационно-телекоммуникационной сети Интернет на официальном сайте Администрации;

2) в федеральном реестре;

3) на Едином 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 Администрацию, 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 от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

- 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), её 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, на Едином портале и на Региональном портале.

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |
| --- |
| Приложение № 1 к Административномурегламенту |

Форма заявления на предоставление муниципальной услуги

Председателю комитета по жилищной политике администрации города Мурманска

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(полностью фамилия, имя, отчество)

дата рождения\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

проживающего по адресу:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

контактный телефон:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Заявление

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дата \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Личная подпись \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Место

для регистрационного штампа

|  |
| --- |
| Приложение № 2 к Административномурегламенту |

Форма уведомления об отказе в предоставлении информации

с указанием причин отказа

Уведомление

об отказе в предоставлении муниципальной услуги

«Предоставление информации о порядке предоставления

жилищно-коммунальных услуг населению»

ФИО Заявителя

адрес Заявителя

(который указан в Заявлении)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(причина отказа в представлении информации)

\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (дата) (подпись) (расшифровка подписи)



|  |
| --- |
| Приложение № 3 к Административному регламенту |

Блок-схема

последовательности действий при предоставлении

муниципальной услуги

Приём и регистрация Заявления и документов

Рассмотрение Заявления с прилагаемыми документами

Формирование и направление межведомственных запросов

Принятие решения по Заявлению

Наличие оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги

 нет да

Выдача или направление уведомления об отказе в предоставлении информации

Выдача или направление ответа Заявителю

|  |
| --- |
| Приложение № 4  к Административному регламенту |

Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги

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

1. «Российская газета», 21.01.2009, № 7. [↑](#footnote-ref-1)
2. «Собрание законодательства РФ», 06.10.2003, № 40, ст. 3822. [↑](#footnote-ref-2)
3. «Российская газета», 30.07.2010, №168. [↑](#footnote-ref-3)
4. «Российская газета», 05.05.2006, № 95. [↑](#footnote-ref-4)
5. «Собрание законодательства РФ», 03.01.2005, № 1 (часть 1), ст. 14. [↑](#footnote-ref-5)
6. «Российская газета», 01.06.2011, № 116. [↑](#footnote-ref-6)
7. «Собрание законодательства РФ», 29.05.2006, № 22, ст. 2338. [↑](#footnote-ref-7)
8. «Собрание законодательства РФ», 21.08.2006, № 34, ст. 3680. [↑](#footnote-ref-8)
9. «Вечерний Мурманск», 08.05.2018, № 77, с. 5-16. [↑](#footnote-ref-9)
10. «Вечерний Мурманск», 08. 06.2011, № 101, с. 7. [↑](#footnote-ref-10)
11. «Вечерний Мурманск», спецвыпуск № 28, 06.06.2012, с. 5-11. [↑](#footnote-ref-11)
12. «Вечерний Мурманск», 19.01.2013, № 9, с. 10. [↑](#footnote-ref-12)