



**АДМИНИСТРАЦИЯ
ЗАКРЫТОГО АДМИНИСТРАТИВНО-ТЕРРИТОРИАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
ГОРОДА ЗАОЗЕРСКА МУРМАНСКОЙ ОБЛАСТИ
(АДМИНИСТРАЦИЯ ЗАТО ГОРОДА ЗАОЗЕРСКА)**

ПО С Т А Н О В Л Е Н И Е

03 декабря 2014 года

№ 834

**Об утверждении Административного регламента
предоставления муниципальной услуги
«Предоставление информации о порядке предоставления
жилищно-коммунальных услуг»**

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», во исполнение постановления Администрации ЗАТО города Заозерска от 16.12.2011 № 914 «О порядке разработки и утверждения административных регламентов исполнения муниципальных функций, разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг, проведения экспертизы административных регламентов предоставления муниципальных услуг», в целях повышения качества и доступности муниципальных услуг, предоставляемых получателям муниципальных услуг, руководствуясь ст.ст. 8, 41_2, 44 Устава ЗАТО города Заозерска,

постановляю:

1. Утвердить прилагаемый Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг» (далее – Административный регламент).
2. Признать утратившим силу постановление Администрации ЗАТО города Заозерска от 01.02.2013г. №39 «Об утверждении Административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг».
3. Директору МКУ «Служба заказчика» обеспечить соблюдение установленных требований Административного регламента.
4. Муниципальному казенному учреждению «Информационный Центр» (Шарамко О.В.) разместить настоящее постановление с приложениями на официальном сайте органов местного самоуправления ЗАТО города Заозерска.
5. Опубликовать настоящее постановление в газете «Западная Лица».
6. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.
7. Настоящее постановление вступает в силу после опубликования.

Исполняющий обязанности
Главы администрации
ЗАТО города Заозерска

В.М.Урошлев

УТВЕРЖДЕН
постановлением Администрации
ЗАТО города Заозерска
от 03.12.2014 № 834

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
предоставления муниципальной услуги
«Предоставление информации о порядке предоставления
жилищно-коммунальных услуг»**

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) разработан в целях повышения качества исполнения и доступности результата предоставления муниципальной услуги, создания комфортных условий для потребителей муниципальной услуги, определяет порядок, сроки и последовательность действий (административных процедур) при оказании муниципальной услуги.

1.2. Круг заявителей

Получателями муниципальной услуги в соответствии с настоящим административным регламентом являются физические лица, юридические лица, независимо от организационно-правовой формы, индивидуальные предприниматели (далее - Заявитель), либо их уполномоченные представители, в соответствии с законодательством Российской Федерации, либо в силу наделения их Заявителем в установленном порядке полномочиями выступать от их имени при предоставлении муниципальной услуги.

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги

1.3.1. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги предоставляется с использованием средств телефонной связи, электронной почты, посредством её размещения на официальном сайте органов местного самоуправления ЗАТО города Заозерска в сети Интернет (<http://www.zatozaozersk.ru>), на Интернет-портале государственных и муниципальных услуг (<http://www.gosuslugi.ru>), на региональном Интернет-портале государственных и муниципальных услуг Мурманской области (<http://www.51gosuslugi.ru>), в местах нахождения органов, предоставляющих муниципальную услугу, на информационных стендах.

1.3.2 Прием граждан заявителей осуществляется в кабинетах руководства, производственного отдела, бухгалтерии, планово-экономического отдела муниципального казенного учреждения «Служба заказчика» (далее - Учреждение), расположенных по адресу: 184310, г. Заозерск, ул. Ленинского Комсомола д.20.

Прием Заявителей и выдача информации о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется специалистами Учреждения:

- справочный телефонный номер/факс: 8 (81556) 3-13-89, контактные телефоны структурных подразделений указаны в Приложении №1;

- адрес электронной почты для направления обращений: E-mail: muzs.okis.ru,
- график работы Учреждения указан в Приложении №1.

1.3.3. При информировании Заявителей по телефону или на личном приёме должностные лица Учреждения подробно, со ссылкой на соответствующие нормативно-правовые акты, информируют Заявителя по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе о возможности подачи запроса через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг, при его наличии на территории муниципального образования. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании отдела, фамилии, имени, отчестве и должности лица, принявшего телефонный звонок.

Продолжительность индивидуального устного информирования Заявителя не должна превышать 10 минут.

1.3.4. По письменному обращению Заявителя, в том числе поступившему по электронной почте, факсимильной связи, информация о предоставлении муниципальной услуги излагается в простой, четкой и понятной форме с указанием должности, фамилии, имени, отчества и номера телефона исполнителя и направляется простым почтовым отправлением, электронной почтой, по факсу в адрес Заявителя в срок, не превышающий 10 дней со дня регистрации обращения.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги

Наименование муниципальной услуги: «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг».

2.2. Наименование структурного подразделения Администрации и (или) муниципального учреждения, предоставляющих муниципальную услугу

Предоставление муниципальной услуги на территории муниципального образования ЗАТО г. Заозерск осуществляет муниципальное казенное учреждение «Служба заказчика».

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги

Результатом предоставления муниципальной услуги является предоставление информации:

- о нормативных правовых актах, регулирующих порядок предоставления жилищно-коммунальных услуг населению;
- о требованиях к предоставлению коммунальных услуг;
- об определении состава общего имущества в многоквартирном доме и требованиях к его содержанию;
- о порядке и условиях заключения договоров на оказание коммунальных услуг;
- о порядке расчета и внесения платы за коммунальные услуги;
- о порядке несения собственниками помещений в многоквартирном доме общих расходов на содержание и ремонт общего имущества;
- о правах и обязанностях исполнителей (юридических лиц независимо от организационно-правовой формы, а также индивидуальных предпринимателей, предоставляющих коммунальные услуги, производящих или приобретающих коммунальные ресурсы и отвечающих за обслуживание внутридомовых инженерных систем, с использованием которых предоставляются коммунальные услуги);

-о правах и обязанностях потребителей (граждан, использующих коммунальные услуги для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности);

-о порядке перерасчета платы за отдельные виды коммунальных услуг за период временного отсутствия потребителей в занимаемом жилом помещении;

-о порядке изменения размера платы за коммунальные услуги при предоставлении коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность;

-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 установления факта не предоставления коммунальных услуг или предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества;

-об ответственности исполнителя и потребителя;

-о порядке приостановления или ограничения предоставления коммунальных услуг;

- получение Заявителем информационного письма об отказе в предоставлении муниципальной услуги (далее - информационное письмо).

2.4. Сроки предоставления муниципальной услуги

2.4.1.Сроки предоставления муниципальной услуги определяются в зависимости от используемого вида информирования:

- 1) по телефону;
- 2) на информационных стендах;
- 3) по электронной почте;
- 4) посредством личного обращения;
- 5) по письменным запросам (обращениям).

2.4.2.При использовании средств телефонной связи информация предоставляется получателю муниципальной услуги в момент обращения. Время разговора не должно превышать 15 минут.

В случае если специалист, принявший звонок, не может самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо, которое может ответить на вопрос гражданина, или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

В случае если специалист не может ответить на вопрос гражданина немедленно, результат рассмотрения вопроса сообщают заинтересованному лицу в течение двух часов.

2.4.3.На информационных стендах, расположенных непосредственно в помещении органа, предоставляющего муниципальную услугу, информация предоставляется в соответствии с режимом работы Учреждения.

2.4.4.Консультирование получателя муниципальной услуги по интересующим вопросам во время личного приема специалистом не может превышать 15 минут.

2.4.5.Письменные обращения, а также обращения, направленные по электронной почте или с использованием средств факсимильной и электронной связи, рассматриваются с учетом времени подготовки ответа в срок, не превышающий 30 дней с момента регистрации обращения.

2.4.6.Граждане, обратившиеся в орган, предоставляющий муниципальную услугу с целью получения муниципальной услуги, в обязательном порядке информируются специалистом: об условиях отказа в предоставлении муниципальной услуги, о сроке выдачи результатов муниципальной услуги.

2.5. Перечень нормативных правовых актов, непосредственно регулирующих предоставление муниципальной услуги

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

- Конституция Российской Федерации от 12.12.1993г.¹;
- Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994 г. № 51-ФЗ²;
- Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 26.01.1996 г. №14-ФЗ³;
- Жилищный кодекс Российской Федерации от 29.12.2004г. №188-ФЗ⁴;
- Федеральный закон от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации"⁵;
- Федеральный закон от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"⁶;
- Федеральный закон от 21.07.2007 N 185-ФЗ "О фонде содействия реформированию жилищно-коммунального хозяйства"⁷;
- Федеральный закон от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»⁸;
- Закон Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей"⁹;
- Постановление Правительства РФ от 23.05.2006 г. № 306 «Об утверждении Правил установления и определения нормативов потребления коммунальных услуг»¹⁰;
- Постановление Правительства РФ от 13.08.2006 г. № 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»¹¹;
- Постановление Правительства РФ от 06.05.2011 г. № 354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и

¹ Печатное издание, Конституция Российской Федерации. Издательская группа НОРМА-ИНФРА*М, Москва, 1998, Российская газета N 197, 25.12.93, Российская газета, N 7, 21.01.2009 (с учетом поправок законов N 6-ФКЗ, 7-ФКЗ от 30.12.2008), Собрание законодательства Российской Федерации, N 4, 26.01.2009

² Собрание законодательства Российской Федерации, 1994, N 32, ст.3301, Собрание законодательства Российской Федерации, 1994, N 32, ст.3302

³ Собрание законодательства Российской Федерации N 5, 29.01.96, ст.410, 411, Российская газета, N 23, 06.02.96, N 24, 07.02.96, N 25, 08.02.96, N 27, 10.02.96

⁴ Российская газета, N 1, 12.01.2005, Парламентская газета, N 7-8, 15.01.2005, Собрание законодательства Российской Федерации N 1 (ч.1), 03.01.2005, ст.14, 15, Приложение к "Российской газете", N 4, 2005 год

⁵ Российская газета, N 202, 08.10.2003, Парламентская газета, N 186, 08.10.2003, Собрание законодательства Российской Федерации, N 40, 06.10.2003, ст.3822, Приложение к "Российской газете", N 40, 2003 год, Ведомости Федерального Собрания РФ, N 29, 11.10.2003

⁶ Российская газета, N 95, 05.05.2006, Парламентская газета, N 70-71, 11.05.2006, Собрание законодательства Российской Федерации, N 19, 08.05.2006, ст.2060

⁷ Российская газета, N 162, 27.07.2007, Собрание законодательства Российской Федерации, N 30, 23.07.2007, ст.3799, Парламентская газета, N 98, 02.08.2007

⁸ Российская газета, N 168, 30.07.2010, Собрание законодательства Российской Федерации, N 31, 02.08.2010, ст.4179, Парламентская газета, Специальный выпуск, 03.08.2010

⁹ Российская газета N 80, 07.04.92, Ведомости Съезда НД РФ и ВС РФ, N 15, 09.04.1992, ст.766, 767, Закон N 3, март 1994 года, Собрание законодательства Российской Федерации, N 3, 15.01.96, ст. 140, Приложение к "Российской газете", N 13, 2005 год

¹⁰ Российская газета, N 114, 31.05.2006, Собрание законодательства Российской Федерации, N 22, 29.05.2006, ст.2338

¹¹ Российская газета, N 184, 22.08.2006, Собрание законодательства Российской Федерации, N 34, 21.08.2006, ст.3680

жилых домов» (вместе с «Правилами предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов»)¹²;

- Устав муниципального образования ЗАТО г. Заозерск, Принят решением Совета депутатов ЗАТО города Заозерска от 11.06.2005 №81-1396. Свидетельство государственной регистрации Устава муниципального образования ЗАТО г.Заозерск от 01.11.2005 № RU513370002005003;

- Устав Муниципального казенного учреждения «Служба заказчика», утвержденный постановлением администрации ЗАТО г. Заозерск от 29.03.2013г. № 237.

2.6. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

2.6.1. Перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги:

Для получения информации о перечне жилищно-коммунальных услуг и порядке их предоставления от заявителя требуется письменное заявление (обращение) оформленное по образцу (Приложение № 2 к административному регламенту).

2.6.2. Заявление Заявитель может направить по почте, принести лично, подать через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - **МФЦ**), при его наличии на территории муниципального образования, или представить в форме электронных документов, порядок оформления которых определяется нормативными правовыми актами Правительства Российской Федерации, Правительства Мурманской области, органами местного самоуправления и направить в Учреждение с использованием информационно - телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети Интернет, включая региональный портал государственных и муниципальных услуг Мурманской области.

2.7. Перечень оснований для отказа в приёме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

Оснований для отказа в приёме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, не имеется.

2.8. Перечень оснований для приостановления и (или) отказа в предоставлении муниципальной услуги

2.8.1. Приостановление предоставления муниципальной услуги не предусмотрено.

2.8.2. Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги является:

- заявление (обращение) содержит нецензурные или оскорбительные выражения либо текст не поддается прочтению;

- в заявлении (обращении) отсутствуют данные о заявителе;

- представление заявления (обращения) в ненадлежащий орган;

- обращение не отвечает требованиям к запросам заявителей о предоставлении муниципальной услуги, требованиям действующего законодательства по рассмотрению обращений, или из его содержания невозможно установить, какая именно информация запрашивается;

- информация, за предоставлением которой обратился заявитель, не относится к определенной настоящим административным регламентом (не относится к информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению).

¹² Российская газета, N 5492, 01.06.2011.

Обо всех случаях отказа в предоставлении муниципальной услуги заявителю сообщается информационным письмом, в том числе в электронной форме.

Отказ в предоставлении муниципальной услуги не является препятствием для повторного обращения заявителя после устранения причин, послуживших основанием для отказа.

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

Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

2.10. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги

Личное посещение Заявителем Учреждения при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги не требуется; запросы принимаются по почте и по электронной почте. Результат муниципальной услуги при этом Заявитель получит также по почте. Если Заявитель желает получить результат предоставления муниципальной услуги лично, максимальный срок ожидания в очереди не должен превышать 15 минут.

2.11.Срок регистрации запроса Заявителя о предоставлении муниципальной услуги

Запрос заявителя регистрируется в журнале учета предоставления муниципальной услуги. Максимальный срок регистрации запроса при личном обращении составляет 10 минут, при письменном обращении – в течение 1 рабочего дня.

В случае предоставления услуги в электронном виде регистрация осуществляется в автоматическом режиме в день получения запроса (заявления) с присвоением регистрационного номера и указанием даты и времени поступления и указанием на формат обязательного отображения административной процедуры.

2.12.Требования к местам предоставления муниципальной услуги

2.12.1.Здания или помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, должны включать места для ожидания, места для информирования заявителей и заполнения необходимых документов, а также места для приема заявителей.

2.12.2.Помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, должны соответствовать установленным противопожарным и санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам.

2.12.3.Места для ожидания должны соответствовать комфортным условиям для заявителей и оптимальным условиям работы должностных лиц.

Места для ожидания оборудуются стульями, количество которых определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании.

2.12.4.Места для информирования и заполнения необходимых документов оборудуются информационными стендами, стульями и столами либо стойками для оформления документов, обеспечиваются образцами заполнения документов, бланками запросов и необходимыми канцелярскими принадлежностями.

2.12.5. На информационном стенде размещается следующая информация:

- сведения о перечне предоставляемых муниципальных услуг (функций);
- порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления муниципальной услуги;

-блок-схема, наглядно отображающая последовательность прохождения всех административных процедур;

- перечень документов, которые заявитель должен представить для предоставления муниципальной услуги;

- образцы заполнения документов;

- адреса, номера телефонов и факса, график работы, адрес электронной почты;

- перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги;

- административный регламент предоставления муниципальной услуги;

- необходимая оперативная информация о предоставлении муниципальной услуги.

Информационные стенды должны быть максимально заметны, хорошо просматриваемы и функциональны.

Текст материалов, размещаемых на стендах, должен быть напечатан удобным для чтения шрифтом, основные моменты и наиболее важные места выделены.

2.12.6. Кабинеты приема заявителей должны быть оборудованы информационными табличками (вывесками) с указанием:

- номера кабинета;

- фамилии, имени, отчества должностного лица, осуществляющего предоставление муниципальной услуги.

Каждое рабочее место должностного лица должно быть оборудовано телефоном, персональным компьютером с возможностью доступа к информационным базам данных, печатающим устройством.

В кабинете должно быть обеспечено:

- комфортное расположение заявителя;

- возможность и удобство оформления заявителем письменного обращения;

- телефонная связь;

- доступ к основным нормативным правовым актам, регламентирующим полномочия и сферу компетенции отдела;

- доступ к нормативным правовым актам, регулирующим предоставление муниципальной услуги;

- наличие письменных принадлежностей и бумаги формата А4.

При организации рабочих мест по предоставлению муниципальной услуги должна быть предусмотрена возможность беспрепятственной эвакуации всех заявителей и должностных лиц из помещения в случае возникновения чрезвычайной ситуации.

Прием получателей муниципальной услуги ведется в отделе без предварительной записи в порядке живой очереди с учетом графика приема.

Получатель муниципальной услуги имеет право на получение информации о ходе предоставления муниципальной услуги при помощи письменного обращения, электронной почты, телефонной связи или посредством личного обращения в отдел.

Вход в помещение Учреждения в темное время суток должен освещаться.

Входы в помещения Учреждения оборудуются с учетом нужд инвалидов и других групп населения с ограниченными возможностями передвижения.

Вход в помещение Учреждения должен оборудоваться информационной табличкой, содержащей следующую информацию:

- название Учреждения;

- адрес места нахождения;

- график работы Учреждения.

2.13. Показатели доступности и качества муниципальных услуг

2.13.1. Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги представлены в таблице 1.

Таблица 1

№ п/п	Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги	Нормативное значение показателя (%)
Показатели доступности предоставления муниципальной услуги		
1.	Процент заявителей, ожидающих в очереди при подаче документов не более 15 минут	100
2.	Процент заявителей, удовлетворенных графиком работы Учреждения	100
3.	Правдивость (достоверность) и полнота информации о предоставляемой услуге	100
4.	Простота и ясность изложения информационных и инструктивных документов (процент заявителей, обратившихся за консультацией)	100
Показатели качества предоставления муниципальной услуги		
5.	Количество обоснованных жалоб	0
6.	Соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги (процент случаев предоставления услуги в установленный срок с момента приёма документов)	100
7.	Процент заявителей, удовлетворенных культурой обслуживания (корректностью) должностных лиц Учреждения, ответственных за предоставление муниципальной услуги	100
8.	Процент заявителей, удовлетворенных качеством результатов работы должностных лиц Учреждения, ответственных за предоставление муниципальной услуги, от общего числа заявителей	100

2.14. Прочие требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг и особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме.

2.14.1. Муниципальная услуга предоставляется при наличии на территории муниципального образования многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг.

2.14.2. В случае возможности получения муниципальной услуги в электронной форме требования к форматам, представляемых заявителем электронных образов документов, электронных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, размещаются на порталах государственных и муниципальных услуг и официальном сайте администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Качество представленных электронных образцов документов в форматах JPEG, PDF, TIF должно позволять в полном объеме прочитать текст документа и распознать реквизиты документа.

Решение об отказе в приеме запроса, представленного в электронной форме, подписывается уполномоченным должностным лицом с использованием электронной цифровой подписи и направляется заявителю через портал государственных и муниципальных услуг не позднее трех рабочих дней с даты регистрации запроса.

Решение о предоставлении муниципальной услуги либо об отказе в предоставлении муниципальной услуги по запросу, поданному в электронной форме, подписывается уполномоченным должностным лицом с использованием электронной цифровой подписи и направляется заявителю через портал государственных и муниципальных услуг не позднее следующего рабочего дня с даты принятия решения о предоставлении муниципальной услуги или об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

Получение заявителем результата предоставления муниципальной услуги в электронной форме, заверенной электронной цифровой подписью уполномоченного должностного лица, не лишает заявителя права получить указанный результат в форме документа на бумажном носителе.

3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме

3.1. Общие положения

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

- прием и регистрация обращения заявителя о предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению;
- предоставление заявителю информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению;
- направление ответов Заявителям.

3.2. Блок-схема предоставления муниципальной услуги приведена в Приложении № 3 к настоящему регламенту.

3.2. Прием и регистрация запросов

3.2.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры является поступление в Учреждение письменного запроса Заявителя, составленного при личном обращении в Учреждение или поступившие по почте, по электронной почте, факсимильной связи, либо через МФЦ, либо посредством предоставления возможности заявителю самостоятельно ознакомиться с необходимой информацией в сети Интернет, на информационном стенде.

3.2.2. Должностное лицо Учреждения, ответственное за исполнение запросов, принимает запрос и регистрирует его в день поступления в журнале регистрации проставляя на каждом запросе индивидуальный регистрационный номер и дату поступления.

Ответы заявителю должны иметь исчерпывающий, в рамках административного регламента, характер. В случае желания заявителя получить необходимую информацию о муниципальной услуге самостоятельно, специалист предлагает ему ознакомиться с информационными стендами в Учреждении, информацией на соответствующем сайте в сети Интернет.

3.2.3. Запрос, поступивший по электронной почте, распечатывается на бумажном носителе и дальнейшая работа с ним ведётся в установленном порядке. При поступлении запроса по электронной почте, Заявителю в день получения запроса по электронной почте направляется уведомление о получении запроса.

3.2.4. Информирование по телефону производится подробно, с использованием официально-делового стиля речи. Время разговора по телефону, как правило, не должно превышать 15 минут. Ответы на телефонные звонки должны начинаться с информации о наименовании ответственного подразделения, фамилии, имени, отчестве, должности

специалиста. При разговоре по телефону слова произносятся четко, не допускаются одновременные разговоры с окружающими, прерывание разговора по причине поступления звонка на другой телефон.

При невозможности специалиста ответственного подразделения, принявшего телефонный звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, звонок переводится на другое должностное лицо или гражданину сообщается номер телефона, по которому можно получить необходимую информацию.

Разговор по телефону производится доброжелательно, ответы на возможную критику должны даваться в корректной форме со ссылкой на нормы действующего законодательства.

В случае если заявитель не удовлетворен предоставленной информацией, специалист ответственного подразделения предлагает ему подготовить письменное обращение по интересующим его вопросам.

Срок исполнения данной процедуры - 1 рабочий день.

Результат административного действия - наличие на письменном запросе регистрационного индивидуального номера и даты поступления запроса.

3.3. Рассмотрение запросов Руководителем Учреждения

3.3.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры является поступление Руководителю Учреждения зарегистрированного запроса Заявителя. Руководитель Учреждения рассматривает запрос в течение двух рабочих дней со дня его регистрации; результаты рассмотрения излагает в резолюции, проставленной на запросе. Резолюция содержит:

- фамилию исполнителя;
- решение о предоставлении муниципальной услуги или об отказе в предоставлении муниципальной услуги;
- срок исполнения;
- подпись;
- дату.

3.3.2. Руководитель Учреждения передаёт запрос с резолюцией должностному лицу Учреждения, ответственному за исполнение запросов, в день рассмотрения запроса.

Результат административного действия — наличие на письменном запросе резолюции Руководителя Учреждения.

3.4. Исполнение запросов

3.4.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры является поступление должностному лицу Учреждения, ответственному за исполнение запросов, запроса Заявителя с резолюцией Руководителя Учреждения.

3.4.2. Должностное лицо, ответственное за предоставление услуги, формирует (печатает) документ, сформированный в бумажном виде.

Должностное лицо направляет сформированный в бумажном виде документ Руководителю на подпись.

3.4.3. Выдаваемый документ подписывается Руководителем Учреждения или его заместителем и скрепляется печатью учреждения.

3.4.4. В случае, когда запрос содержит вопросы, которые не входят в компетенцию ответственного подразделения, специалист информирует заявителя (устно или письменно) о невозможности предоставления сведений и разъясняет ему право обратиться в орган, в компетенцию которого входят ответы на поставленные вопросы.

Максимальный срок выполнения действия - 03 календарных дня со дня получения обращения..

Результат административного действия - предоставление, в том числе в электронной форме, заявителю информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

3.5. Направление ответов Заявителям

3.5.1. Началом исполнения административной процедуры является поступление должностному лицу Учреждения, ответственному за выдачу информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг, документов, подписанных Руководителем Учреждения (или лицом его замещающим) и заверенных печатью Учреждения.

3.5.2. Должностное лицо, ответственное за выдачу документов, в течение одного рабочего дня:

- вносит запись в Журнал регистрации исходящей документации;
- проставляет на документах исходящий номер и дату.

3.5.3. Документы, предназначенные для отправки по почте, в день регистрации конвертируются должностным лицом Учреждения, ответственным за исполнение запросов, передаются для отправки простым почтовым отправлением не позднее одного рабочего дня. Сведения о номере запроса, дате исполнения, адресате вносятся в реестр расходования конвертов.

3.5.4. Документы, предназначенные для отправки в МФЦ, по реестру передаются должностным лицом Учреждения, ответственным за исполнение запросов, в МФЦ не позднее, чем за день до истечения срока исполнения.

3.5.5. При получении документов непосредственно Заявителем при его личном обращении в Учреждение, должностное лицо Учреждения выдаёт документы Заявителю на руки при предъявлении паспорта или иного удостоверяющего документа; доверенному лицу - при предъявлении доверенности, оформленной в установленном порядке. Получатель документов расписывается на их вторых экземплярах, остающихся в Учреждении, или на обороте сопроводительного письма к ним, указывая дату получения.

Срок исполнения административного действия - при обращении Заявителя в Учреждение.

Результат административного действия - расписка Заявителя в получении документов.

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 государственной услуги, а также за принятием решений ответственными должностными лицами

Текущий контроль за соблюдением и исполнением специалистами Учреждения положений Регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к оказанию муниципальной услуги, а также принятием решений специалистом Учреждения осуществляет Руководитель Учреждения.

Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения должностными лицами и служащими Учреждения, участвующими в предоставлении муниципальной услуги, положений настоящего административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги.

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

Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решения и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) специалиста Учреждения осуществляющего оказание муниципальной услуги.

Периодичность проведения проверок может носить плановый характер (осуществляться на основании годовых планов работы), тематический характер (проверка оказания муниципальной услуги в отношении отдельных категорий заявителей) и внеплановый характер (по конкретному обращению заявителя).

Результаты проверки оформляются в виде справки произвольной формы, в которой отмечаются выявленные в ходе проверки недостатки (если такие будут обнаружены) и даются предложения по их устранению.

Справка подписывается должностными лицами, участвовавшими в проведении проверки, и утверждается руководителем Учреждения (либо должностным лицом, его замещающим).

По результатам проверок руководитель Учреждения (либо должностное лицо, его замещающее) дает указания по устранению выявленных нарушений полноты и качества предоставления муниципальной услуги и контролирует их исполнение.

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

Должностные лица, ответственные за предоставление муниципальной услуги, несут ответственность за действия (бездействия), принимаемые (осуществляемые) в ходе оказания муниципальной услуги, в соответствии с действующим законодательством.

Персональная ответственность должностных лиц и ответственных специалистов закрепляется в их должностных инструкциях.

О мерах, принятых в отношении виновных в нарушении законодательства Российской Федерации должностных лиц, в течение 10 дней со дня принятия таких мер, сообщают в письменной форме заявителю, права и (или) законные интересы которого нарушены.

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

4.4.1. Граждане, их объединения и организации могут контролировать предоставление государственной услуги путем получения информации о ней по телефону, по письменным обращениям, по электронной почте при условии, что она не является конфиденциальной.

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

4.4.3. Обращение подлежит рассмотрению Администрацией в тридцатидневный срок. О результатах рассмотрения обращения граждане, их объединения или организации уведомляются в письменном виде по почтовому адресу, если заявителем не будет предложен иной способ информирования.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу

5.1 Заявитель вправе подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) Учреждения, его должностных лиц и муниципальных служащих при предоставлении муниципальной услуги (далее – жалоба).

5.2. Заявитель может обратиться с жалобой в следующих случаях:

1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

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

5) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, муниципальными правовыми актами;

6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, муниципальными правовыми актами;

7) отказ Учреждения, должностного лица Учреждения в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.3. Жалоба рассматривается Учреждением при нарушении порядка предоставления муниципальной услуги, вследствие решений и действий (бездействия) Учреждения, его должностного лица либо муниципальных служащих.

Жалобы на решения, принятые руководителем Учреждения, подаются в вышестоящий орган, либо в случае его отсутствия рассматриваются непосредственно руководителем Учреждения.

5.4. Рекомендуемая форма жалобы приведена в приложение № 4 к административному регламенту. Жалоба должна содержать:

- наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

- 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;

- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Учреждения, должностного лица Учреждения, либо муниципального служащего;

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

5.5. В досудебном (внесудебном) порядке заявители имеют право обратиться с жалобой в Учреждение в письменной форме по почте, через многофункциональный центр, с

использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта Учреждения, единого (регионального) портала государственных и муниципальных услуг (далее – единый портал, региональный портал), а также при проведении личного приема граждан.

Прием жалоб осуществляется:

- ул. Ленинского Комсомола, д.20, г. Заозерск, Мурманская область, 184310, (Приложение 1);

Жалоба может быть подана заявителем через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - многофункциональный центр).

При поступлении жалобы многофункциональный центр обеспечивает ее передачу в Учреждение в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между многофункциональным центром и Учреждением (далее - соглашение о взаимодействии), но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

Жалоба на нарушение порядка предоставления муниципальной услуги многофункциональным центром рассматривается в соответствии с настоящим Порядком Учреждения, заключившим соглашение о взаимодействии.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в Учреждении.

В электронной форме жалоба может быть подана заявителем посредством:

- информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- официального сайта Учреждения;
- федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал);
- регионального портала государственных и муниципальных услуг (далее - региональный портал).

Адреса для направления жалоб в электронном виде:

- e-mail: muzs.okis.ru;
- e-mail Администрации ЗАТО города Заозерска: zaozadm@com.mels.ru,
- интернет-портал государственных и муниципальных услуг: www.gosuslugi.ru,
- региональный интернет-портал государственных и муниципальных услуг: <http://www.51gosuslugi.ru>.

5.6. Жалоба, поступившая в Учреждение или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Административным регламентом.

При подаче жалобы в электронной форме документы, указанные в пункте 5.8.3 Административного регламента, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации. при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

5.7. Учреждение обеспечивает:

- оснащение мест приема жалоб;
- информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц либо муниципальных служащих посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальных услуг, на их официальных сайтах, на региональном портале;
- консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц либо муниципальных служащих, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;
- заключение соглашений о взаимодействии в части осуществления многофункциональными центрами приема жалоб и выдачи заявителям результатов рассмотрения жалоб;

5.8. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования решения и действия (бездействия) Учреждения, его должностных лиц является получение от

заявителя жалобы в письменной форме (в том числе при личном приеме) или в электронном виде.

5.8.1. Руководитель Учреждения проводит личный прием заявителей по предварительной записи.

5.8.2. Запись заявителей проводится должностным лицом Учреждения, ответственным за делопроизводство, при личном обращении, при обращении по электронной почте или с использованием средств телефонной связи.

Должностное лицо, ответственное за делопроизводство и осуществляющее запись заявителя на личный прием, информирует заявителя о дате, времени, месте приема, должности, фамилии, имени и отчестве должностного лица, осуществляющего прием.

При личном приеме заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность. На основании этого документа должностное лицо, ответственное за организацию личного приема граждан, оформляет карточку личного приема гражданина (в бумажном и (или) электронном виде) и заносит в нее содержание жалобы заявителя.

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

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

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

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

5.8.4. Заявитель имеет право запросить в Учреждении информацию и документы, необходимые для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.8.5. Письменные жалобы граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в установленном административным регламентом порядке. О принятии письменной жалобы заявителя должностное лицо, проводившее личный прием граждан, производит запись в карточке личного приема гражданина и передает ее должностному лицу, ответственному за делопроизводство, в течение одного рабочего дня.

Должностное лицо, ответственное за делопроизводство, обязано:

- зарегистрировать жалобу;
- оформить расписку о приеме жалобы;
- передать жалобу руководителю Учреждения.

5.8.6. Должностное лицо, ответственное за делопроизводство, в день получения письменной жалобы, в том числе в электронной форме:

- распечатывает жалобу, поступившую в электронной форме;
- регистрирует жалобу, вносит в журнал учета входящих документов: порядковый номер записи (входящий номер); дату и время приема жалобы с точностью до минуты; фамилию и инициалы имени и отчества (наименование) заявителя; общее количество документов и общее количество листов в документах;
- проставляет на жалобе штамп Учреждения и указывает входящий номер (идентичный порядковому номеру записи в книгу учета поступающей корреспонденции); при последующей работе с жалобой на всех этапах его рассмотрения обязательна ссылка на входящий номер;
- оформляет расписку по установленной форме в двух экземплярах, один из которых передает заявителю (при поступлении документов почтой направляет заявителю расписку почтой в день регистрации жалобы), второй экземпляр прикладывает к поступившей жалобе.

Расписка (Приложение № 5) должна содержать следующую информацию:

- а) дата представления жалобы;

- б) фамилия и инициалы имени и отчества (наименование) заявителя;
- в) перечень документов, с указанием их наименования и реквизитов;
- г) количество листов в каждом документе;
- д) входящий номер;
- е) фамилия, инициалы имени и отчества и должность лица, принявшего документы и его подпись;
- ж) телефон, электронная почта, по которой заявитель может узнать о стадии рассмотрения документов.

Должностное лицо, ответственное за делопроизводство, в течение одного рабочего дня со дня регистрации жалобы передает принятую жалобу с распиской о принятии руководителю Учреждения.

5.8.7. Получив письменную жалобу заявителя, руководитель Учреждения назначает уполномоченное на рассмотрение жалобы должностное лицо.

5.8.8. Уполномоченное на рассмотрение жалобы должностное лицо рассматривает жалобу и в случае если доводы, изложенные в жалобе, входят в компетенцию Учреждения, подготавливает проект решения об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении, а также проект мотивированного письменного ответа о принятом руководителем Учреждения решении о результатах рассмотрения жалобы, и передает их на подпись руководителю Учреждения.

5.8.9. По результатам рассмотрения жалобы руководитель Учреждения принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных Учреждением 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, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

Указанное решение принимается в форме акта Учреждения.

Не позднее дня, следующего за днем принятия одного из указанных решений, заявителю в письменной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы. По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица Учреждения, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

5.9. Жалоба, поступившая в Учреждение, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа должностного лица Учреждения, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

Ответ на жалобу, поступившую в Учреждение или должностному лицу в форме электронного документа, направляется по адресу электронной почты, указанной в жалобе, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица и (или) уполномоченного на рассмотрение жалобы органа (учреждения), вид которой установлен законодательством Российской Федерации, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в жалобе.

5.10. В ответе по результатам рассмотрения жалобы уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом указываются:

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

- номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;
- фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) или наименование заявителя;
- основания для принятия решения по жалобе;
- принятое по жалобе решение;
- в случае если жалоба признана обоснованной, - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной услуги;
- сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

5.11. В случае если доводы, изложенные в жалобе, не входят в компетенцию Учреждения уполномоченного на рассмотрение жалобы должностное лицо в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации обеспечивает направление жалобы в уполномоченный на ее рассмотрение орган (учреждение) и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы.

5.12. При удовлетворении жалобы Учреждение принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата муниципальной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

5.13. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления, уполномоченное на рассмотрение жалобы должностное лицо незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.14. учреждение отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

- наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;
- подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;
- наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящих Правил в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

5.15. Учреждение вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

- наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

5.16. Если заявитель не удовлетворен решением, принятым в ходе рассмотрения жалобы, то решения, принятые в рамках предоставления муниципальной услуги, могут быть обжалованы в судебном порядке.

5.17. В соответствии с действующим законодательством Российской Федерации действия (бездействие) должностных лиц, а также решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, могут быть оспорены в судебном порядке в трехмесячный срок, исчисляемый со дня, когда заявителю стало известно о таком решении, действии (бездействии).

5.18. Если лицо полагает, что нарушены его законные права и интересы в сфере предпринимательской и иной экономической деятельности, оно вправе обратиться в арбитражный суд в порядке искового производства. В случае же, если лицо полагает, что нарушены его права и свободы, оно вправе обратиться в суд общей юрисдикции.

Приложение № 1

к Административному регламенту предоставления
муниципальным казенным учреждением «Служба
заказчика» муниципальной услуги «Предоставление
информации о порядке предоставления жилищно-
коммунальных услуг»

Сведения

о местонахождении, контактных телефонах (телефонах для справок), Интернет-адрес, адресе электронной почты муниципального казенного учреждения «Служба заказчика», предоставляющего муниципальную услугу

Муниципальное казенное учреждение «Служба заказчика»

Адрес: ул. Ленинского Комсомола, д.20, г. Заозерск, Мурманская область, 184310

Телефон/ факс: 8 (81556) 3-13-89

Адреса электронной почты: E-mail: muzs.okis.ru

График работы Учреждения:

Дни недели	Периоды и часы работы
Понедельник	с 08-30 до 17-15 час.
Вторник	
Среда	
Четверг	
Пятница	
	с 08-30 до 17-00 час.
	Обеденный перерыв с 13-00 до 14-30 час.
Суббота, воскресенье	выходные дни

График личного приема граждан директором Учреждения:

Вторник, четверг, пятница	с 15-00 до 17-00 час.
---------------------------	-----------------------

В предпраздничные дни продолжительность времени работы Учреждения сокращается на 1 час.

Контактные телефоны администрации учреждения:

Директор учреждения - Суворкина Людмила Ивановна, 3-14-05

Заместитель директора - Островская Мирослава Ивановна, 3-13-89

Главный экономист - Бабий Ольга Петровна, 3-14-21

Начальник юридического отдела - Атрошенко Александр Владимирович, 3-23-90

Главный бухгалтер - Городько Лилия Сергеевна, 3-36-76

Приемная учреждения - Севастьянович Ольга Вячеславовна, тел/факс 3-13-89

Начальник производственного отдела – Васюгичев Николай Владимирович, 3-40-59

Главный инженер- начальник ОКСиР - Урвачева Елена Валентиновна, 3-23-67

Приложение № 2
к Административному регламенту предоставления
муниципальным казенным учреждением «Служба
заказчика» муниципальной услуги «Предоставление
информации о порядке предоставления жилищно-
коммунальных услуг»

Директору МКУ «Служба заказчика»

Ф.И.О.

Ф.И.О. (наименование) заявителя

почтовый адрес _____

адрес электронной почты (при наличии)

контактный телефон (при наличии) _____

З А Я В Л Е Н И Е

Прошу предоставить мне информацию о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг

(указать какая информация требуется)

Информацию прошу направить:

лично	(указать номер контактного телефона)	
факсом	(указать номер факса)	
почтой	(указать адрес, если он отличается от почтового адреса)	
электронной почтой	(указать адрес электронной почты)	

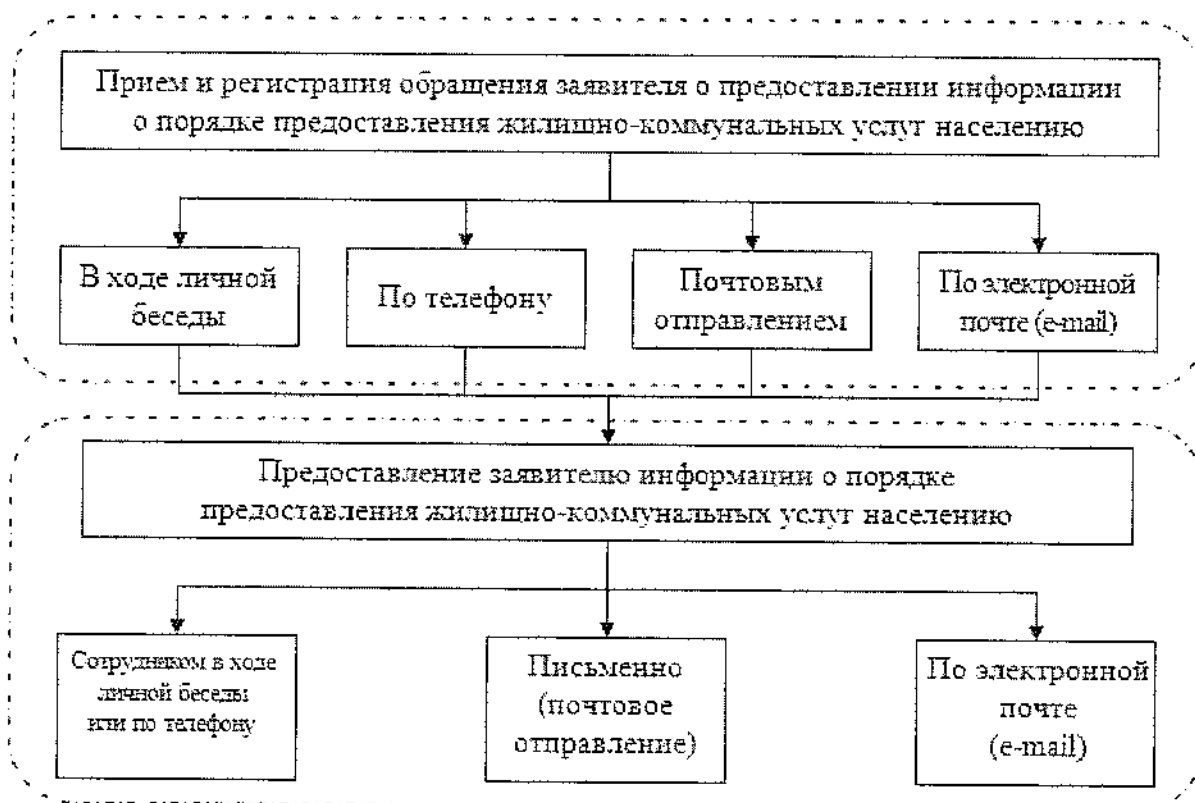
В третьем столбце нужный способ отмечается знаком «X», при этом можно указать несколько способов направления информации.

дата

_____/_____/_____
подпись заявителя фамилия, инициалы

Приложение № 3
к Административному регламенту предоставления
муниципальным казенным учреждением «Служба
заказчика» муниципальной услуги «Предоставление
информации о порядке предоставления жилищно-
коммунальных услуг»

БЛОК - СХЕМА
ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТИ ДЕЙСТВИЙ ПРИ ИСПОЛНЕНИИ МУНИЦИПАЛЬНОЙ
УСЛУГИ В ЧАСТИ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН



Приложение № 4
к Административному регламенту предоставления
муниципальным казенным учреждением «Служба
заказчика» муниципальной услуги «Предоставление
информации о порядке предоставления жилищно-
коммунальных услуг»

**ЖАЛОБА
НА ДЕЙСТВИЕ (БЕЗДЕЙСТВИЕ) МКУ «СЛУЖБА ЗАКАЗЧИКА»
ИЛИ ЕГО ДОЛЖНОСТНОГО ЛИЦА**

Исх. от _____ N _____
(наименование исполнительного органа)

Полное наименование юридического лица, Ф.И.О. физического лица,
индивидуального предпринимателя:

Местонахождение юридического лица, индивидуального предпринимателя
(фактический адрес), место жительства физического лица:

Контактный телефон: _____

Адрес электронной почты: _____

Почтовый адрес: _____

на действия (бездействия):

_____ (наименование исполнительного органа или должность,

Ф.И.О. должностного лица исполнительного органа)

Существо жалобы: _____
(краткое изложение обжалуемых действий (бездействия),

указать основания, по которым лицо, подающее жалобу, не согласно

с действием (бездействием), со ссылками на пункты регламента)

На основании вышеизложенного прошу:

Приложение: перечень прилагаемой документации

« » 20 г.

М.П. _____
(подпись руководителя юридического
лица, индивидуального
предпринимателя, физического лица)

Приложение № 5
к Административному регламенту предоставления
муниципальным казенным учреждением «Служба
заказчика» муниципальной услуги «Предоставление
информации о порядке предоставления жилищно-
коммунальных услуг»

**РАСПИСКА
О ПРИЕМЕ ПИСЬМЕННОГО ОБРАЩЕНИЯ
И ПРИЛАГАЕМЫХ К НЕМУ ДОКУМЕНТОВ**

от « ____ » _____ 20 ____ г.

Выдана в том, что от _____
(Ф.И.О. заявителя)

проживающего (расположенного) по адресу: _____

получены на оформление следующие документы:

№ п/п	Наименование документа	Вид документа (оригинал, нотариальная копия, ксерокопия)	Реквизиты документа (дата, номер, кем выдан)	Количество листов
1	2	3	4	5
1				
2				

Всего принято _____ документов на _____ листах.

Входящий номер регистрации письменного обращения _____

Документы принял: _____
(Ф.И.О.) (подпись)

Контактный телефон: _____

« ____ » _____ 20 ____ г.