

Документ подписан электронно-цифровой подписью:

Владелец: Совет депутатов ЗАТО г. Заозерск

Емейл: sovdep@zatozaozersk.ru

Должность: Глава муниципального образования ЗАТО г. Заозерскпер. Школьный д.1

Дата подписи: 11.09.2019 15:11:40

АДМИНИСТРАЦИЯ ЗАКРЫТОГО АДМИНИСТРАТИВНО-ТЕРРИТОРИАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ГОРОД ЗАОЗЕРСК МУРМАНСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ от 2 сентября 2019 года № 455

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», в целях приведения нормативно-правового акта в соответствие с действующим законодательством Российской Федерации, на основании статьи 46 Устава ЗАТО города Заозерск, 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 01.08.2018 № 402 «Об утверждении Административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг».

3. Директору МКУ «Управление городским хозяйством» организовать работу по предоставлению муниципальной услуги в соответствии с требованиями утвержденного Административного регламента.

4. Муниципальному казенному учреждению «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг ЗАТО город Заозерск» (Коновалова О.В.) организовать размещение настоящего постановления и утвержденного Административного регламента на официальном сайте органов местного самоуправления ЗАТО город Заозерск в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет».

5. Муниципальному учреждению «Заозерский комитет по телерадиовещанию и печати» (Чегин Д.М.) опубликовать настоящее постановление и Административный регламент в газете «Западная Лица».

6. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

7. Настоящее постановление вступает в силу после официального опубликования.

Документ подписан электронно-цифровой подписью:

Владелец: Совет депутатов ЗАТО г. Заозерск

Емейл: sovdep@zatozaozersk.ru

Должность: Глава муниципального образования ЗАТО г. Заозерск пер. Школьный д.1

Дата подписи: 11.09.2019 15:11:40

И.о. Главы администрации ЗАТО город Заозерск
И.А. Мазитов

УТВЕРЖДЕН
постановлением Администрации
ЗАТО город Заозерск
от 02.09.2019 № 455

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 город Заозерск в сети Интернет (<http://www.zatozaozersk.ru>),

Документ подписан электронно-цифровой подписью:

Владелец: Совет депутатов ЗАТО г. Заозерск

Емейл: sovdep@zatozaozersk.ru

Должность: Глава муниципального образования ЗАТО г. Заозерскпер. Школьный д.1

Дата подписи: 11.09.2019 15:11:40

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. Информация о месте нахождения, графике работы учреждений, обеспечивающих оказание муниципальной услуги.

Муниципальное казенное учреждение «Управление городским хозяйством» (далее – Учреждение)

Место нахождения: Мурманская область, город Заозерск, улица Ленинского Комсомола дом 20.

Прием граждан заявителей осуществляется в кабинетах руководителей, производственного отдела, бухгалтерии, планово-экономического отдела Учреждения.

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

- справочный телефонный номер/факс: 8 (815 56) 3-13-89, контактные телефоны структурных подразделений указаны в Приложении №1 к настоящему регламенту;

- адрес электронной почты для направления обращений: E-mail: mgu-ugh@mail.ru;

- график работы Учреждения указан в Приложении №1 к настоящему регламенту.

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

Муниципальная услуга предоставляется администрацией ЗАТО город Заозерск, непосредственное предоставление муниципальной услуги осуществляется МКУ «Управление городским хозяйством».

При предоставлении муниципальной услуги не требуется взаимодействия с органами государственной власти Мурманской области, федеральными органами исполнительной власти и организациями.

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги

Результатом предоставления муниципальной услуги является предоставление

Документ подписан электронно-цифровой подписью:

Владелец: Совет депутатов ЗАТО г. Заозерск

Емейл: sovdep@zatozaozersk.ru

Должность: Глава муниципального образования ЗАТО г. Заозерск пер. Школьный д.1

Дата подписи: 11.09.2019 15:11:40

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 Учреждения;
- 2) на информационных стендах и программно-аппаратных комплексах Учреждения;
- 3) по электронной почте;
- 4) посредством личного обращения в Учреждение;

Документ подписан электронно-цифровой подписью:

Владелец: Совет депутатов ЗАТО г. Заозерск

Емейл: sovdep@zatozaozersk.ru

Должность: Глава муниципального образования ЗАТО г. Заозерскпер. Школьный д.1

Дата подписи: 11.09.2019 15:11:40

- 5) по письменным запросам (обращениям);
- 6) посредством официального сайта Учреждения.

2.4.2. При использовании средств телефонной связи информация Учреждения предоставляется получателю муниципальной услуги в момент обращения. Время разговора не должно превышать 10 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 и программно-аппаратных комплексах Учреждения, расположенных непосредственно в помещении органа, предоставляющего муниципальную услугу, информация предоставляется в соответствии с режимом работы Учреждения.

На информационном стенде размещается следующая обязательная информация:

- перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;
- образец заполнения заявления (обращения) о предоставлении муниципальной услуги.

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

Время ожидания заинтересованного лица в очереди при личном обращении не может превышать 15 минут. При этом должен быть обеспечен прием всех обратившихся лиц не позднее, чем за 30 минут до окончания времени приема.

В случае, если подготовка ответа на заданные вопросы требует продолжительного времени (более 20 минут), должностное лицо Учреждения предлагает заявителю обратиться письменно, либо назначает другое удобное для заявителя время для устного информирования, не позднее 3 рабочих дней со дня личного обращения.

2.4.5. При информировании по письменным запросам ответ, подготовленный должностным лицом Учреждения, участвующим в предоставлении муниципальной услуги, направляется в адрес заявителя в срок, не превышающий 10 рабочих дней с момента поступления письменного запроса. В случае если подготовка ответа требует направления запросов в сторонние организации либо дополнительных консультаций, по решению руководителя Учреждения (либо должностного лица, его замещающего) срок рассмотрения письменных обращений продлевается не более чем на 30 дней с письменным уведомлением гражданина о продлении срока рассмотрения обращения.

Документ подписан электронно-цифровой подписью:

Владелец: Совет депутатов ЗАТО г. Заозерск

Емейл: sovdep@zatozaozersk.ru

Должность: Глава муниципального образования ЗАТО г. Заозерскпер. Школьный д.1

Дата подписи: 11.09.2019 15:11:40

Копия письменного ответа по просьбе заявителя передается ему факсом.

Ответ на письменный запрос, поступивший в Учреждение, подписывается руководителем Учреждения (либо должностным лицом, его замещающим).

В ответе указываются фамилия, инициалы непосредственного исполнителя документа, а также номер телефона для справок.

2.4.6. При консультировании по электронной почте ответ на обращение направляется на электронный адрес заявителя не позднее 5 рабочих дней, следующих после поступления обращения. В ответе указывается фамилия, инициалы и должность специалиста, подготовившего ответ, а также номер телефона для справок. Электронная почта:

Учреждения (e-mail): mgu-ugh@mail.ru.

2.4.7. На официальном сайте Учреждения размещается следующая обязательная информация:

- сведения о местонахождении, контактных телефонах, адресах электронной почты;

- сведения о графике работы;
- сведения о графике приема граждан;
- текст административного регламента;
- формы заявлений, жалоб.

2.4.8. 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,
- о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностных лиц Учреждения.

Кроме того, заявителю оказывается помощь в заполнении заявления (заявлений) о предоставлении муниципальной услуги.

2.4.9. Общий максимальный срок предоставления муниципальной услуги составляет 30 календарных дней.

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

Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги, размещен:

- на официальном сайте органов местного самоуправления ЗАТО город Заозерск в сети Интернет (<http://www.zatozaozersk.ru>),
- на Едином 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.

Документ подписан электронно-цифровой подписью:

Владелец: Совет депутатов ЗАТО г. Заозерск

Емейл: sovdep@zatozaozersk.ru

Должность: Глава муниципального образования ЗАТО г. Заозерск пер. Школьный д.1

Дата подписи: 11.09.2019 15:11:40

2.6. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

2.6.1. Перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги:

Для получения информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению от заявителя не требуется предоставления каких-либо документов.

Письменное заявление (обращение) оформляется по образцу (приложение №2 к административному регламенту) и представляется заявителем лично или почтовым отправлением.

2.6.2. Заявление Заявитель может направить по почте, принести лично 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.

2.6.3. При предоставлении муниципальной услуги учреждение не вправе требовать от заявителя:

- представления документов и информации или осуществления действий, представление 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 и нормативными правовыми актами муниципального образования ЗАТО город Заозерск находятся в распоряжении органов местного самоуправления и (или) подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственных или муниципальных услуг, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

- предоставления документов и информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»:

- а) изменение требований нормативных правовых актов, касающихся предоставления государственной или муниципальной услуги, после первоначальной подачи заявления о предоставлении государственной или муниципальной услуги;

Документ подписан электронно-цифровой подписью:

Владелец: Совет депутатов ЗАТО г. Заозерск

Емейл: sovdep@zatozaozersk.ru

Должность: Глава муниципального образования ЗАТО г. Заозерскпер. Школьный д.1

Дата подписи: 11.09.2019 15:11:40

б) наличие ошибок в заявлении о предоставлении государственной или муниципальной услуги и документах, поданных заявителем после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной или муниципальной услуги, либо в предоставлении государственной или муниципальной услуги и не включенных в представленный ранее комплект документов;

в) истечение срока действия документов или изменение информации после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной или муниципальной услуги, либо в предоставлении государственной или муниципальной услуги;

г) выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, работника многофункционального центра, работника организации, предусмотренной частью 1.1 статьи 16 настоящего Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, о чем в письменном виде за подписью руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, руководителя многофункционального центра при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, предусмотренной частью 1.1 статьи 16 настоящего Федерального закона от 27.07.2010 № 210 - ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.

- осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, 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 от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

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 на бумажном носителе является:

Документ подписан электронно-цифровой подписью:

Владелец: Совет депутатов ЗАТО г. Заозерск

Емейл: sovdep@zatozaozersk.ru

Должность: Глава муниципального образования ЗАТО г. Заозерскпер. Школьный д.1

Дата подписи: 11.09.2019 15:11:40

- 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;

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

2.8.3. Основанием для отказа в приеме документов в электронном виде является:

- подписание документов несоответствующими электронными подписями;

- недействительный статус квалифицированного сертификата ключа проверки электронной подписи;

- не подлинность электронных подписей документов;

- отсутствие электронной подписи.

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

Документ подписан электронно-цифровой подписью:

Владелец: Совет депутатов ЗАТО г. Заозерск

Емейл: sovdep@zatozaozersk.ru

Должность: Глава муниципального образования ЗАТО г. Заозерск пер. Школьный д.1

Дата подписи: 11.09.2019 15:11:40

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.

Документ подписан электронно-цифровой подписью:

Владелец: Совет депутатов ЗАТО г. Заозерск

Емейл: sovdep@zatozaozersk.ru

Должность: Глава муниципального образования ЗАТО г. Заозерскпер. Школьный д.1

Дата подписи: 11.09.2019 15:11:40

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

Документ подписан электронно-цифровой подписью:

Владелец: Совет депутатов ЗАТО г. Заозерск

Емейл: sovdep@zatozaozersk.ru

Должность: Глава муниципального образования ЗАТО г. Заозерскпер. Школьный д.1

Дата подписи: 11.09.2019 15:11:40

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. При обращении заявителя за получением муниципальной услуги в электронной форме запрос должен быть подписан усиленной квалифицированной электронной подписью заявителя в соответствии с законодательством Российской Федерации.

В случае, предусмотренном пунктом 2 (1) Правил определения видов электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 25 июня 2012 г. № 634 «О видах электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг» заявитель - физическое лицо при обращении в электронной форме за получением государственной услуги использует простую электронную подпись.

В случае возможности получения муниципальной услуги в электронной форме требования к форматам, представляемых заявителем электронных образов документов, электронных документов, необходимых для предоставления

Документ подписан электронно-цифровой подписью:

Владелец: Совет депутатов ЗАТО г. Заозерск

Емейл: sovdep@zatozaozersk.ru

Должность: Глава муниципального образования ЗАТО г. Заозерскпер. Школьный д.1

Дата подписи: 11.09.2019 15:11:40

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 обращений

3.2.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры является поступление в Учреждение письменного обращения Заявителя,

Документ подписан электронно-цифровой подписью:

Владелец: Совет депутатов ЗАТО г. Заозерск

Емейл: sovdep@zatozaozersk.ru

Должность: Глава муниципального образования ЗАТО г. Заозерскпер. Школьный д.1

Дата подписи: 11.09.2019 15:11:40

составленного при личном обращении в Учреждение или поступившие по почте, по электронной почте, факсимильной связи, 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 обращений, принимает обращения и регистрирует его в день поступления в журнале регистрации проставляя на каждом обращении индивидуальный регистрационный номер и дату поступления.

Ответы заявителю должны иметь исчерпывающий, в рамках административного регламента, характер. В случае желаяния 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. Обращение, поступившее по электронной почте, распечатывается на бумажном носителе и дальнейшая работа с ним ведётся в установленном порядке. При поступлении обращения по электронной почте, Заявителю в день получения обращения по электронной почте направляется уведомление о получении обращения.

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 обращении регистрационного индивидуального номера и даты поступления обращения.

3.3. Рассмотрение обращения руководителем Учреждения

3.3.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры является поступление руководителю Учреждения зарегистрированного обращения Заявителя. Руководитель Учреждения рассматривает обращение в течение двух

Документ подписан электронно-цифровой подписью:

Владелец: Совет депутатов ЗАТО г. Заозерск

Емейл: sovdep@zatozaozersk.ru

Должность: Глава муниципального образования ЗАТО г. Заозерскпер. Школьный д.1

Дата подписи: 11.09.2019 15:11:40

рабочих дней со дня его регистрации; результаты рассмотрения излагает в резолюции, проставленной на обращении. 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 обращение с резолюцией должностному лицу Учреждения, ответственному за исполнение, в день рассмотрения обращения.

Результат административного действия - наличие на письменном обращении резолюции руководителя Учреждения.

3.4. Исполнение обращения

3.4.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры является поступление должностному лицу Учреждения, ответственному за исполнение, обращения 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 обращение 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;

Документ подписан электронно-цифровой подписью:

Владелец: Совет депутатов ЗАТО г. Заозерск

Емейл: sovdep@zatozaozersk.ru

Должность: Глава муниципального образования ЗАТО г. Заозерскпер. Школьный д.1

Дата подписи: 11.09.2019 15:11:40

- 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, передаются для отправки простым почтовым отправлением не позднее одного рабочего дня. Сведения о номере обращения, дате исполнения, адресате вносятся в реестр расходования конвертов.

3.5.4. 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

Документ подписан электронно-цифровой подписью:

Владелец: Совет депутатов ЗАТО г. Заозерск

Емейл: sovdep@zatozaozersk.ru

Должность: Глава муниципального образования ЗАТО г. Заозерскпер. Школьный д.1

Дата подписи: 11.09.2019 15:11:40

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

Документ подписан электронно-цифровой подписью:

Владелец: Совет депутатов ЗАТО г. Заозерск

Емейл: sovdep@zatozaozersk.ru

Должность: Глава муниципального образования ЗАТО г. Заозерскпер. Школьный д.1

Дата подписи: 11.09.2019 15:11:40

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) 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;

4) 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;

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

6) 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;

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

8) 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 субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

9) требование у заявителя при предоставлении муниципальной услуги

Документ подписан электронно-цифровой подписью:

Владелец: Совет депутатов ЗАТО г. Заозерск

Емейл: sovdep@zatozaozersk.ru

Должность: Глава муниципального образования ЗАТО г. Заозерскпер. Школьный д.1

Дата подписи: 11.09.2019 15:11:40

документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона № 210-ФЗ;

10) требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги.

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 № 3 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).

В электронной форме жалоба может быть подана заявителем посредством:

Документ подписан электронно-цифровой подписью:

Владелец: Совет депутатов ЗАТО г. Заозерск

Емейл: sovdep@zatozaozersk.ru

Должность: Глава муниципального образования ЗАТО г. Заозерскпер. Школьный д.1

Дата подписи: 11.09.2019 15:11:40

- 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: mgu-ugh@mail.ru;
- e-mail Администрации ЗАТО города Заозерска: zaozadm@zatozaozersk.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.

Документ подписан электронно-цифровой подписью:

Владелец: Совет депутатов ЗАТО г. Заозерск

Емейл: sovdep@zatozaozersk.ru

Должность: Глава муниципального образования ЗАТО г. Заозерскпер. Школьный д.1

Дата подписи: 11.09.2019 15:11:40

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

Документ подписан электронно-цифровой подписью:

Владелец: Совет депутатов ЗАТО г. Заозерск

Емейл: sovdep@zatozaozersk.ru

Должность: Глава муниципального образования ЗАТО г. Заозерскпер. Школьный д.1

Дата подписи: 11.09.2019 15:11:40

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 № 4) 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 в соответствии с частью 7 статьи 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 № 210 - ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» 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

Документ подписан электронно-цифровой подписью:

Владелец: Совет депутатов ЗАТО г. Заозерск

Емейл: sovdep@zatozaozersk.ru

Должность: Глава муниципального образования ЗАТО г. Заозерск пер. Школьный д.1

Дата подписи: 11.09.2019 15:11:40

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 признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю дается информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим муниципальную услугу, многофункциональным центром в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании государственной или муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства, и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения государственной или муниципальной услуги.

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

- 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

Документ подписан электронно-цифровой подписью:

Владелец: Совет депутатов ЗАТО г. Заозерск

Емейл: sovdep@zatozaozersk.ru

Должность: Глава муниципального образования ЗАТО г. Заозерск пер. Школьный д.1

Дата подписи: 11.09.2019 15:11:40

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.

Уполномоченное на рассмотрение жалобы лицо Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, сообщает заявителю об оставлении жалобы без ответа в течение 3 рабочих дней со дня регистрации жалобы.

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

Документ подписан электронно-цифровой подписью:

Владелец: Совет депутатов ЗАТО г. Заозерск

Емейл: sovdep@zatozaozersk.ru

Должность: Глава муниципального образования ЗАТО г. Заозерск пер. Школьный д.1

Дата подписи: 11.09.2019 15:11:40

**муниципальным казенным учреждением
«Управление городским хозяйством»
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 «Управление
городским хозяйством», предоставляющего
муниципальную услугу**

Муниципальное казенное учреждение «Управление городским хозяйством»

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

Телефон/ факс: 8 (81556) 3-13-89

Адреса электронной почты: E-mail: mgu-ugh@mail.ru

График работы Учреждения:

Дни недели	Периоды и часы работы
Понедельник	с 09-00 до 17-15 час.
Вторник	
Среда	
Четверг	
Пятница	с 09-00 до 17-00 час.
	Обеденный перерыв с 13-00 до 14-00 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 учреждения:

Директор учреждения - Корзников Андрей Николаевич, 3-14-05

Документ подписан электронно-цифровой подписью:

Владелец: Совет депутатов ЗАТО г. Заозерск

Емейл: sovdep@zatozaozersk.ru

Должность: Глава муниципального образования ЗАТО г. Заозерскпер. Школьный д.1

Дата подписи: 11.09.2019 15:11:40

Заместитель директора - Васютичев Николай Владимирович, 3-13-89

Главный бухгалтер - Санатарчук Елена Александровна, 3-23-71

Главный специалист-начальник планово-экономического отдела - Бабий Ольга Петровна, 3-14-21

Начальник Отдела капитального строительства и ремонта - Урвачева Елена Валентиновна, 3-23-67

Приемная учреждения секретарь учреждения - Севастьянович Ольга Вячеславовна, 3-13-89

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

Директору МКУ «Управление городским хозяйством»

_____ Ф.И.О.

Ф.И.О. (наименование) заявителя _____

_____ почтовый адрес _____

_____ адрес электронной почты (при наличии)

_____ контактный телефон (при наличии)

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу предоставить мне информацию о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг

Документ подписан электронно-цифровой подписью:

Владелец: Совет депутатов ЗАТО г. Заозерск

Емейл: sovdep@zatozaozersk.ru

Должность: Глава муниципального образования ЗАТО г. Заозерскпер. Школьный д.1

Дата подписи: 11.09.2019 15:11:40

(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
«Управление городским хозяйством»
муниципальной услуги
«Предоставление информации о порядке
предоставления жилищно - коммунальных услуг»**

**ЖАЛОБА
НА ДЕЙСТВИЕ (БЕЗДЕЙСТВИЕ) МКУ «УПРАВЛЕНИЕ ГОРОДСКИМ
ХОЗЯЙСТВОМ» ИЛИ ЕГО ДОЛЖНОСТНОГО ЛИЦА**

Исх. от _____ № _____

(наименование исполнительного органа)

Полное наименование юридического лица, Ф.И.О. физического лица,

Документ подписан электронно-цифровой подписью:

Владелец: Совет депутатов ЗАТО г. Заозерск

Емейл: sovdep@zatozaozersk.ru

Должность: Глава муниципального образования ЗАТО г. Заозерск пер. Школьный д.1

Дата подписи: 11.09.2019 15:11:40

индивидуального предпринимателя:

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

Контактный телефон:

Адрес электронной почты:

Почтовый адрес:

на действия (бездействие):

(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. _____

Документ подписан электронно-цифровой подписью:

Владелец: Совет депутатов ЗАТО г. Заозерск

Емейл: sovdep@zatozaozersk.ru

Должность: Глава муниципального образования ЗАТО г. Заозерскпер. Школьный д.1

Дата подписи: 11.09.2019 15:11:40

(подпись руководителя юридического лица, индивидуального предпринимателя, физического лица)

**Приложение № 4
к Административному регламенту предоставления
муниципальным казенным учреждением
«Управление городским хозяйством»
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				

Документ подписан электронно-цифровой подписью:

Владелец: Совет депутатов ЗАТО г. Заозерск

Емейл: sovdep@zatozaozersk.ru

Должность: Глава муниципального образования ЗАТО г. Заозерскпер. Школьный д.1

Дата подписи: 11.09.2019 15:11:40

Всего принято ___ документов на _____ листах.

Входящий номер регистрации письменного обращения _____

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

Контактный телефон: _____

«___» _____

20___

г.

Документ подписан электронно-цифровой подписью:

Владелец: Совет депутатов ЗАТО г. Заозерск

Емейл: sovdep@zatozaozersk.ru

Должность: Глава муниципального образования ЗАТО г. Заозерскпер. Школьный д.1

Дата подписи: 11.09.2019 15:11:40