



РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ
МУРМАНСКАЯ ОБЛАСТЬ

ЗАКРЫТОЕ АДМИНИСТРАТИВНО-ТЕРРИТОРИАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАНИЕ г. СЕВЕРОМОРСК

АДМИНИСТРАЦИЯ
ЗАТО г. СЕВЕРОМОРСК

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от

№

О внесении изменений в постановление администрации ЗАТО г. Североморск от 28.05.2014 № 525 «Об утверждении Административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению»

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Порядком разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг, и государственных услуг по переданным полномочиям, осуществляемых по обращениям заявителей, утвержденным постановлением администрации ЗАТО г. Североморск от 10.06.2013 № 578, администрация ЗАТО г. Североморск

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Внести изменения в постановление администрации ЗАТО г. Североморск от 28.05.2014 № 525 «Об утверждении Административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению»:

Приложение к постановлению изложить в новой редакции согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

3. Опубликовать постановление в газете «Североморские вести» и разместить на официальном сайте органов местного самоуправления ЗАТО г. Североморск.

Глава ЗАТО г. Североморск

В.В. Евменьков

Приложение
к постановлению администрации
ЗАТО г.Североморск
от №
«Приложение к постановлению
администрации ЗАТО г. Североморск
от 28.05.2015 № 525»

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации
о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению»

1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования административного регламента

Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» (далее - Регламент и муниципальная услуга соответственно) разработан с целью повышения качества и доступности муниципальной услуги, создания комфортных условий для ее получения.

Регламент устанавливает порядок предоставления муниципальной услуги, состав, сроки и требования к порядку выполнения административных процедур, формы контроля за исполнением Регламента, досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействий) органа, представляющего муниципальную услугу.

1.2. Получатели муниципальной услуги

Получателями муниципальной услуги являются физические и юридические лица, заинтересованные в получении муниципальной услуги, либо их уполномоченные представители (далее - Заявитель).

Муниципальная услуга оказывается Заявителям на основании их заявлений с указанием цели получения муниципальной услуги (далее - Заявление).

1.3. Информирование о порядке предоставления муниципальной услуги

1.3.1. Информация об Администрации ЗАТО г. Североморск (далее – Администрация):

- адрес местонахождения: 184606 г. Североморск, ул. Ломоносова, д.4;
- адрес официального сайта органов местного самоуправления ЗАТО г. Североморск в сети «Интернет»: <http://www.citysever.ru>;
- адрес электронной почты: mail@citysever.ru;
- справочные телефоны: (81537) 4-95-32 (приемная);
- факс: (81537) 4-24-29;
- время работы:
- понедельник - четверг - с 8.30 до 13.00 и с 14.30 до 17.15;
- пятница - с 8.30 до 13.00 и с 14.30 до 17.00;
- выходные дни - суббота, воскресенье.

1.3.2. Информация о структурном подразделении Администрации, ответственном за предоставление муниципальной услуги:

Наименование- Комитет по развитию городского хозяйства Администрации ЗАТО г. Североморск (далее-Комитет)

- адрес местонахождения: 184606, г.Североморск, ул.Ломоносова, д. 4;
- адрес электронной почты: krgh@citysever.ru
- справочные телефоны: (815-37) 5-07-57 (приемная);
- факс: (815-37) 5-07-57
- время работы:
- понедельник - четверг - с 8.30 до 13.00 и с 14.30 до 17.15;
- пятница - с 8.30 до 13.00 и с 14.30 до 17.00;
- выходные дни - суббота, воскресенье;

1.3.3. Информация, представляемая заинтересованным лицам о муниципальной услуге, является открытой и общедоступной.

Основными требованиями к информированию заинтересованных лиц о муниципальной услуге являются:

- достоверность и полнота информирования;
- четкость в изложении информации;
- удобство и доступность получения информации;
- оперативность предоставления информации.

1.3.4. Сведения, указанные в пунктах 1.3.1.-1.3.2. настоящего Административного регламента размещаются:

- на официальном сайте органов местного самоуправления ЗАТО г. Североморск в сети «Интернет»: <http://www.citysever.ru>;
- на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) (далее - Единый портал): <http://www.gosuslugi.ru>.

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

- средств телефонной связи;
- средств почтовой связи;
- электронной почты;
- сети Интернет, в том числе официального сайта органов местного самоуправления ЗАТО г. Североморск, Единого портала;
- печатных информационных материалов;
- информационных стендов в местах предоставления муниципальной услуги;
- программно-аппаратных комплексов (при наличии), обеспечивающих доступ заявителей к Единому portalу государственных и муниципальных услуг, а также к информации о муниципальных услугах.

1.3.6. Информирование о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляют должностные лица Комитета.

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

1.3.8. Устное консультирование осуществляется посредством средств телефонной связи, при личном приеме.

1.3.9. При ответе на телефонные звонки должностное лицо, ответственное за прием и консультирование, обязано:

- назвать наименование органа, должность, свою фамилию, имя, отчество;
- отвечать корректно, не допускать в это время разговоров с другими людьми.

Максимальное время телефонного разговора не должно превышать 15 минут.

1.3.10. При ответе на телефонные звонки и при устном обращении граждан должностное лицо, ответственное за прием и консультирование, в пределах своей компетенции дает ответ самостоятельно.

Если должностное лицо не может дать ответ самостоятельно либо подготовка ответа требует продолжительного времени, оно обязано выбрать один из вариантов дальнейших действий:

а) предложить обратившемуся лицу изложить суть обращения в письменной форме;

б) назначить другое удобное для заявителя время для консультации.

1.3.11. Письменные разъяснения даются Комитетом при наличии письменного обращения Заявителя. Должностные лица, ответственные за прием и консультирование граждан, квалифицированно готовят разъяснения в пределах своей компетенции.

1.3.12. Председатель Комитета либо лицо, его замещающее, определяет исполнителя для подготовки ответа по каждому конкретному письменному обращению.

1.3.13. Письменный ответ подписывает Председатель Комитета или лицо, его замещающее. Ответ должен содержать фамилию, инициалы и телефон исполнителя.

Исполнитель направляет ответ письмом, электронной почтой, факсом либо с использованием сети «Интернет» в зависимости от способа обращения за консультацией или способа доставки, указанного в письменном обращении, в том числе нарочным.

1.3.14. Срок подготовки письменного ответа составляет не более 30 дней со дня регистрации письменного обращения в Комитете.

1.3.15. Результатом информирования и консультирования является предоставление обратившемуся лицу информации:

- об органе, предоставляющем муниципальную услугу (наименование, номер телефона, почтовый и электронный адрес), времени приема заявителей;
- о перечне документов, необходимых для оказания муниципальной услуги;
- о сроках предоставления муниципальной услуги;
- об основаниях для отказа в предоставлении муниципальной услуги;
- о порядке обжалования действий (бездействия), а также решений органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципальных служащих.

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

1.3.16. Должностные лица, ответственные за прием и консультирование граждан (лично или по телефону), обязаны относиться к обратившимся гражданам корректно и внимательно, не унижая их чести и достоинства.

1.3.17. В печатных информационных материалах, на информационных стендах (информационных терминалах), в программно-аппаратных комплексах, в том числе на официальном сайте органов местного самоуправления ЗАТО г. Североморск, едином портале размещается следующая информация:

- сведения о местонахождении, контактных телефонах, адресах электронной почты, официальных сайтах органов местного самоуправления ЗАТО г. Североморск;
- сведения о графике работы Администрации, Комитета;
- сведения о графике приема граждан;
- настоящий Административный регламент;
- основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги;
- перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;
- форма (образец) заявления;
- порядок обжалования решений, действий или бездействия должностных лиц Комитета.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги

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

2.2. Наименование исполнительного органа, предоставляющего муниципальную услугу

2.2.1. Предоставление муниципальной услуги осуществляется Администрацией ЗАТО г. Североморск

Непосредственное предоставление муниципальной услуги осуществляет Комитет по развитию городского хозяйства администрации ЗАТО г. Североморск.

2.2.2. При предоставлении муниципальной услуги Комитет осуществляет взаимодействие с Муниципальным бюджетным учреждением «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в ЗАТО г. Североморск» (далее - МБУ «МФЦ ЗАТО г. Североморск») в части получения сведений о регистрации граждан по месту пребывания и по месту жительства в жилом помещении и информации о жилом помещении (справки формы № 9, № 9 (архивная)).

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги

Конечным результатом предоставления муниципальной услуги является предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги

2.4.1. Срок предоставления муниципальной услуги составляет 30 календарных дней со дня регистрации Заявления Заявителя, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

2.4.2. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления такой услуги не должен превышать 15 минут.

2.4.3. Поступившее Заявление регистрируется в порядке делопроизводства и передается соответствующему муниципальному служащему в день его поступления для подготовки ответа в установленном порядке.

2.4.4. Если Заявление не относится к деятельности органа местного самоуправления, в которые оно направлено, то в течение семи дней со дня регистрации Заявления оно направляется в орган местного самоуправления, к полномочиям которых отнесено предоставление запрашиваемой информации. О переадресации Заявления в этот же срок сообщается направившему заявление пользователю информации. В случае если орган местного самоуправления не располагает сведениями о наличии запрашиваемой информации в другом государственном органе, органе местного самоуправления, об этом также в течение семи дней со дня регистрации Заявления сообщается направившему заявление пользователю информации.

2.4.5. Приостановление предоставления муниципальной услуги не предусмотрено.

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги

Правовыми основаниями для предоставления муниципальной услуги являются:

- Конституция Российской Федерации;¹
- Федеральный закон от 29.12.2004 № 188-ФЗ «Жилищный кодекс Российской Федерации»²;
- Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;³
- Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;⁴
- Постановление Правительства РФ от 06.05.2011 № 354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов»⁵;
- Постановление Правительства РФ от 23.05.2006 № 306 «Об утверждении Правил установления и определения нормативов потребления коммунальных услуг»⁶;
- Постановление Правительства РФ от 13.08.2006 № 491 «Об утверждении правил содержания общего имущества в многоквартирном доме и правил изменения размера платы за содержание и ремонт жилого помещения в случае оказания услуг и выполнения работ по управлению, содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность»⁷;
- Устав муниципального образования ЗАТО г.Североморск⁸.

2.6. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

2.6.1. Для получения муниципальной услуги Заявитель предоставляет в Комитет [Заявление](#) по форме согласно приложению N 1 к настоящему Административному регламенту лично либо с использованием средств почтовой и электронной связи.

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

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

Заявление, а также другие документы и материалы, необходимые по усмотрению Заявителя, могут быть представлены в форме электронных документов, порядок оформления которых определяется нормативными актами Правительства Российской Федерации и (или) Правительства Мурманской области, и направлены в Комитет с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования

¹ «Российская газета», № 7, 21.01.2009;

² «Собрание законодательства РФ», № 1 (часть 1), 03.01.2005

³ «Российская газета», № 95, 05.05.2006;

⁴ «Собрание законодательства РФ», №40, 06.10.2003;

⁵ «Российская газета», № 116, 01.06.2011;

⁶ «Собрание законодательства РФ», № 22, 29.05.2006;

⁷ «Собрание законодательства РФ», № 34, 21.08.2006;

⁸ «Североморские вести», № 1, 06.01.2012;

(далее - ТКС), в том числе сети Интернет, включая Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) <http://www.gosuslugi.ru>.

Бланк **Заявления** по форме, приведенной в приложении N 1 к настоящему Административному регламенту, Заявитель может получить в Комитете лично и (или) в электронном виде на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) <http://www.gosuslugi.ru>.

При обращении за предоставлением услуги с использованием ТКС, в том числе сети Интернет, Заявление и прилагаемые документы должны быть подписаны соответствующей электронной подписью в соответствии с **постановлением** Правительства Российской Федерации от 25.06.2012 N 634 "О видах электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг" (в случаях если федеральными законами, нормативными правовыми актами Правительства Российской Федерации используемый вид электронной подписи не установлен).

2.6.2. Для предоставления муниципальной услуги Комитетом, в случае необходимости, в рамках межведомственного информационного взаимодействия без участия Заявителя, в том числе с использованием системы межведомственного электронного взаимодействия (при наличии технической возможности), в МБУ «МФЦ ЗАТО г.Североморск» запрашиваются следующие документы и информация:

- сведения о регистрации граждан по месту пребывания и по месту жительства в жилом помещении, информация о жилом помещении (справка формы № 9, № 9 (архивная)).

2.6.3. Муниципальный служащий Комитета 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, в том числе об оплате государственной пошлины, взимаемой за предоставление муниципальных услуг, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственных и 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»;

- осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальных услуг и связанных с обращением в государственные органы, иные органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в перечни, указанные в части 1 статьи 9 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

2.7. Перечень оснований для отказа в приеме и рассмотрении документов, для приостановления и (или) отказа в предоставлении муниципальной услуги

2.7.1. Основания для отказа в приеме документов отсутствуют.

2.7.2. Основанием для отказа в рассмотрении документов, поступивших в электронном виде, является:

- подписание документов несоответствующими электронными подписями;
- недействительный статус сертификатов электронных подписей на документах;
- не подлинность электронных подписей документов;
- отсутствие электронной подписи;

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

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

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

- в Заявлении не указаны: фамилия Заявителя, направившего заявление, его почтовый адрес или электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- текст Заявления не поддается прочтению и не подлежит направлению на рассмотрение муниципальному служащему в соответствии с его компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации заявления сообщается Заявителю, направившему заявление, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;
- в Заявлении Заявителя содержится вопрос, на который ему давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми Заявлениями, и при этом в Заявлении не приводятся новые доводы или обстоятельства;
- Заявление содержит нецензурные или оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу муниципального служащего, а также членов его семьи.

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

2.7.4. Оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги не предусмотрено.

2.8. Размер платы, взимаемой с Заявителя при предоставлении муниципальной услуги

Предоставление муниципальной услуги осуществляется на бесплатной основе.

2.9. Требования к местам предоставления муниципальной услуги

2.9.1. Здание, в котором осуществляется предоставление муниципальной услуги, должно располагаться с учетом пешеходной доступности для заявителей от остановок общественного транспорта.

При необходимости муниципальной служащий Комитета оказывает содействие инвалиду при входе в здание учреждения и выходе из него.

2.9.2. Прием граждан осуществляется в специально выделенных для предоставления муниципальных услуг помещениях.

Вход и выход из помещений оборудуются соответствующими указателями.

Допускается нахождение в помещениях собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение и выдаваемого по форме и в порядке, которые определяются федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социальной защиты населения.

В случае необходимости муниципальный служащий Комитета ответственный за предоставление муниципальной услуги, осуществляет сопровождение по территории учреждения инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, а также оказывает иную необходимую помощь инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

Должны быть созданы условия для обслуживания маломобильных групп населения: помещения должны быть оборудованы пандусами, специальными ограждениями и перилами, предусматривается обеспечение допуска на объект сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика, а также лица, владеющего жестовым языком.

Для удобства Заявителей помещения для приема Заявителей рекомендуется размещать на нижнем этаже здания (строения).

2.9.3. Стенды (вывески), содержащие информацию о процедуре предоставления муниципальной услуги, размещаются в местах ожидания так, чтобы был обеспечен свободный доступ к ним людей с ограниченными возможностями здоровья.

2.9.4. Помещения, предназначенные для ожидания предоставления муниципальной услуги, должны быть оборудованы местами для сидения, а также столами для возможности оформления документов с наличием в указанных местах бумаги и ручек для записи информации.

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

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

Места ожидания в очереди на предоставление обращений Заявителей должны быть оборудованы стульями (кресельными секциями) и (или) скамьями. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не может составлять менее 2 мест на каждого специалиста, ведущего прием документов.

2.9.6. В помещении для работы с Заявителями должны создаваться комфортные условия для муниципальных служащих Комитета и Заявителей. Рабочее место муниципального служащего Комитета оборудуется телефоном, компьютером и другой оргтехникой, позволяющей своевременно и в полном объеме организовать предоставление муниципальной услуги.

Кабинет приема Заявителей обеспечивается необходимым для предоставления муниципальной услуги оборудованием (компьютерами, средствами связи, включая Интернет, оргтехникой), канцелярскими принадлежностями, информационными и справочными материалами о предоставлении муниципальной услуги, стульями и столами.

Место для приема Заявителей должно быть снабжено стульями, иметь место для письма и раскладки документов.

2.9.7. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о Заявителе одним должностным лицом одновременно ведется прием только одного посетителя. Одновременное консультирование и (или) прием двух и более посетителей не допускаются.

2.10. Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги

2.10.1. Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги и их значения приведены в приложении № 2 к настоящему Административному Регламенту.

2.11. Прочие требования к предоставлению муниципальной услуги

2.11.1. Форму заявления, указанного в [подпункте 2.6.1 пункта 2.6](#) Регламента, и перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, Заявитель может получить в Комитете.

2.11.2. При обращении за предоставлением услуги с использованием информационно - телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети Интернет, заявление и прилагаемые документы должны быть подписаны соответствующей электронной подписью в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 25.06.2012 № 634 «О видах электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг».

3. Административные процедуры

3.1. Общие положения

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

- прием и регистрация Заявления и документов;
- рассмотрение заявления и прилагаемых документов;
- формирование и направление межведомственных запросов;
- принятие решения по Заявлению;
- выдача Заявителю результата предоставления муниципальной услуги.

3.1.2. Последовательность административных процедур при предоставлении муниципальной услуги отражена в блок-схеме (приложение № 3 к Регламенту).

3.2. Прием и регистрация заявления и документов

3.2.1. Основанием для начала административного действия в рамках предоставления муниципальной услуги является поступление Заявления и приложенных к нему документов, указанных в пункте 2.6.1. Регламента в Комитет.

При личном приеме Заявителя муниципальный служащий обязан:

- предложить Заявителю представиться, назвав фамилию, имя, отчество;

- выслушать обращение и при необходимости уточнить поставленные в нем вопросы;
- представить в устной форме Информацию по существу вопроса либо отказать в предоставлении Информации при наличии оснований, по которым Муниципальная услуга не предоставляется.

В случае если для ответа на Заявление в устной форме требуется дополнительная Информация или более продолжительное время для подготовки ответа, Заявителю предлагается направить Заявление в письменной форме. Письменное Заявление представляется Комитету Заявителем почтовым отправлением, лично или передается в электронном виде.

3.2.2. Должностное лицо Комитета, ответственное за делопроизводство, в день поступления в Комитет Заявления:

- регистрирует Заявление, присваивает ему входящий номер;
- передает Заявление на рассмотрение Председателю Комитета (лицу, его замещающему).

3.2.3. Председатель Комитета (лицо, его замещающее) в срок, не превышающий 3 рабочих дней со дня регистрации Заявления, передает его начальнику отдела, ответственному за предоставление муниципальной услуги, с поручением (резолуцией) о рассмотрении.

3.2.4. Начальник отдела (лицо, его замещающее) в день получения обращения от Председателя Комитета (лица, его замещающего) передает Заявление специалисту, ответственному за предоставление муниципальной услуги отдела (далее - ответственное должностное лицо).

3.2.5. В случае поступления в Комитет Заявления через интернет-портал государственных и муниципальных услуг муниципальный служащий Комитета, ответственный за прием Заявления и документов в электронной форме, с использованием программного обеспечения Комитета в день поступления такого Заявления выполняет следующие действия:

- проверяет Заявление, полноту и правильность его заполнения;
- формирует уведомление о получении заявления и документов в личном кабинете Заявителя на Едином портале государственных услуг в автоматическом режиме;
- в случае наличия оснований для отказа в приеме документов, указанных в [подпункте 2.7.2](#) настоящего Административного регламента:

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

2) после подписания уведомления усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица Комитета, отправляет на Единый портал государственных услуг в «Личный кабинет» Заявителя;

- в случае отсутствия оснований для отказа в приеме документов, указанных в [подпункте 2.7.2](#) настоящего Административного регламента:

1) регистрирует Заявление и документы;

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

3) распечатывает Заявление и документы (при необходимости) и выполняет дальнейшие действия в соответствии с административными процедурами, указанными в подпункте 3.1.1 настоящего Административного регламента.

3.2.6. В случае поступления в Комитет Заявления в электронной форме по ТКС муниципальный служащий Комитета, ответственный за прием Заявления и документов в электронной форме, в день поступления такого Заявления выполняет с использованием программного обеспечения Комитета следующие действия:

1) проверяет подлинность усиленной квалифицированной электронной подписи Заявителя с использованием системного криптографического программного обеспечения Комитета;

2) формирует извещение о получении Заявления, подписанное усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица Комитета и отправляет его Заявителю;

3) проверяет наличие оснований для отказа в приеме документов, указанных в [подпункте 2.7.2](#) настоящего Административного регламента.

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

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

2) после подписания усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица Комитета уведомление об отказе в приеме документов отправляется заявителю;

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

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

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

- отправляет уведомление о приеме Заявления и документов Заявителю;

- распечатывает Заявление и документы (при необходимости) и выполняет дальнейшие действия в соответствии с административными процедурами, указанными в [пункте 3.1](#) настоящего Административного регламента.

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

3.2.8. Максимальный срок выполнения административной процедуры составляет 3 (три) рабочих дня.

3.3. Рассмотрение Заявления и прилагаемых документов.

3.3.1. Основанием для начала административной процедуры является получение зарегистрированного Заявления и приложенных к нему документов муниципальным служащим Комитета, ответственным за предоставление муниципальной услуги, от председателя Комитета (лица, исполняющего его обязанности).

3.3.2. Заявление с резолюцией председателя Комитета (лица, исполняющего его обязанности) не позднее следующего рабочего дня за днем вынесения резолюции направляется муниципальному служащему Комитета, ответственному за предоставление муниципальной услуги, для подготовки ответа.

3.3.3. Муниципальный служащий Комитета, ответственный за предоставление муниципальной услуги, получив Заявление:

- проверяет правильность его оформления в соответствии с требованиями настоящего Административного регламента;

- устанавливает необходимость получения сведений, указанных в [подпункте 2.6.2](#) настоящего Административного регламента.

3.3.4. Срок исполнения административной процедуры составляет один рабочий день.

3.4. Формирование и направление межведомственных запросов.

3.4.1. Основанием для начала административной процедуры является необходимость получения сведений, указанных в [подпункте 2.6.2](#) настоящего Административного регламента.

3.4.2. Муниципальный служащий Комитета, ответственный за предоставление муниципальной услуги, в течение трех рабочих дней со дня поступления к нему заявления и документов готовит межведомственный запрос и направляет в МБУ «МФЦ

ЗАО г. Североморск» (в т.ч. при наличии технической возможности через систему межведомственного электронного взаимодействия).

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

3.4.4. Межведомственное информационное взаимодействие осуществляется в соответствии с требованиями и в сроки, установленные [статьями 7.1, 7.2](#) Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг".

3.5. Принятие решения по Заявлению.

3.5.1. Основанием для начала административной процедуры является окончание рассмотрения Заявления, а также документов, поступивших в рамках межведомственного информационного взаимодействия.

3.5.2. Муниципальный служащий Комитета, ответственный за предоставление муниципальной услуги, по результатам рассмотрения Заявления и прилагаемых документов, а также документов, поступивших в рамках межведомственного информационного взаимодействия:

- в случае наличия оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, указанных в [2.7.2.](#) настоящего Административного регламента, готовит проект уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги и передает на подпись председателю Комитета (лицу, исполняющему его обязанности);

- в случае отсутствия оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, указанных в [2.7.2.](#) настоящего Административного регламента, готовит проект ответа на Заявление и передает на подпись председателю Комитета (лицу, исполняющему его обязанности).

3.5.3. Председатель Комитета (лицо, исполняющее его обязанности) в день получения проекта ответа на Заявление либо проекта уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги, подписывает его и передает муниципальному служащему Комитета, ответственному за делопроизводство, для регистрации.

3.5.4. Муниципальный служащий Комитета, ответственный за делопроизводство, в день поступления подписанного председателем Комитета (лицом, исполняющим его обязанности) ответа на Заявление либо уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги регистрирует ответ на Заявление, уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги в журнале регистрации исходящей документации Комитета.

3.6. Выдача результата муниципальной услуги Заявителю.

3.6.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры является передача муниципальным служащим Комитета, ответственным за делопроизводство, муниципальному служащему Комитета, ответственному за предоставление муниципальной услуги, подписанного и зарегистрированного ответа на Заявление либо уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

3.6.2. Подписанный и зарегистрированный ответ либо уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги не позднее следующего рабочего дня после подписания и регистрации направляется Заявителю почтовым отправлением, или, по просьбе Заявителя, выдается ему лично, или направляется по электронной почте муниципальным служащим Комитета, ответственным за предоставление муниципальной услуги.

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

3.6.3. Срок исполнения административной процедуры составляет два рабочих дня.

4. Формы контроля за исполнением Административного регламента

4.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений Регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к

предоставлению муниципальной услуги, а также за принятием решений ответственными должностными лицами.

4.1.1. Текущий контроль устанавливается за соблюдением последовательности действий и сроков, определенных Регламентом.

4.1.2. Текущий контроль осуществляют руководители структурных подразделений Комитета, получившие поручение Председателя (заместителя председателя) Комитета (далее - лица, уполномоченные на осуществление текущего контроля) о рассмотрении обращения Заявителя.

Лица, уполномоченные на осуществление текущего контроля, осуществляют контроль путем проведения проверок соблюдения и исполнения положений Регламента.

Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается Председателем (заместителем председателя) Комитета.

4.2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги, в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги.

4.2.1. Плановые проверки осуществляются на основании полугодовых или годовых планов Комитета.

При плановой проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки) или отдельные вопросы (тематические проверки).

4.2.2. Внеплановые проверки осуществляются по конкретному обращению Заявителя.

4.2.3. В случае проведения внеплановой проверки, для проведения проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги Председатель (заместитель председателя) Комитета создает комиссию и утверждает ее состав приказом.

4.2.4. Результаты проведения проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги оформляются в виде протокола.

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

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

Персональная ответственность за соблюдение должностными лицами требований Регламента закреплена в должностных инструкциях, утверждаемых Председателем (заместителем председателя) Комитета, исходя из прав и обязанностей Комитета по предоставлению муниципальной услуги.

4.3.2. Контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, и принятием решений должностными лицами, ответственными за предоставление муниципальной услуги, осуществляет Председатель (заместитель председателя) Комитета.

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. Система контроля за предоставлением муниципальной услуги включает в себя:

- организацию контроля за сроками предоставления муниципальной услуги;
- проверку хода и качества предоставления муниципальной услуги.

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

4.4.3. Контроль осуществляется путем назначения Председателем (заместителем Председателя) Комитета проверок соблюдения и исполнения должностным лицом, ответственным за предоставление муниципальной услуги, положений Регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации, Мурманской области, муниципального образования ЗАТО г.Североморск.

4.4.4. По результатам проведенных проверок, оформленных документально, в случае выявления нарушений прав Заявителей, Председатель (заместитель Председателя)

Комитета осуществляет привлечение виновных лиц к дисциплинарной ответственности в соответствии и в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

4.4.5. Граждане (их объединения и организации) могут контролировать предоставление муниципальной услуги путем получения информации о ней по телефону, путем направления письменного обращения, а также путем направления обращения по электронной почте.

4.4.6. Граждане вправе направить письменное обращение в Комитет с просьбой о проведении проверки за соблюдением и исполнением положений 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.

В тридцатидневный срок с момента поступления в Комитет обращения, обратившимся направляется по почте информация о результатах проведенной проверки.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) Комитета, а также должностных лиц или муниципальных служащих

5.1. Заявитель вправе подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) должностных лиц и специалистов Комитета при предоставлении муниципальной услуги (далее - жалоба).

5.2. Предметом досудебного обжалования являются действия (бездействия) и решения, принятые должностными лицами и специалистами Комитета, при предоставлении муниципальной услуги на основании настоящего Регламента, в том числе 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, правовыми актами ЗАТО г.Североморск для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, правовыми актами ЗАТО г.Североморск для предоставления или 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, правовыми актами ЗАТО г.Североморск;

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

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

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

9) приостановление предоставления государственной или 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.

5.3. Обращение подается на имя Председателя Комитета (лица, его замещающего).

5.4. Общие требования к оформлению жалоб.

Рекомендуемая форма жалобы приведена в приложении №5 к Регламенту. Жалобы должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного

лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, решения и действия (бездействия) которых обжалуются;

2) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства Заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения Заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ Заявителю;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего Муниципальную услугу, либо муниципального служащего;

4) доводы, на основании которых Заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы Заявителя, либо их копии.

5) подпись руководителя (для юридического лица) или личную подпись (для физического лица) заинтересованного лица (для письменных обращений).

5.5. В досудебном (внесудебном) порядке Заявители имеют право обратиться в администрацию ЗАТО г.Североморск, в Комитет в письменной форме по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта администрации ЗАТО г.Североморск, а также при проведении личного приема граждан

Прием жалоб осуществляется:

Адрес администрации ЗАТО г.Североморск: 184606, г.Североморск, ул.Ломоносова, д.4, каб.30.

Адрес электронной почты администрации ЗАТО г.Североморск: mail@citysever.ru

Официальный Интернет-сайт органов местного самоуправления ЗАТО г.Североморск: www.citysever.ru.

Телефоны для справок: (815-37) 4-95-32 (приемная), 4-95-30 (Отдел по работе с гражданами), 5-07-57 (Комитет).

График приема граждан Председателем Комитета: по понедельникам, с 15.00 до 17.00 (по предварительной записи, тел. для справок: (815-37) 5-07-57).

5.6. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в рассмотрении обращения (жалобы) Заявителя либо для приостановления ее рассмотрения:

- если в обращении не указаны фамилия Заявителя и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение (жалобу) не дается;

- если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу муниципального служащего, а также членов его семьи, муниципальный служащий, ответственный за рассмотрение обращения, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в обращении вопросов и сообщить Заявителю, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

- если текст обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем сообщается Заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

- если в обращении содержится вопрос, на который Заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, муниципальный служащий, ответственный за рассмотрение обращения, вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с Заявителем по данному вопросу. О данном решении уведомляется Заявитель, направивший обращение.

Основания для приостановления рассмотрения обращения (жалобы) отсутствуют.

5.7. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования решения и действия (бездействия) Комитета, должностного лица или специалиста Комитета является получение от Заявителя жалобы в письменной форме (в том числе при личном приеме) или в электронном виде.

5.8. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.9. Жалоба, поступившая в адрес Комитета, подлежит рассмотрению лицами, уполномоченными на рассмотрение жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Комитета, должностного лица или специалиста Комитета, 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.

В случае если доводы, изложенные в жалобе, не входят в компетенцию органа местного самоуправления, должностные лица, уполномоченные на рассмотрение жалобы соответственно в течение 7 календарных дней со дня ее регистрации обеспечивают направление жалобы в уполномоченный на ее рассмотрение орган (учреждение) и в письменной форме информируют Заявителя о перенаправлении жалобы.

Ответ на жалобу, поступившую в форме электронного документа, направляется по адресу электронной почты, указанной в жалобе, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в жалобе.

5.10. Последовательное описание процедур подачи и рассмотрения жалобы.

5.10.1. Председатель Комитета (должностное лицо, его замещающее) проводят личный прием Заявителей по предварительной записи в соответствии с графиком, указанным в п.5.5.

5.10.2. Запись Заявителей проводится специалистом отдела по работе с гражданами администрации ЗАТО г.Североморск, специалистом Комитета, ответственным за делопроизводство, при личном обращении.

Специалист Комитета, ответственный за делопроизводство Комитета и специалист отдела по работе с гражданами администрации ЗАТО г.Североморск осуществляющие запись Заявителя на личный прием, информируют Заявителя о дате, времени, месте приема, должности, фамилии, имени и отчестве (при наличии) должностного лица Комитета, осуществляющих личный прием.

При личном приеме Заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность. На основании этого документа специалист Комитета, ответственный за делопроизводство Комитета, либо специалист отдела по работе с гражданами администрации ЗАТО г.Североморск соответственно и осуществляющий запись Заявителя на личный прием, оформляет карточку личного приема Заявителя (в бумажном и (или) электронном виде) и заносит в нее содержание жалобы Заявителя.

5.10.3. 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.

5.10.4. По результатам рассмотрения жалобы Председателем Комитета (должностным лицом, его замещающим) соответственно принимается одно из следующих решений:

1) жалоба, удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных должностными лицами или специалистами Комитета, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, нормативными правовыми актами Мурманской области, а также в иных формах;

2) в удовлетворении жалобы отказывается.

5.11. Комитетом отказывается 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.

5.12. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, Заявителю в письменной форме и по желанию Заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.13. Обращение (жалоба) считается рассмотренным, если в установленный срок дан письменный ответ Заявителю по существу поставленных в обращении (жалобе) вопросов.

5.14. Если Заявитель не удовлетворен решением, принятым в ходе рассмотрения обращения, то решения, принятые в рамках предоставления муниципальной услуги, могут быть обжалованы в судебном порядке.

Приложение № 1
к Административному регламенту
по предоставлению муниципальной услуги
«Предоставление информации о порядке
предоставления жилищно-коммунальных
услуг населению», утвержденному
постановлением администрации
ЗАТО г.Североморск от 28.05.2014 № 525

**Председателю Комитета
по развитию городского хозяйства
администрации ЗАТО г.Североморск**

от _____
(ФИО заявителя)

проживающего по адресу: _____

конт. тел. _____

e-mail _____

**ЗАЯВЛЕНИЕ
о предоставлении информации
о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг**

Прошу предоставить следующую информацию о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг:

(информацию о порядке организации в границах муниципального образования ЗАТО г.Североморск электро-, тепло-, газо- и водоснабжения населения, водоотведения, снабжения населения топливом; о размерах тарифов, нормативах потребления коммунальных услуг, установленных для населения по каждому виду коммунальных услуг, о порядке оплаты; о ресурсоснабжающих организациях, предоставляющих коммунальные услуги на территории муниципального образования (наименование, адреса и контактные телефоны), иная информация, связанная с предоставлением жилищно-коммунальных услуг населению).

Информацию получу _____
(лично, по почте, по электронной почте)

« ____ » _____ 20 ____ г. _____
(дата) (подпись Заявителя) (расшифровка подписи Заявителя)

Настоящим заявлением во исполнение требований Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» я даю свое согласие Комитету по развития городского хозяйства ЗАТО г.Североморск на обработку моих персональных данных, включая сбор, систематизацию, накопление, хранение, обновление, изменение, использование, уничтожение. Настоящее согласие дается мною с целью действий, совершаемых в моих интересах. Настоящим я также признаю и подтверждаю предоставление моих персональных данных уполномоченным лицам, а также третьим лицам, привлеченным к оказанию услуг в моих интересах. Перечень персональных данных, на обработку которых я даю согласие: ФИО, паспортные данные, адрес регистрации.

« ____ » _____ 20 ____ г. _____
(дата) (подпись Заявителя) (расшифровка подписи Заявителя)

**Показатели доступности и качества предоставления
муниципальной услуги и их значения**

№ п/п	Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги	Нормативное значение показателя (%)
Показатели доступности предоставления муниципальной услуги		
1.	% Заявителей, удовлетворенных графиком работы Комитета (за отчетный период)	90
2.	% Заявителей, удовлетворенных местом расположения Комитета (за отчетный период)	90
3.	% Заявителей, ожидавших в очереди при подаче документов не более 15 минут (за отчетный период)	100
4.	Правдивость (достоверность) информации о предоставляемой услуге	100
Показатели качества предоставления муниципальной услуги		
6.	Соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги (% случаев предоставления услуги в установленный срок с момента приема документов, за отчетный период)	100
7.	Количество обоснованных жалоб (% от количества поступивших за отчетный период жалоб)	0
8.	% Заявителей, удовлетворенных культурой обслуживания (вежливостью) персонала (за отчетный период)	100

Приложение № 3

к Административному регламенту
по предоставлению муниципальной услуги
«Предоставление информации о порядке
предоставления жилищно-коммунальных
услуг населению», утвержденному
постановлением администрации
ЗАТО г.Североморск от 28.05.2014 № 525

БЛОК-СХЕМА последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению»



Приложение № 4
к Административному регламенту
по предоставлению муниципальной услуги
«Предоставление информации о порядке
предоставления жилищно-коммунальных
услуг населению», утвержденному
постановлением администрации
ЗАТО г.Североморск от 28.05.2014 № 525

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

(Ф.И.О. Заявителя – для граждан, полное наименование организации – для юридических лиц)

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

(основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги)

(дата)

(подпись)

(расшифровка подписи)

Приложение № 5

к Административному регламенту
по предоставлению муниципальной услуги
«Предоставление информации о порядке
предоставления жилищно-коммунальных
услуг населению», утвержденному
постановлением администрации
ЗАТО г.Североморск от 28.05.2014 № 525

ФОРМА
обращения (жалобы) на решения и действия (бездействие)
Комитета, а также должностных лиц и специалистов Комитета

В администрацию ЗАТО г.Североморск
184604, г.Североморск, ул.Ломоносова, д.4

(или)

В Комитет по развитию городского хозяйства
администрации ЗАТО г.Североморск
184604, г.Североморск, ул.Ломоносова, д.4

от _____
фамилия, 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

Обращение (жалоба)

(указывается наименование органа и (или) должность и (или) фамилия, имя, отчество должностного лица,
решение, действие (бездействие) которого обжалуется, суть обжалуемого решения, действия (бездействия))

(сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Комитета, должностного лица или
специалиста Комитета)

Считаю, что данное решение, действие (бездействие) нарушает

(доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Комитета,
должностного лица или специалиста Комитета)

На основании изложенного прошу _____

(указывается суть жалобы)

(дата)

(подпись)

(расшифровка подписи)