Документ предоставлен [КонсультантПлюс](https://www.consultant.ru)

ТОМСКАЯ ОБЛАСТЬ

ГОРОДСКОЙ ОКРУГ

ЗАКРЫТОЕ АДМИНИСТРАТИВНО-ТЕРРИТОРИАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ

СЕВЕРСК

АДМИНИСТРАЦИЯ

ЗАКРЫТОГО АДМИНИСТРАТИВНО-ТЕРРИТОРИАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

СЕВЕРСК

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 24 ноября 2010 г. N 3170

ОБ УТВЕРЖДЕНИИ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ

МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ "ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ О ПОРЯДКЕ

ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ НАСЕЛЕНИЮ"

НА ТЕРРИТОРИИ ГОРОДСКОГО ОКРУГА ЗАТО СЕВЕРСК ТОМСКОЙ ОБЛАСТИ

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | Список изменяющих документов(в ред. постановлений Администрации ЗАТО Северскот 30.03.2012 N 968, от 05.06.2015 N 1138, от 16.10.2015 N 2299,от 28.06.2016 N 1367, от 10.02.2017 N 155, от 29.12.2017 N 2509,от 29.08.2018 N 1630, от 10.12.2018 N 2341, от 07.04.2021 N 706,от 15.07.2021 N 1563) |  |

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", а также постановлением Администрации ЗАТО Северск от 13.08.2010 N 2127 "Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг на территории городского округа ЗАТО Северск Томской области" постановляю:

1. Утвердить прилагаемый Административный [регламент](#P43) предоставления муниципальной услуги "Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению" на территории городского округа ЗАТО Северск Томской области (далее - Административный регламент).

2. Управлению жилищно-коммунального хозяйства, транспорта и связи Администрации ЗАТО Северск (Лашевич С.А.) разместить Административный [регламент](#P43) на официальном сайте Администрации ЗАТО Северск в сети Интернет (http://www.seversknet.ru) и на Портале государственных и муниципальных услуг Томской области (http://pgs.tomsk.gov.ru/portal/).

3. Опубликовать постановление в газете "Диалог" и разместить на официальном сайте Администрации ЗАТО Северск в сети Интернет (http://www.seversknet.ru).

4. Контроль за исполнением постановления возложить на первого заместителя Мэра ЗАТО Северск.

(п. 4 в ред. постановления Администрации ЗАТО Северск от 07.04.2021 N 706)

Врио Главы Администрации

И.Е.ВОЛКОВ

Утвержден

постановлением

Администрации ЗАТО Северск

от 24.11.2010 N 3170

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ "ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ

ИНФОРМАЦИИ О ПОРЯДКЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНЫХ

УСЛУГ НАСЕЛЕНИЮ" НА ТЕРРИТОРИИ ГОРОДСКОГО ОКРУГА

ЗАТО СЕВЕРСК ТОМСКОЙ ОБЛАСТИ

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | Список изменяющих документов(в ред. постановлений Администрации ЗАТО Северскот 30.03.2012 N 968, от 05.06.2015 N 1138, от 16.10.2015 N 2299,от 28.06.2016 N 1367, от 10.02.2017 N 155, от 29.12.2017 N 2509,от 29.08.2018 N 1630, от 10.12.2018 N 2341, от 07.04.2021 N 706,от 15.07.2021 N 1563) |  |

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги "Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению" на территории городского округа ЗАТО Северск Томской области (далее - Административный регламент) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги, создания комфортных условий для потребителей муниципальной услуги и определяет последовательность и сроки выполнения административных процедур при предоставлении муниципальной услуги.

2. Административный регламент разработан на основании следующих нормативных правовых актов:

1) Федеральный закон от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";

2) Распоряжение Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 N 1993-р "Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде";

3) постановление Администрации ЗАТО Северск от 13.08.2010 N 2127 "Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг на территории городского округа ЗАТО Северск Томской области";

4) утратил силу. - Постановление Администрации ЗАТО Северск от 29.08.2018 N 1630.

3. Сведения о муниципальной услуге и Административном регламенте размещаются на официальном сайте Администрации ЗАТО Северск в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (http://www.seversknet.ru), содержатся в автоматизированной информационной системе "Реестр государственных и муниципальных услуг Томской области" и доступны на едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) (http://www.gosuslugi.ru).

(п. 3 в ред. постановления Администрации ЗАТО Северск от 29.08.2018 N 1630)

II. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

4. Наименование муниципальной услуги: предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

Муниципальная услуга включает в себя предоставление гражданам, проживающим на территории городского округа ЗАТО Северск Томской области (далее - заявители), информации о:

1) порядке и условиях заключения договоров на оказание коммунальных услуг;

2) правилах содержания общего имущества многоквартирного дома, принадлежащего на праве общей долевой собственности собственникам помещений в многоквартирном доме;

3) составе работ по управлению, содержанию и ремонту общего имущества многоквартирного дома, принадлежащего на праве общей долевой собственности собственникам помещений в многоквартирном доме;

4) правилах 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;

5) требованиях, предъявляемых к предоставлению коммунальных услуг;

6) правах, обязанностях и ответственности потребителя и исполнителя коммунальных услуг;

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

8) правилах содержания объектов благоустройства и озеленения;

9) составе работ по текущему содержанию объектов благоустройства и озеленения;

10) правилах и порядке производства работ по отлову безнадзорных животных.

5. Уполномоченным органом по предоставлению муниципальной услуги является Администрация ЗАТО Северск в лице Управления жилищно-коммунального хозяйства, транспорта и связи Администрации ЗАТО Северск (далее - Управление).

(в ред. постановления Администрации ЗАТО Северск от 07.04.2021 N 706)

Адрес Управления: 636071, г. Северск, ул. Калинина, 39.

Телефон для справок: (3823) 78-00-04.

Факс: 78-00-35.

Адрес электронной почты: tizmail@uzhkh.seversknet.ru.

График работы:

с понедельника по четверг - с 8.30 до 17.30 (перерыв - с 12.30 до 13.15);

в пятницу - с 8.30 до 16.15 (перерыв - с 12.30 до 13.15);

суббота, воскресенье - выходной.

6. Результатом предоставления муниципальной услуги является письмо, содержащее информацию о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

7. Срок предоставления муниципальной услуги составляет 30 дней со дня регистрации письменного обращения заявителя (далее - запрос).

7.1. Заявителю предоставляется возможность получения муниципальной услуги в электронной форме (при наличии технической возможности). При наличии соглашения о взаимодействии, заключенного между органом, предоставляющим муниципальную услугу, и многофункциональным центром, муниципальная услуга предоставляется на базе многофункционального центра.

(п. 7.1 в ред. постановления Администрации ЗАТО Северск от 10.02.2017 N 155)

7.2. Не допускается отказ в приеме заявления и иных документов, необходимых для предоставления услуги, а также отказ в предоставлении услуги в случае, если заявление и документы, необходимые для предоставления услуги, поданы в соответствии с информацией о сроках и порядке предоставления услуги, опубликованной на едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) и официальном сайте органа.

(п. 7.2 введен постановлением Администрации ЗАТО Северск от 29.12.2017 N 2509)

7.3. Запись на прием в УЖКХ ТиС для подачи запроса о предоставлении муниципальной услуги проводится посредством единого портала государственных и муниципальных услуг (функций), официального сайта Администрации ЗАТО Северск (при наличии технической возможности).

(п. 7.3 введен постановлением Администрации ЗАТО Северск от 29.12.2017 N 2509)

8. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с нормативными правовыми актами:

1) Конституцией Российской Федерации;

2) Жилищным кодексом Российской Федерации;

3) Федеральным законом от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации";

4) Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";

5) утратил силу. - Постановление Администрации ЗАТО Северск от 05.06.2015 N 1138;

6) Постановлением Правительства Российской Федерации от 13.08.2006 N 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) Постановление Правительства Российской Федерации от 06.02.2006 N 75 "О порядке проведения органом местного самоуправления открытого конкурса по отбору управляющей организации для управления многоквартирным домом";

8) утратил силу. - Постановление Администрации ЗАТО Северск от 15.07.2021 N 1563;

9) Правилами благоустройства территории городского округа ЗАТО Северск Томской области, утвержденными решением Думы ЗАТО Северск от 01.02.2018 N 34/1 "Об утверждении Правил благоустройства территории городского округа ЗАТО Северск Томской области";

(пп. 9 в ред. постановления Администрации ЗАТО Северск от 29.08.2018 N 1630)

10) утратил силу. - Постановление Администрации ЗАТО Северск от 05.06.2015 N 1138;

11) Уставом городского округа ЗАТО Северск Томской области (с изменениями);

12) Положением об Управлении жилищно-коммунального хозяйства, транспорта и связи Администрации ЗАТО Северск, утвержденным решением Думы ЗАТО Северск от 24.04.2008 N 51/5 "О реорганизации УКС ЖКХ ТиС, утверждении Положения об Управлении капитального строительства Администрации ЗАТО Северск и Положения об Управлении жилищно-коммунального хозяйства, транспорта и связи Администрации ЗАТО Северск".

9. Основанием для предоставления муниципальной услуги является заявление физического лица, юридического лица либо индивидуального предпринимателя, поданное заявителем лично либо через представителя в письменной форме, либо направленное почтовым отправлением, по электронной почте, через единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) (http://www.gosuslugi.ru), и иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах и особенности предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме.

(п. 9 в ред. постановления Администрации ЗАТО Северск от 29.08.2018 N 1630)

9.1. Не допускается требовать от заявителя представления 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 следующих случаев:

1) изменение требований нормативных правовых актов, касающихся предоставления муниципальной услуги, после первоначальной подачи заявления о предоставлении муниципальной услуги;

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

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

4) выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего 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, при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.

(п. 9.1 введен постановлением Администрации ЗАТО Северск от 10.12.2018 N 2341)

10. Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, отсутствуют.

11. В предоставлении муниципальной услуги отказывается в следующих случаях:

1) если в запросе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу работников Управления, а также членов их семей;

2) если в запросе не указаны фамилия заявителя или почтовый адрес, по которому должен быть отправлен ответ;

3) отсутствует подпись заявителя;

4) если в запросе обжалуется судебное решение;

5) если текст запроса не поддается прочтению.

11.1. Основания для приостановления предоставления муниципальной услуги отсутствуют.

(п. 11.1 введен постановлением Администрации ЗАТО Северск от 29.08.2018 N 1630)

12. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

13. Срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги составляет 15 минут.

(в ред. постановления Администрации ЗАТО Северск от 16.10.2015 N 2299)

14. Срок регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги при личном обращении заявителя составляет 10 минут, при поступлении запроса посредством почтовой связи или по электронной почте - в день поступления запроса.

15. Прием заявителей осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях (присутственных местах) Управления.

Присутственные места включают зоны для ожидания, информирования и приема заявителей.

Зона информирования располагается в непосредственной близости от зоны ожидания и предназначена для ознакомления с информационными материалами.

Зона информирования должна быть оборудована информационными стендами. Стенды должны быть максимально заметны, хорошо просматриваемы и функциональны. Информационные стенды могут быть оборудованы карманами формата А4, в которых размещаются информационные листки.

Информационные стенды должны содержать актуальную и исчерпывающую информацию о муниципальной услуге:

1) текст Административного регламента;

2) почтовый адрес, телефон, адрес электронной почты Управления, адрес официального сайта;

3) контактные телефоны и режим работы сотрудников Управления, предоставляющих муниципальную услугу;

4) образец заполнения формы запроса.

Кабинеты приема заявителей оборудуются информационными табличками (вывесками) с указанием:

а) номера кабинета;

б) фамилии, имени, отчества и должности сотрудника Управления, осуществляющего прием заявителей.

15.1. В соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов Управление обеспечивает инвалидам условия для беспрепятственного доступа к зданию (помещению), в котором предоставляются муниципальные услуги, а также условия для беспрепятственного получения ими муниципальных услуг.

(п. 15.1 введен постановлением Администрации ЗАТО Северск от 28.06.2016 N 1367)

16. Для оценки доступности и качества муниципальной услуги применяются следующие показатели:

1) соблюдение сроков исполнения административных процедур;

2) обеспечение полноты и достоверности информации, доводимой до заявителей;

3) возможность направления документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, через единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) (http://www.gosuslugi.ru);

(пп. 3 в ред. постановления Администрации ЗАТО Северск от 29.08.2018 N 1630)

4) отсутствие обоснованных жалоб со стороны заявителей на нарушение требований стандарта предоставления муниципальной услуги;

5) количество взаимодействий заявителя со специалистами Управления максимальное - 2, минимальное - 1;

6) уровень удовлетворенности граждан от предоставления услуги - не менее 90%.

(п. 16 в ред. постановления Администрации ЗАТО Северск от 16.10.2015 N 2299)

17. Для получения информации о порядке подачи заявителем запроса, приеме таких запросов, а также о получении заявителем результата предоставления муниципальной услуги заявители обращаются в устной или письменной форме в Управление, на официальный сайт Администрации ЗАТО Северск в сети Интернет, а также по телефонам сотрудников Управления.

Индивидуальное устное информирование заявителей должно проходить с учетом следующих требований:

1) специалист Управления должен назвать свои фамилию, имя, отчество и должность, а затем подробно и в тактичной форме проинформировать заявителя по интересующему его вопросу;

2) при невозможности специалиста, принявшего устное обращение или телефонный звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы заявитель должен быть переадресован к другому должностному лицу либо ему должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию;

3) в случае если для подготовки ответа требуется более одного дня, сотрудник Управления должен предложить заявителю обратиться за необходимой информацией в письменной форме либо назначить другое удобное для заявителя время для устного ответа.

Индивидуальное устное информирование заявителя осуществляется не более 15 минут.

При обращении заявителей за информацией в письменной или в электронной форме информирование заявителей происходит с учетом следующих требований:

а) ответ предоставляется заявителю в письменном виде в простой, четкой и понятной форме за подписью начальника Управления с указанием фамилии, имени, отчества, номера телефона исполнителя (сотрудника Управления);

б) ответ направляется заявителю почтовым отправлением простым письмом на указанный в запросе почтовый адрес доставки или в электронной форме на указанный в запросе электронный адрес или вручается заявителю лично в зависимости от способа доставки ответа, указанного заявителем в запросе.

При информировании заявителя в письменной (электронной) форме ответ направляется заявителю в 30-дневный срок со дня поступления обращения.

III. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ

АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР, ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИХ

ВЫПОЛНЕНИЯ, В ТОМ ЧИСЛЕ ОСОБЕННОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ

АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ, А ТАКЖЕ

ОСОБЕННОСТИ ПРОЦЕДУР В МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫХ ЦЕНТРАХ

(в ред. постановления Администрации ЗАТО Северск

от 29.08.2018 N 1630)

18. Предоставление муниципальной услуги включает в себя последовательность следующих административных процедур:

1) прием и регистрация запроса;

2) рассмотрение запроса;

3) анализ запроса;

4) подготовка письма, содержащего информацию в соответствии с полученным запросом, или отказ в предоставлении муниципальной услуги заявителю;

5) направление письма заявителю.

[Блок-схема](#P334) предоставления муниципальной услуги приведена в приложении к настоящему Административному регламенту.

19. Основанием для начала процедуры "прием и регистрация запроса" является поступление в Управление запроса, направленного почтовым отправлением, факсимильной связью, электронной почтой или полученного при личном обращении заявителя.

Запрос поступает инспектору приемной Управления для его регистрации в журнале входящей корреспонденции.

Данная процедура выполняется в день поступления запроса.

Результатом административной процедуры является регистрация запроса в порядке делопроизводства в журнале входящей корреспонденции и передача его на рассмотрение начальнику Управления.

При поступлении запроса по электронной почте заявитель уведомляется о получении запроса путем направления уведомления на его электронный адрес в день регистрации запроса.

20. Основанием для начала процедуры "рассмотрение запроса" является рассмотрение начальником Управления поступившего запроса.

После рассмотрения начальник Управления налагает резолюцию и направляет запрос для исполнения сотруднику Управления согласно его компетенции.

Срок выполнения процедуры составляет 3 рабочих дня.

Результатом административной процедуры является поступление запроса сотруднику Управления для исполнения.

Указанная процедура фиксируется в журнале входящей корреспонденции.

21. Основанием для начала процедуры "анализа запроса" является получение запроса сотрудником Управления.

Сотрудник Управления, получивший запрос для исполнения, анализирует запрос, проверяет его на предмет наличия или отсутствия оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, перечисленных в [пункте 11](#P121) настоящего Административного регламента.

Срок выполнения процедуры составляет 2 рабочих дня.

Результатом административной процедуры является принятие сотрудником Управления решения о предоставлении муниципальной услуги или об отказе в предоставлении муниципальной услуги заявителю.

Если предметом запроса заявителя является предоставление информации, не относящейся к компетенции Управления, сотрудник Управления принимает решение о направлении данного запроса в уполномоченный орган по предоставлению необходимой заявителю информации, после чего готовит сопроводительное письмо и направляет запрос заявителя с сопроводительным письмом в адрес уполномоченного органа, а также направляет заявителю письменное или электронное уведомление о том, в какой орган государственной власти или орган местного самоуправления был направлен его запрос.

22. Основанием процедуры "подготовка письма, содержащего информацию в соответствии с полученным запросом, или отказ в предоставлении муниципальной услуги заявителю" является полученная сотрудником Управления необходимая информация.

Сотрудник Управления, получивший запрос для исполнения, осуществляет поиск необходимой информации и подготовку письма, содержащего информацию в соответствии с полученным запросом. При наличии оснований, предусмотренных [пунктом 11](#P121) настоящего Административного регламента, сотрудник Управления готовит письмо об отказе в предоставлении муниципальной услуги с указанием оснований для отказа.

Срок выполнения процедуры составляет 21 день со дня регистрации запроса.

Результатом административной процедуры является подписанное начальником Управления письмо и его регистрация в порядке делопроизводства в журнале исходящей корреспонденции.

Заявителю предоставляется возможность получения результата муниципальной услуги в виде (при наличии технической возможности):

- электронного документа, подписанного уполномоченным должностным лицом с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи;

- документа на бумажном носителе, подтверждающего содержание электронного документа, направленного органом.

23. Основанием процедуры "направление письма заявителю" является подписанное начальником Управления письмо и его регистрация в порядке делопроизводства в журнале исходящей корреспонденции.

Результат предоставления муниципальной услуги направляется заявителю по почте простым письмом или по электронной почте или вручается заявителю лично в зависимости от способа направления ответа, указанного в запросе заявителя.

При личном обращении заявителя за письмом сотрудник Управления, уполномоченный выдавать документы, устанавливает личность заявителя, проверяя документ, удостоверяющий личность, а в случае обращения представителя заявителя устанавливает личность представителя, проверяя документ, удостоверяющий личность, и документы, подтверждающие его полномочия, после чего факт выдачи письма фиксируется в журнале регистрации исходящей корреспонденции. Получатель расписывается в получении письма на втором экземпляре, который остается в Управлении.

Срок выполнения процедуры составляет 1 рабочий день со дня регистрации письма.

Результатом административной процедуры является получение заявителем ответа на направленный в Управление запрос.

23.1. Особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме:

1) заявитель может ознакомиться с информацией о предоставляемой муниципальной услуге на официальном сайте Администрации ЗАТО Северск (http://www.seversknet.ru), едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) (http://www.gosuslugi.ru);

2) размещенная на едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) форма запроса, необходимая для получения муниципальной услуги, доступна для копирования и заполнения заявителями;

3) заявитель может подать запрос через единый портал государственных и муниципальных услуг (функций), при наличии соответствующей технической возможности, путем заполнения формы заявления, указанной в [пункте 9](#P112) настоящего Административного регламента, в электронной форме.

Допустимые форматы вложений:

а) текстовый документ (MS Word);

б) графическое изображение (JPEG).

Виды электронной подписи, использование которых допускается для подписания электронных документов, при обращении заявителя за предоставлением муниципальной услуги:

в заявлении - простая электронная подпись заявителя.

23.2. При наличии соглашения о взаимодействии, заключенного между органом, предоставляющим муниципальную услугу, и многофункциональным центром, муниципальная услуга предоставляется на базе многофункционального центра.

IV. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ

АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА

24. Текущий контроль за исполнением Административного регламента осуществляется начальником Управления путем проведения проверок соблюдения и исполнения сотрудниками Управления положений Административного регламента и иных нормативных правовых актов, а также принятия решений ответственными лицами.

25. Контроль за полнотой и качеством исполнения Административного регламента осуществляется начальником Управления и включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей при предоставлении муниципальной услуги, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц и муниципальных служащих, осуществляющих предоставление муниципальной услуги.

Проверки могут быть плановыми и внеплановыми. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки), или отдельные аспекты (тематические проверки). Проверка также может проводиться по конкретному обращению заявителя.

Для проведения проверки полноты и качества исполнения Административного регламента на основании распоряжения начальника Управления формируется комиссия. Результаты деятельности комиссии оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению. По результатам проведенных проверок муниципальные служащие, допустившие нарушения при исполнении Административного регламента, привлекаются к дисциплинарной ответственности в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

V. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ ЗАЯВИТЕЛЕМ

РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ОРГАНА, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО

МУНИЦИПАЛЬНУЮ УСЛУГУ, МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНОГО ЦЕНТРА,

ОРГАНИЗАЦИЙ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИХ ФУНКЦИИ ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ

МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ, А ТАКЖЕ ИХ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ,

МУНИЦИПАЛЬНЫХ СЛУЖАЩИХ ИЛИ РАБОТНИКОВ

(в ред. постановления Администрации ЗАТО Северск

от 29.08.2018 N 1630)

26. Заявитель может обратиться с жалобой в том числе в следующих случаях:

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

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";

(в ред. постановления Администрации ЗАТО Северск от 10.12.2018 N 2341)

3) 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;

(в ред. постановления Администрации ЗАТО Северск от 10.12.2018 N 2341)

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

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

В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" (далее - Федеральный закон от 27.07.2010 N 210-ФЗ);

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

7) отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра, работника многофункционального центра, организаций или их работников в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ;

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

9) 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. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ;

(в ред. постановления Администрации ЗАТО Северск от 10.12.2018 N 2341)

10) требование у заявителя при предоставлении муниципальной услуги 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 9.1](#P114) настоящего Административного регламента. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ.

(пп. 10 введен постановлением Администрации ЗАТО Северск от 10.12.2018 N 2341)

27. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий муниципальную услугу, многофункциональный центр либо в орган местного самоуправления публично-правового образования, являющийся учредителем многофункционального центра (далее - учредитель многофункционального центра), а также в организации, предусмотренные частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ. Жалобы на решения и действия (бездействие) начальника Управления подаются Мэру ЗАТО Северск либо в случае его отсутствия рассматриваются непосредственно начальником Управления. Жалобы на решения и действия (бездействие) работника многофункционального центра подаются руководителю этого многофункционального центра. Жалобы на решения и действия (бездействие) многофункционального центра подаются учредителю многофункционального центра или должностному лицу, уполномоченному нормативным правовым актом субъекта Российской Федерации. Жалобы на решения и действия (бездействие) работников организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ, подаются руководителям этих организаций.

(в ред. постановления Администрации ЗАТО Северск от 07.04.2021 N 706)

28. Жалоба на решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего, руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта органа, предоставляющего муниципальную услугу, единого портала государственных и муниципальных услуг (функций), а также может быть принята при личном приеме заявителя.

Жалоба на решения и действия (бездействие) многофункционального центра, работника многофункционального центра может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта многофункционального центра, единого портала государственных и муниципальных услуг (функций), а также может быть принята при личном приеме заявителя. Жалоба на решения и действия (бездействие) организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ, а также их работников может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официальных сайтов этих организаций, единого портала государственных и муниципальных услуг (функций), а также может быть принята при личном приеме заявителя.

29. Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, многофункционального центра, его руководителя и (или) работника, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ, их руководителей и (или) работников, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

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

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, многофункционального центра, работника многофункционального центра, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ, их работников;

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, многофункционального центра, работника многофункционального центра, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ, их работников. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

30. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, многофункциональный центр, учредителю многофункционального центра, в организации, предусмотренные частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ, либо вышестоящий орган (при его наличии), подлежит рассмотрению в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

31. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

1) жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

2) в удовлетворении жалобы отказывается.

32. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в [пункте 31](#P263) настоящего Административного регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

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

(п. 32.1 введен постановлением Администрации ЗАТО Северск от 10.12.2018 N 2341)

32.2. 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.

(п. 32.2 введен постановлением Администрации ЗАТО Северск от 10.12.2018 N 2341)

33. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, работник, наделенные полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с [пунктом 25](#P224) настоящего Административного регламента, незамедлительно направляют имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

 Форма

 Начальнику Управления

 жилищно-коммунального хозяйства,

 транспорта и связи Администрации

 ЗАТО Северск

 от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (фамилия, имя, отчество полностью)

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

 (адрес места жительства)

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

 (контактный телефон)

 Способ направления ответа:

 ┌─┐

 │ │ по почте на адрес доставки:

 └─┘

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

 ┌─┐

 │ │ по электронной почте на e-mail: \_\_\_\_

 └─┘

 ┌─┐

 │ │ вручить лично.

 └─┘

 ЗАПРОС

 о предоставлении информации о порядке предоставления

 жилищно-коммунальных услуг населению

 Прошу Вас предоставить следующую информацию:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

 Подпись

 "\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Приложение

к Административному регламенту

предоставления муниципальной услуги "Предоставление

информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных

услуг населению" на территории городского округа

ЗАТО Северск Томской области

БЛОК-СХЕМА

ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ "ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ

ИНФОРМАЦИИ О ПОРЯДКЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНЫХ

УСЛУГ НАСЕЛЕНИЮ" НА ТЕРРИТОРИИ ГОРОДСКОГО ОКРУГА

ЗАТО СЕВЕРСК ТОМСКОЙ ОБЛАСТИ

 ┌────────────────────────────┐

 │Прием и регистрация запроса │

 └─────────────┬──────────────┘

 V

 ┌────────────────────────────┐

 │ Рассмотрение запроса │

 └─────────────┬──────────────┘

 V

 ┌────────────────────────────┐

 │ Анализ запроса │

 └────┬───────────────────┬───┘

 V V

┌──────────────────────────────┐ ┌──────────────────────────────┐

│Подготовка письма, содержащего│ │Подготовка письма, содержащего│

│ информацию в соответствии │ │ отказ в предоставлении │

│ с полученным запросом │ │ муниципальной услуги │

└──────────────────────────┬───┘ └───┬──────────────────────────┘

 V V

 ┌────────────────────────────┐

 │Направление письма заявителю│

 └────────────────────────────┘