Приложение

к постановлению Администрации муниципального образования   
"Город Архангельск"

от 05.04.2019 № 475

"АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

**предоставления муниципальной услуги "Представление информации**

**о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг**

**на территории муниципального образования "Город Архангельск" Архангельской области"**

**1. Общие положения**

**1.1. Предмет регулирования административного регламента**

Настоящий административный регламент устанавливает порядок предоставления муниципальной услуги "Представление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг на территории муниципального образования "Город Архангельск" Архангельской области" (далее – муниципальная услуга) и стандарт предоставления муниципальной услуги, включая сроки и последовательность административных процедур и административных действий Администрации муниципального образования "Город Архангельск" (далее – Администрация) при осуществлении полномочий по предоставлению муниципальной услуги.

**1.2. Круг заявителей**

1.2.1. Заявителями при предоставлении муниципальной услуги являются:

1) физические лица;

2) юридические лица (за исключением государственных органов и их территориальных органов, органов государственных внебюджетных фондов и их территориальных органов, органов местного самоуправления).

1.2.2. От имени организаций (юридических лиц), указанных в пункте 1.2.1 настоящего административного регламента, вправе выступать:

руководитель организации при представлении документов, подтверждающих его полномочия;

представитель организации при представлении доверенности, подписанной руководителем организации или иным уполномоченным на это лицом   
в соответствии с законом и учредительными документами организации.

От имени физических лиц, указанных в пункте 1.2.1 настоящего административного регламента, вправе выступать:

представитель физического лица при представлении доверенности, подписанной физическим лицом и оформленной в соответствии с гражданским законодательством;

законный представитель физического лица (если последний не полностью дееспособен) при представлении документов, подтверждающих права законного представителя.

В случае оформления доверенности в форме электронного документа она должна быть подписана с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи.

**1.3. Требования к порядку информирования**

**о предоставлении муниципальной услуги**

1.3.1. Информация о правилах предоставления муниципальной услуги может быть получена:

по телефону;

по электронной почте;

по почте путем обращения заявителя с письменным запросом о предос-тавлении информации;

при личном обращении заявителя;

на официальном информационном Интернет-портале муниципального образования "Город Архангельск";

на Архангельском региональном портале государственных и муниципальных услуг (функций);

в помещениях органа Администрации, предоставляющего муниципальную услугу, (на информационных стендах).

1.3.2. При информировании по телефону, по электронной почте, по почте (путем обращения заявителя с письменным запросом о предоставлении информации) и при личном обращении заявителя:

1) сообщается следующая информация:

контактные данные органа Администрации, предоставляющего муници-пальную услугу, (почтовый адрес, адрес официального сайта Администрации   
в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", номер телефона для справок, адрес электронной почты);

график работы органа Администрации, предоставляющего муници-пальную услугу, с заявителями в целях оказания содействия при подаче запросов заявителей в электронной форме;

график работы органа Администрации, предоставляющего муници-пальную услугу, с заявителями по иным вопросам их взаимодействия;

сведения о порядке досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) органа Администрации, предоставляющего муници-пальную услугу, его должностных лиц либо муниципальных служащих;

2) осуществляется консультирование по порядку предоставления муниципальной услуги*,* в том числе в электронной форме.

Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации   
о наименовании органа Администрации, в который позвонил гражданин, должности, фамилии, имени и отчестве принявшего телефонный звонок   
муниципального служащего Администрации. Время разговора не должно   
  
  
превышать 10 минут (за исключением случаев консультирования по порядку предоставления муниципальной услуги в электронной форме).   
При невозможности муниципального служащего, принявшего телефонный звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другого муниципального служащего либо позвонившему гражданину должен быть сообщен номер телефона,   
по которому можно получить необходимую информацию, или указан иной способ получения информации о правилах предоставления муниципальной услуги.

Обращения заявителей по электронной почте и их письменные запросы рассматриваются в Администрации в порядке, предусмотренном Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления".

1.3.3. На официальном информационном Интернет-портале муниципального образования "Город Архангельск" размещается следующая информация:

текст настоящего административного регламента;

контактные данные органа Администрации, предоставляющего муници-пальную услугу, указанные в пункте 1.3.2 настоящего административного регламента;

график работы органа Администрации, предоставляющего муници-пальную услугу, с заявителями в целях оказания содействия при подаче запросов заявителей в электронной форме;

график работы органа Администрации, предоставляющего муници-пальную услугу, с заявителями по иным вопросам их взаимодействия;

образцы заполнения заявителями бланков документов;

информация о порядке обращения за получением результата муници-пальной услуги в электронной форме*,* в том числе образцы заполнения заявителями интерактивных электронных форм документов на Архангельском региональном портале государственных и муниципальных услуг (функции);

порядок получения консультаций (справок) о предоставлении муници-пальной услуги;

сведения о порядке досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) органа Администрации, предоставляющего муници-пальную услугу, его должностных лиц либо муниципальных служащих.

1.3.4. На Архангельском региональном портале государственных и муниципальных услуг (функций) размещается информация, указанная в пункте 1.3.3 настоящего административного регламента;

информация, указанная в пункте 22 Положения о формировании и ведении Архангельского регионального реестра государственных и муниципальных услуг (функций) и Архангельского регионального портала государственных и муниципальных услуг (функций), утвержденного постановлением Правительства Архангельской области от 28 декабря 2010 года № 408-пп.

1.3.5. В помещениях органа Администрации, предоставляющего муници-пальную услугу, (на информационных стендах) размещается информация, указанная в пункте 1.3.3 настоящего административного регламента.

**2. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

**2.1. Наименование муниципальной услуги**

"Представление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг на территории муниципального образования "Город Архангельск " Архангельской области".

**2.2. Наименование органа Администрации, предоставляющего муниципальную услугу, иных органов и организаций,**

**участвующих в предоставлении муниципальной услуги**

2.2.1. Муниципальная услуга исполняется непосредственно Администрацией в лице отдела по организации управления жилищным фондом и экологии и отдела энергетики департамента городского хозяйства Администрации.

Прием заявления о предоставлении муниципальной услуги и выдача результата осуществляется в отделе регистрации и контроля исполнения документов департамента контроля, документационного обеспечения и работы с населением Администрации.

2.2.2. В предоставлении муниципальной услуги участвуют:

департамент контроля, документационного обеспечения и работы   
с населением Администрации.

В ходе предоставления муниципальной услуги запрещается требовать   
от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные органы Администрации, органы местного самоуправления, государственные органы и организации, за исключением получения услуг, включенных   
в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными   
для предоставления муниципальных услуг органами Администрации муниципального образования "Город Архангельск" и предоставляются организациями, участвующими в предоставлении муниципальных услуг, утвержденный решением Архангельской городской Думы от 21 марта 2012 № 410.

**2.3. Результат предоставления муниципальной услуги**

Результатами предоставления муниципальной услуги являются:

1) выдача информации о порядке предоставления жилищно-комму-нальных услуг населению;

2) выдача решения Администрации об отказе в выдаче информации   
о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

**2.4. Сроки при предоставлении муниципальной услуги**

2.4.1. Сроки выполнения отдельных административных процедур и действий:

1) регистрация запроса заявителя:

при поступлении запроса заявителя в электронной форме – в день поступления запроса заявителя (начала рабочего дня – в отношении запросов заявителей, поступивших во внерабочее время);

при поступлении запроса заявителя иным способом – в день поступления запроса заявителя;

2) рассмотрение вопроса о предоставлении муниципальной услуги и принятие решения о выдаче результата предоставления муниципальной услуги составляет 5 рабочих дней;

3) передача документов, предусмотренных пунктом 3.2.5 настоящего административного регламента, муниципальному служащему Администрации, ответственному за выдачу документов, осуществляется в течение одного дня после подписания документов, предусмотренных пунктом 3.2.5 настоящего административного регламента;

4) выдача заявителю результата предоставления муниципальной услуги осуществляется в течение одного дня после передачи документов, предусмот-ренных пунктом 3.2.5 настоящего административного регламента, муници-пальному служащему Администрации, ответственному за выдачу документов.

2.4.2. Максимальный срок ожидания в очереди:

1) при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги –   
не более 15 минут;

2) при получении результата предоставления муниципальной услуги –   
не более 15 минут.

2.4.3. Общий срок предоставления муниципальной услуги:

при поступлении запроса заявителя в электронной форме – до 30 дней   
со дня поступления запроса заявителя;

при поступлении запроса заявителя иным способом – до 30 дней со дня поступления запроса заявителя.

**2.5. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением услуги**

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

Конституция Российской Федерации;

Жилищный кодекс Российской Федерации;

Гражданский кодекс Российской Федерации;

Федеральный закон от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";

Федеральный закон от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления";

Федеральный закон от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";

постановление Правительства Российской Федерации от 24 октября   
2011 года № 861 "О федеральных государственных информационных системах, обеспечивающих предоставление в электронной форме государственных и муниципальных услуг (осуществление функций)";

постановление Правительства Российской Федерации от 20 ноября   
2012 года № 1198 "О федеральной государственной информационной системе, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг";

постановление Правительства Российской Федерации от 26 марта   
2016 года № 236 "О требованиях к предоставлению в электронной форме государственных и муниципальных услуг";

постановление Правительства Архангельской области от 28 декабря   
2010 года № 408-пп "О государственных информационных системах Архангельской области, обеспечивающих предоставление государственных услуг (исполнение функций) Архангельской области и муниципальных услуг (исполнение функций) муниципальных образований Архангельской области   
в электронной форме";

постановление Правительства Архангельской области от 5 апреля   
2011 года № 102-пп "О создании государственной информационной системы Архангельской области "Архангельская региональная система межведомст-венного электронного взаимодействия";

постановление мэрии города Архангельска от 22 июня 2012 года № 164 "Об утверждении Перечня муниципальных услуг, предоставляемых органами Администрации муниципального образования "Город Архангельск";

решение Архангельской городской Думы от 21 марта 2012 года № 410 "**Об утверждении Перечня услуг, которые являются необходимыми и обяза-тельными для предоставления муниципальных услуг органами Администрации муниципального образования "Город Архангельск" и предоставляются органи-зациями, участвующими в предоставлении муниципальных услуг, и Порядка определения размера платы за оказание услуг, которые являются необходи-мыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг органами Администрации муниципального образования "Город Архангельск" и предос-тавляются организациями, участвующими в предоставлении муниципальных услуг"**;

решение Архангельской городской Думы от 25 ноября 2015 года № 291  
"Об утверждении Положения об Администрации муниципального образования "Город Архангельск";

решение Архангельской городской Думы от 17 февраля 2016 года № 312 "Об учреждении департамента городского хозяйства Администрации муници-пального образования "Город Архангельск" в форме муниципального казенного учреждения и утверждении Положения о департаменте городского хозяйства Администрации муниципального образования "Город Архангельск";

Федеральный закон от 12 января 1996 года № 7-ФЗ "О некоммерческих организациях";

постановление Правительства Российской Федерации от 23 мая 2006 года № 306 "Об утверждении Правил установления и определения нормативов потребления коммунальных услуг";

постановление Правительства Российской Федерации от 6 мая 2011 года № 354 "О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов";

постановление Правительства Российской Федерации от 13 августа   
2006 года № 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";

постановление Правительства Российской Федерации от 3 апреля 2013   
№ 290 "О минимальном перечне услуг и работ, необходимых для обеспечения надлежащего содержания общего имущества в многоквартирном доме, и порядке их оказания и выполнения";

постановление Правительства Российской Федерации от 21 июля   
2008 года № 549 "О порядке предоставления газа для обеспечения коммунально-бытовых нужд граждан".

**2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых**

**для предоставления муниципальной услуги и услуг,**

**которые являются необходимыми и обязательными**

**для предоставления муниципальной услуги**

2.6.1. Для получения результата муниципальной услуги заявитель представляет (далее – запрос заявителя):

1) заявление о предоставлении муниципальной услуги (приложение   
к настоящему административному регламенту);

2) документ, удостоверяющий личность физического лица, обратившегося с заявлением;

3) документ, удостоверяющий личность лица, обратившегося с заявлением от имени заявителя, и документы, подтверждающие его полномочия.

2.6.2. Документ, предусмотренный подпунктом 1 пункта 2.6.1 настоящего административного регламента, составляется по форме в соответствии   
с приложением к настоящему административному регламенту.

2.6.3. Документы, предусмотренные подпунктами 2, 3 пункта 2.6.1 настоящего административного регламента, предъявляются в виде подлинника при обращении лично в Администрацию.

2.6.4. Документы, предусмотренные настоящим подразделом, представляются одним из следующих способов:

подаются заявителем лично в отдел регистрации и контроля исполнения документов департамента контроля, документационного обеспечения и работы с населением Администрации;

направляются почтовым отправлением в Администрацию;

направляются через Архангельский региональный портал государственных и муниципальных услуг (функций).

Формирование запроса заявителя в электронной форме осуществляется посредством заполнения электронной формы запроса на Архангельском региональном портале государственных и муниципальных услуг (функций)   
без необходимости дополнительной подачи запроса заявителя в какой-либо иной форме.

При обращении за получением муниципальной услуги в электронной форме через Архангельский региональный портал государственных и муниципальных услуг (функций) с использованием единой системы идентификации и аутентификации, заявитель имеет право использовать простую электронную подпись при обращении за получением муниципальной услуги в электронной форме при условии, что при выдаче ключа простой электронной подписи личность физического лица установлена при личном приеме.

Документы, предусмотренные настоящим подразделом, могут быть представлены в составе запроса заявителя о предоставлении нескольких государственных и (или) муниципальных услуг (комплексного запроса)   
в соответствии с правилами, предусмотренными статьей 15.1 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг". Комплексные запросы в части, касающейся муниципальной услуги, рассматриваются в порядке, предусмот-ренном настоящим административным регламентом для рассмотрения запросов заявителя.

2.6.5. Администрация не вправе требовать от заявителя:

представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи   
с предоставлением муниципальной услуги;

представления документов и информации, которые находятся в распоряжении органа Администрации, предоставляющего муниципальную услугу, иных органов Администрации, органов местного самоуправления, государственных органов, организаций и учреждений, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Архангельской области и муниципальными правовыми актами муниципального образования "Город Архангельск";

осуществления действий, в том числе согласований, необходимых   
для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации,   
за исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных   
в перечни, указанные в части 1 статьи 9 Федерального закона от 27 июля   
2010 года № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";

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:

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

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;

истечение срока действия документов или изменение информации после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предостав-ления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги;

выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица Админи-страции, 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 Администрации, предоставляющего муниципальную услуг, уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.

**2.7. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги**

2.7.1. Основаниями для отказа в приеме документов, необходимых   
для предоставления муниципальной услуги, являются следующие обстоятельства:

1) лицо, подающее документы, не относится к числу заявителей   
в соответствии с пунктами 1.2.1 и 1.2.2 настоящего административного регламента;

2) заявитель представил неполный комплект документов, установленный пунктом 2.6.1 настоящего административного регламента;

3) заявитель представил документы, оформление и (или) способ представ-ления которых не соответствует установленным требованиям пунктов 2.6.3, 2.6.4 настоящего административного регламента.

2.7.2. Не допускается отказ в приеме документов, необходимых   
для предоставления муниципальной услуги, в случае, если запрос заявителя подан в соответствии с информацией о сроках и порядке предоставления муниципальной услуги, размещенной на Архангельском региональном портале государственных и муниципальных услуг (функций) и официальном информа-ционном Интернет-портале муниципального образования "Город Архангельск".

Не допускается повторный отказ в приеме документов, необходимых   
для предоставления муниципальной услуги, по основанию, предусмотренному   
подпунктом 2 пункта 2.7.1 настоящего административного регламента, если   
  
  
такой отказ приводит к нарушению требований, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ   
"Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг".

**2.8. Исчерпывающий перечень оснований**

**для отказа в предоставлении муниципальной услуги**

2.8.1. Оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги не предусмотрено.

2.8.2. Основанием для принятия решения об отказе в предоставлении муниципальной услуги является отсутствие запрашиваемой информации   
в Администрации.

Не допускается отказ в предоставлении муниципальной услуги в случае, если запрос заявителя подан в соответствии с информацией о сроках и порядке предоставления муниципальной услуги, размещенной на Архангельском региональном портале государственных и муниципальных услуг (функций) и официальном информационном Интернет-портале муниципального образования "Город Архангельск".

Не допускается отказ в предоставлении муниципальной услуги по основанию, предусмотренному пунктом 2.8.2 настоящего административного регламента, если такой отказ приводит к нарушению требований, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг".

**2.9. Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, в том числе сведения**

**о документе (документах), выдаваемом (выдаваемых) организациями, участвующими в предоставлении муниципальной услуги**

Услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предостав-ления муниципальной услуги по настоящему административному регламенту, не предусмотрено.

**2.10. Порядок, размер и основания взимания платы с заявителя**

**при предоставлении муниципальной услуги**

Муниципальная услуга предоставляется на безвозмездной основе.

**2.11. Требования к помещениям, в которых предоставляется**

**муниципальная услуга**

2.11.1. Помещения Администрации, предназначенные для предоставления муниципальной услуги, обозначаются соответствующими табличками с указанием номера кабинета, названия соответствующего подразделения органа, фамилий,   
  
  
  
имен и отчеств муниципальных служащих Администрации, организующих предоставление муниципальной услуги, мест приема и выдачи документов, мест информирования заявителей.

Прием заявителей осуществляется в специально предназначенных   
для этого помещениях Администрации.

Для ожидания приема отводятся места, оснащенные стульями и столами для возможности оформления документов.

В местах информирования заявителей размещаются информационные стенды с информацией, предусмотренной пунктом 1.3.3 настоящего админис-тративного регламента.

2.11.2. Помещения Администрации, предназначенные для предоставления муниципальной услуги, должны удовлетворять требованиям об обеспечении беспрепятственного доступа инвалидов к объектам социальной, инженерной и транспортной инфраструктур и к предоставляемым в них услугам   
в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов, включая:

условия для беспрепятственного доступа к помещениям, расположенным в здании, в котором предоставляется муниципальная услуга;

возможность самостоятельного, с помощью служащих, организующих предоставление муниципальной услуги передвижения по зданию, в котором расположены помещения, предназначенные для предоставления муниципальной услуги, в целях доступа к месту предоставления муниципальной услуги, входа в такое здание и выхода из него;

возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в здание, в котором расположены помещения, предназначенные   
для предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием кресла-коляски, с помощью служащих, организующих предоставление муниципальной услуги;

сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи в здании,   
в котором расположены помещения, предназначенные для предоставления муниципальной услуги;

надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необхо-димых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к помещениям, предназначенным для предоставления муниципальной услуги, с учетом ограничений их жизнедеятельности;

дублирование необходимой для получения муниципальной услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

допуск собаки-проводника в здание, в котором расположены помещения, предназначенные для предоставления муниципальной услуги, при наличии документа, подтверждающего специальное обучение собаки-проводника и выданного по форме и в порядке, которые определены уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;

оказание инвалидам необходимой помощи в доступной для них форме   
в уяснении порядка предоставления муниципальной услуги, в оформлении предусмотренных настоящим административным регламентом документов,   
в совершении ими других необходимых для получения результата муниципальной услуги действий;

оказание служащими, организующими предоставление муниципальной услуги, помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими муниципальной услуги наравне с другими лицами.

**2.12. Показатели доступности и качества**

**муниципальной услуги**

2.12.1. Показателями доступности муниципальной услуги являются:

1) предоставление заявителям информации о правилах предоставления муниципальной услуги в соответствии с подразделом 1.3 настоящего административного регламента;

2) обеспечение заявителям возможности обращения за предоставлением муниципальной услуги через представителя;

3) установление сокращенных сроков предоставления муниципальной услуги;

4) обеспечение заявителям возможности взаимодействия с Администрацией в электронной форме через Архангельский региональный портал государ-ственных и муниципальных услуг (функций) и (или) официальный информа-ционных Интернет-портал муниципального образования "Город Архангельск":

запись на прием в Администрацию для подачи запросов о предостав-лении муниципальной услуги (заявлений с прилагаемыми к ним документами);

размещение на Архангельском региональном портале государственных и муниципальных услуг (функций) форм документов, необходимых для предос-тавления муниципальной услуги и обеспечение возможности их копирования и заполнения в электронной форме;

обеспечение заявителям возможности направлять запросы о предостав-лении муниципальной услуги (заявления с прилагаемыми к ним документами)   
в электронной форме, прием и регистрация этих запросов Администрацией;

обеспечение заявителям возможности осуществлять с использованием Архангельского регионального портала государственных и муниципальных услуг (функций) мониторинг хода движения дела заявителя;

обеспечение заявителям возможности получения результатов предос-тавления муниципальной услуги в электронной форме на Архангельском региональном портале государственных и муниципальных услуг (функций);

5) безвозмездность предоставления муниципальной услуги.

2.12.2 Показателями качества муниципальной услуги являются:

1) отсутствие случаев нарушения сроков при предоставлении муници-пальной услуги;

2) отсутствие случаев удовлетворения в судебном порядке заявлений заявителей, оспаривающих решения и действия (бездействие) Администрации, её должностных лиц, муниципальных служащих;

3) отсутствие случаев назначения административных наказаний в отношении должностных лиц, муниципальных служащих Администрации за нарушение законодательства об организации предоставления муниципальных услуг;

4) количество взаимодействий заявителя с должностными лицами   
при предоставлении муниципальной услуги не более 2 раз.

**3. 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 выполнения административных процедур в МФЦ**

Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

1) регистрация запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

2) рассмотрение вопроса о предоставлении муниципальной услуги и принятие решения о выдаче результата предоставления муниципальной услуги;

3) выдача заявителю результата предоставления муниципальной услуги.

**3.1. Регистрация запроса заявителя о предоставлении**

**муниципальной услуги**

3.1.1. Основанием для начала предоставления муниципальной услуги является получение Администрацией запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги (пункт 2.6.1 настоящего административного регламента).

Запросы заявителей, поступившие в Администрацию через Архангельский региональный портал государственных и муниципальных услуг (функций), принимаются муниципальным служащим Администрации, ответственным   
за рассмотрение вопроса о предоставлении информации по жилищно-комму-нальным услугам населению на территории муниципального образования "Город Архангельск" (далее – муниципальный служащий Администрации, ответственный за рассмотрение вопроса о предоставлении информации).

В целях регистрации запроса заявителя муниципальный служащий Администрации, ответственный за прием документов, в срок, указанный   
в подпункте 1 пункта 2.4.1 настоящего административного регламента, проверяет полноту и правильность оформления полученных документов и устанавливает наличие или отсутствие оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги (подраздел 2.7 настоящего административного регламента).

Запросы заявителей, поступившие в Администрацию в электронной форме во внерабочее время, подлежат рассмотрению в целях их регистрации или принятия решения об отказе в приеме документов в начале очередного рабочего дня до рассмотрения запросов заявителей, поступающих иными способами в Администрацию.

3.1.2. В случае наличия оснований для отказа в приеме документов (подраздел 2.7 настоящего административного регламента), муниципальный служащий Администрации, ответственный за прием документов, подготав-ливает уведомление об этом.

В уведомлении указывается конкретное основание для отказа в приеме документов с разъяснением, в чем оно состоит, а также в случаях, предусмот-ренных подпунктами 2 и 3 пункта 2.7.1 настоящего административного регламента, перечень недостающих документов и (или) документов, оформление и (или) способ представления которых не соответствует установленным требованиям.

Уведомление об отказе в приеме документов подписывается руководи-телем органа Администрации, осуществляющего прием документов, и вручается заявителю лично (в случае его явки) либо направляется заявителю:

почтовым отправлением – если заявитель обратился за получением муниципальной услуги посредством почтового отправления. При этом заявителю возвращаются представленные им документы;

через Архангельский региональный портал государственных и муници-пальных услуг (функций) если заявитель обратился за получением муници-пальной услуги через Архангельский региональный портал государственных и муниципальных услуг (функций);

любым из способов, предусмотренных абзацами третьим-пятым настоящего пункта, – если заявитель указал на такой способ в запросе.

3.1.3. В случае отсутствия оснований для отказа в приеме документов (подраздел 2.7 настоящего административного регламента), поступивших   
в Администрацию на бумажном носителе, муниципальный служащий Админи-страции, ответственный за прием документов регистрирует запрос заявителя   
в системе электронного документооборота "Дело" и направляет его муници-пальному служащему Администрации, ответственному за рассмотрение вопроса о предоставлении информации.

В случае отсутствия оснований для отказа в приеме документов (подраздел 2.7 настоящего административного регламента), поступивших   
в Администрацию через Архангельский региональный портал государственных и муниципальных услуг (функций) муниципальный служащий Администрации, ответственный за рассмотрение вопроса о предоставлении информации:

принимает запрос заявителя в Архангельской региональной системе исполнения регламентов и обеспечивает его регистрацию в системе электронного документооборота "Дело";

направляет заявителю в Архангельской региональной системе исполнения регламентов уведомление о приеме и регистрации запроса.

3.1.4. Результатом административной процедуры является прием и регистрация заявления с прилагаемыми к нему документами или отказ в приеме документов.

**3.2. Рассмотрение вопроса о предоставлении муниципальной услуги**

**и принятие решения о выдаче результата предоставления**

**муниципальной услуги**

3.2.1. Основанием для начала выполнения административной процедуры является регистрация запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги.

3.2.2. Муниципальный служащий Администрации, ответственный   
за рассмотрение вопроса о предоставлении информации в срок, предусмотренный подпунктом 2 пункта 2.4.1 настоящего административного регламента, проверяет наличие или отсутствие оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

3.2.3. В случае наличия оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, предусмотренных пунктом 2.8.2 настоящего административного регламента, муниципальный служащий Администрации, ответственный за рассмотрение вопроса о предоставлении информации, подготавливает решение Администрации об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

В решении Администрации об отказе в предоставлении муниципальной услуги указывается конкретное основание для отказа и разъясняется, в чем оно состоит.

3.2.4. В случае отсутствия оснований для отказа в предоставлении муниципальной слуги, предусмотренных пунктом 2.8.2 настоящего административного регламента, муниципальный служащий Администрации, ответственный за рассмотрение вопроса о предоставлении информации, подготавливает письмо с запрашиваемой заявителем информацией.

3.2.5. Письмо о предоставлении информации по жилищно-коммунальным услугам населению на территории муниципального образования "Город Архангельск" или решение об отказе в предоставлении муниципальной услуги подписывается директором департамента городского хозяйства Администрации и передается муниципальному служащему Администрации, ответственному   
за выдачу документов, в срок, предусмотренный подпунктом 3 пункта 2.4.1 настоящего административного регламента.

3.2.6. Результатом административной процедуры является подписание директором департамента городского хозяйства Администрации письма   
о предоставлении информации по жилищно-коммунальным услугам населению на территории муниципального образования "Город Архангельск" или решения об отказе.

**3.3. Выдача заявителю результата предоставления**

**муниципальной услуги**

3.3.1. Основанием для начала выполнения административной процедуры является подписание документов, предусмотренных пунктом 3.2.5 настоящего административного регламента (далее – результат предоставления муници-пальной услуги).

3.3.2. Муниципальный служащий Администрации, ответственный за выдачу документов, в срок, предусмотренный подпунктом 4 пункта 2.4.1 настоящего административного регламента, вручает результат предоставления муници-пальной услуги заявителю лично (в случае его явки) либо направляет заявителю:

почтовым отправлением – если заявитель обратился за получением муниципальной услуги лично в Администрацию или посредством почтового отправления.

Если заявитель обратился за получением услуги через Архангельский региональный портал государственных и муниципальных услуг (функций), муниципальный служащий Администрации, ответственный за рассмотрение вопроса о предоставлении информации, направляет через Архангельский региональный портал государственных и муниципальных услуг (функций) результат предоставления муниципальной услуги либо сопроводительное письмо о возможности его получения в отделе регистрации и контроля исполнения документов департамента контроля, документационного обеспечения и работы с населением Администрации.

Результат вручается любым из способов, предусмотренных абзацем первым и вторым настоящего пункта, – если заявитель указал на такой способ   
в запросе.

3.3.3. В случае выявления заявителем в полученных документах опечаток и (или) ошибок, заявитель представляет в Администрацию одним из способов, предусмотренных пунктом 2.6.4, заявление в свободной форме об исправлении таких опечаток и (или) ошибок.

Муниципальный служащий Администрации, ответственный за рассмотрение вопроса о предоставлении информации, в срок, не превышающий двух рабочих дней со дня поступления соответствующего заявления, проводит проверку указанных в заявлении сведений.

В случае выявления допущенных опечаток и (или) ошибок в выданных   
в результате предоставления муниципальной услуги документах, муниципальный служащий Администрации, ответственный за рассмотрение вопроса о предос-тавлении информации, осуществляет их замену в срок, не превышающий пяти рабочих дней со дня поступления соответствующего заявления.

3.3.4. Результатом административной процедуры является выдача заявителю документов, предусмотренных пунктом 3.2.5 настоящего административного регламента.

**4. Формы контроля за исполнением административного регламента**

4.1. Контроль за исполнением настоящего административного регламента осуществляется директором департамента городского хозяйства в следующих формах:

текущий контроль за выполнением муниципальными служащими Адми-нистрации административных действий при предоставлении муниципальной услуги;

рассмотрение жалоб на решения, действия (бездействие) должностных лиц, муниципальных служащих Администрации, выполняющих административные действия при предоставлении муниципальной услуги.

4.2. Обязанности муниципальных служащих Администрации по исполнению настоящего административного регламента, а также их персональная ответст-венность за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязанностей закрепляются в должностных инструкциях соответствующих муниципальных служащих.

При выявлении нарушений при предоставлении муниципальной услуги осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии   
с законодательством Российской Федерации.

4.3. Граждане, их объединения и организации в случае выявления фактов нарушения порядка предоставления муниципальной услуги или ненадлежащего исполнения настоящего административного регламента вправе обратиться   
с жалобой в Администрацию.

4.4. Решения Администрации могут быть оспорены в порядке, предусмот-ренном Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", и в судебном порядке.

**5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений**

**и действий (бездействия) Администрации, её должностных лиц**

**либо муниципальных служащих**

5.1. Заявитель вправе в досудебном (внесудебном) порядке обратиться   
с жалобой на решения и (или) действия (бездействие) Администрации,   
её должностных лиц, муниципальных служащих (далее – жалоба).

5.2. Жалобы подаются:

на решения или действия (бездействие) должностных лиц либо муници-пальных служащих Администрации – руководителю органа Администрации, предоставляющего муниципальную услугу;

на решения и действия (бездействие) руководителя органа Админи-страции, предоставляющего муниципальную услугу, – Главе муниципального образования "Город Архангельск" или заместителю Главы муниципального образования "Город Архангельск", курирующему деятельность такого органа.

5.3. Жалобы рассматриваются должностными лицами, указанными   
в пункте 5.2 настоящего административного регламента, в порядке, предусмот-ренном Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", Правилами подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов Админи-страции муниципального образования "Город Архангельск", их должностных лиц либо муниципальных служащих, а также Архангельского регионального многофункционального центра предоставления государственных и муници-пальных услуг, работников Архангельского регионального многофункцио-нального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденными постановлением мэрии города Архангельска от 28.08.2014   
№ 712 и настоящим административным регламентом.

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

Приложение

к административному регламенту

предоставления муниципальной услуги

"Представление информации о порядке

предоставления жилищно-коммунальных услуг на территории муниципального образования "Город Архангельск" Архангельской области"

|  |  |
| --- | --- |
|  | Директору департамента  городского хозяйства Администрации муниципального образования  "Город Архангельск"  от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (для физических лиц – фамилия, имя, отчество, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  для юридических лиц – полное наименование)  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  (для физических лиц – место жительства  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  для юридических лиц – фактический адрес)  Телефон (факс): \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу предоставить информацию \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

(указывается интересующий вопрос о порядке предоставления жилищно-коммунальной услуги)

Результат предоставления муниципальной услуги прошу направить следующим способом (нужное отметить):

* лично в Администрации муниципального образования "Город Архангельск";
* почтовым отправлением.

Подписывая настоящее заявление, я даю согласие на обработку (сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение, использование, распространение) своих персональных данных, указанных в настоящем заявлении, для целей размещения в системе электронного делопроизводства и документооборота.

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

дата ФИО Подпись".

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