



## Ш У Ц М ПОСТАНОВЛЕНИЕ

18 ноября 2015 года

№ 1989

г. Воркута, Республика Коми

Об утверждении  
административного регламента  
предоставления муниципальной  
услуги «Выдача справок и иных  
документов в сфере жилищно-  
коммунального хозяйства»

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением Правительства Российской Федерации от 16.05.2011 № 373 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг», постановлением администрации муниципального образования городского округа «Воркута» от 16.03.2012 № 284 «О порядках разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг, проведения экспертизы проектов административных регламентов» администрация муниципального образования городского округа «Воркута»

### ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги «Выдача справок и иных документов в сфере жилищно-коммунального хозяйства» согласно приложению к настоящему постановлению.
2. Настоящее постановление вступает в силу со дня официального опубликования, подлежит размещению на официальном сайте администрации муниципального образования городского округа «Воркута» в сети «Интернет» (<http://www.воркута.рф>).
3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на первого заместителя руководителя администрации муниципального образования городского округа «Воркута» Я.Н. Мельникова.

И.о. руководителя администрации  
городского округа «Воркута»

С.Л. Чичерина

Приложение  
к постановлению администрации  
городского округа «Воркута»  
от 18 ноября 2015 года № 1989

## **АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ предоставления муниципальной услуги «Выдача справок и иных документов в сфере жилищно-коммунального хозяйства»**

### **I. Общие положения**

#### **Предмет регулирования административного регламента**

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Выдача справок и иных документов в сфере жилищно-коммунального хозяйства» (далее – административный регламент) определяет порядок, сроки и последовательность действий (административных процедур) администрации муниципального образования городского округа «Воркута» (далее – Администрация), управления городского хозяйства и благоустройства администрации муниципального образования городского округа «Воркута» (далее – УГХиБ), муниципального автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» муниципального образования городского округа «Воркута» (далее – МФЦ), формы контроля за исполнением настоящего административного регламента, ответственность должностных лиц органов, предоставляющих муниципальные услуги, за несоблюдение ими требований регламентов при выполнении административных процедур (действий), порядок обжалования действий (бездействия) должностного лица, а также принимаемого им решения при подготовке и выдаче справок и иных документов в сфере жилищно-коммунального хозяйства (далее – муниципальная услуга).

Настоящий административный регламент разработан в целях упорядочения административных процедур и административных действий, повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги, устранения избыточных действий и избыточных административных процедур, сокращения количества документов, представляемых заявителями для получения муниципальной услуги, применения новых оптимизированных форм документов, снижения количества взаимодействий заявителей с должностными лицами, сокращения срока предоставления муниципальной услуги, а также сроков исполнения отдельных административных процедур и административных действий в рамках предоставления муниципальной услуги, если это не противоречит законодательству Российской Федерации, законодательству Республики Коми, нормативным правовым актам муниципального образования городского округа «Воркута» (далее – муниципальные правовые акты).

#### **Круг заявителей**

1.2. Заявителями являются физические лица (в том числе индивидуальные предприниматели) и юридические лица.

1.3. От имени заявителя в целях получения муниципальной услуги может выступать лицо, имеющее такое право в соответствии с законодательством Российской Федерации, либо в силу наделения его заявителем в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, соответствующими полномочиями.

#### **Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги**

1.4. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги размещается:

- на информационных стендах, расположенных в УГХиБ, МФЦ;
- в электронном виде в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (далее – сеть «Интернет»):

- на официальных сайтах Администрации (<http://www.воркута.рф>), МФЦ (<http://www.mydocuments11.ru>);

- в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (<http://www.gosuslugi.ru>) и региональной информационной системе «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Республики Коми» (<http://www.pgu.rkomi.ru>) (далее – порталы государственных и муниципальных услуг (функций);

- на аппаратно-программных комплексах – Интернет-киосках.

Информацию о порядке предоставления муниципальной услуги можно получить:

- посредством телефонной связи по номерам УГХиБ, МФЦ, в том числе центра телефонного обслуживания (далее-ЦТО) (телефон: 8-800-200-8212);

- посредством факсимильного сообщения;

- при личном обращении в УГХиБ, МФЦ;

- при письменном обращении в УГХиБ, МФЦ, в том числе по электронной почте;

- путем публичного информирования.

Информация о порядке предоставления муниципальной услуги должна содержать:

- сведения о порядке предоставления муниципальной услуги;

- категории заявителей;

- адрес УГХиБ, МФЦ для приема документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, режим работы УГХиБ, МФЦ;

- порядок передачи результата заявителю;

- сведения, которые необходимо указать в заявлении о предоставлении муниципальной услуги;

- перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги (в том числе с разделением таких документов на документы, которые заявитель обязан предоставить самостоятельно, и документы, которые заявитель вправе предоставить по собственной инициативе);

- срок предоставления муниципальной услуги;

- сведения о порядке обжалования действий (бездействия) и решений должностных лиц;

- источник получения документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

- время приема и выдачи документов.

В любое время с момента приёма документов до получения результатов муниципальной услуги заявитель имеет право на получение сведений о ходе предоставления муниципальной услуги по письменному обращению, телефону, электронной почте, лично, а также через личный кабинет порталов государственных и муниципальных услуг (функций).

Консультации по процедуре предоставления муниципальной услуги осуществляются специалистами УГХиБ, МФЦ, в том числе ЦТО в соответствии с должностными инструкциями.

При ответах на телефонные звонки и личные обращения специалисты УГХиБ, МФЦ, в том числе ЦТО, ответственные за информирование, подробно, четко и в вежливой форме информируют обратившихся заявителей по интересующим их вопросам.

Устное информирование каждого обратившегося за информацией заявителя осуществляется не более 15 минут.

В случае если предоставление информации, необходимой заявителю, не представляется возможным посредством телефона, специалист УГХиБ, МФЦ, принявший телефонный звонок, разъясняет заявителю право обратиться с письменным обращением в УГХиБ, МФЦ и требования к оформлению обращения.

Ответ на письменное обращение, поступившее в УГХиБ, МФЦ направляется заявителю в течение 30 календарных дней со дня регистрации обращения.

Письменный ответ на обращение должен содержать фамилию и номер телефона исполнителя и направляется по почтовому адресу или адресу электронной почты, указанному в обращении.

В случае если в письменном обращении не указана фамилия заявителя, направившего обращение, и почтовый адрес или адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

Публичное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется посредством размещения соответствующей информации в средствах массовой информации, в том числе в газете «Заполярье», на официальных сайтах МФЦ и Администрации.

Прием документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, осуществляется в УГХиБ и МФЦ.

Информация о справочных телефонах, адресах электронной почты, адресах местонахождения, режиме работы и приеме заявителей в МФЦ, УГХиБ содержится в Приложении № 1 к настоящему административному регламенту.

## **II. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

### **Наименование муниципальной услуги**

2.1. Наименование муниципальной услуги: «Выдача справок и иных документов в сфере жилищно-коммунального хозяйства» (далее – муниципальная услуга).

### **Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу**

2.2. Предоставление муниципальной услуги осуществляется Администрацией.

Ответственным структурным подразделением за предоставление муниципальной услуги является УГХиБ.

### **Органы и организации, участвующие в предоставлении муниципальной услуги, обращение в которые необходимо для предоставления муниципальной услуги**

2.3. Для получения муниципальной услуги заявитель обращается в одну из следующих организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги:

2.3.1 МФЦ – в части приема и регистрации документов у заявителя, уведомления и выдачи результата муниципальной услуги заявителю (в случае если предусмотрено соглашением о взаимодействии).

2.3.2 УГХиБ – в части приема и регистрации документов у заявителя, принятия решения, выдачи результата предоставления услуги.

### **Описание результата предоставления муниципальной услуги**

2.4. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

1) выдача справок и иных документов в сфере жилищно-коммунального хозяйства (далее – решение о выдаче документов), уведомление о предоставлении муниципальной услуги;

2) решение об отказе в выдаче справок и иных документов в сфере жилищно-коммунального хозяйства (далее – решение об отказе в выдаче документов), уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

### **Срок предоставления муниципальной услуги**

2.5. Максимальный срок предоставления муниципальной услуги составляет 15 рабочих

дней, исчисляемых со дня регистрации заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

### **Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги**

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

1) Конституцией Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993) («Собрание законодательства Российской Федерации», 04.08.2014, № 31, ст. 4398);

2) Федеральным законом от 22.10.2004 № 125-ФЗ «Об архивном деле в Российской Федерации» («Собрание законодательства Российской Федерации», 25.10.2004, № 43, ст. 4169);

3) Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» («Российская газета», № 168, 30.07.2010);

4) Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» («Собрание законодательства Российской Федерации», 06.10.2003, № 40, ст. 3822);

5) Федеральным законом от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи» («Российская газета», № 75, 08.04.2011);

6) Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» («Российская газета», № 165, 29.07.2006);

7) Постановлением Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг» («Российская газета», № 303, 31.12.2012);

8) Конституцией Республики Коми (принята Верховным Советом Республики Коми 17.02.1994) («Ведомости Верховного Совета Республики Коми», 1994, № 2, ст. 21).

### **Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, подлежащих представлению заявителем, способы их получения заявителем, в том числе в электронной форме, порядок их представления**

2.7. Для получения муниципальной услуги заявитель подает в УГХиБ, МФЦ заявление о предоставлении муниципальной услуги (по формам согласно Приложению № 2 (для юридических лиц), Приложению № 3 (для физических лиц, индивидуальных предпринимателей) к настоящему административному регламенту).

В целях установления личности заявителя, при обращении за получением муниципальной услуги заявителю для ознакомления необходимо представить документ, удостоверяющий личность.

В случае если от имени заявителя действует лицо, являющееся его представителем в соответствии с законодательством Российской Федерации, также представляется документ, удостоверяющий личность представителя, и документ, подтверждающий соответствующие полномочия.

2.7.1. Документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги, предоставляются заявителем следующими способами:

- лично (УГХиБ, МФЦ);

- посредством почтового отправления (УГХиБ);

- через порталы государственных и муниципальных услуг (функций) (в том числе посредством аппаратно-программных комплексов – Интернет-киосков с использованием универсальной электронной карты).

### **Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными**

**или иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, которые заявитель вправе представить по собственной инициативе, так как они подлежат получению в рамках межведомственного информационного взаимодействия**

2.8. Документы, необходимые в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, которые подлежат получению в рамках межведомственного информационного взаимодействия, отсутствуют.

#### **Указание на запрет требовать от заявителя**

2.9. Запрещается требовать от заявителя:

- представления документов и информации, в том числе подтверждающих внесение заявителем платы за предоставление муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих муниципальные услуги, государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Коми, муниципальными правовыми актами, за исключением документов, включенных в определенной частью 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» перечень документов. Заявитель вправе представить указанные документы и информацию по собственной инициативе;

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

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

2.10. В соответствии с законодательством Российской Федерации оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, не имеется.

#### **Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги**

2.11. Приостановление предоставления муниципальной услуги не предусмотрено.

2.12. В предоставлении муниципальной услуги может быть отказано в случаях:

1. наличия в представленных документах недостоверной информации;
2. в заявлении не указаны фамилия гражданина, направившего заявление, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
3. в заявлении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
4. текст заявления не поддается прочтению.

2.12.1. После устранения оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги в случаях, предусмотренных пунктом 2.12. настоящего административного регламента, заявитель вправе обратиться повторно за получением муниципальной услуги.

#### **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**

2.13. Услуги, необходимые и обязательные для предоставления муниципальной услуги, отсутствуют.

**Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, способы их получения заявителем, в том числе в электронной форме, порядок их представления**

2.14. Документов, необходимых для предоставления услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, законодательством Российской Федерации и законодательством Республики Коми не предусмотрено.

**Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление муниципальной услуги**

2.15. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

**Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление услуг, необходимых и обязательных для предоставления муниципальной услуги, включая информацию о методике расчета такой платы**

2.16. В связи с отсутствием необходимых и обязательных услуг для предоставления муниципальной услуги, плата не взимается.

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

2.17. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата, в том числе через МФЦ, составляет 15 минут.

**Срок регистрации заявления о предоставлении муниципальной услуги**

2.18. Заявление и прилагаемые к нему документы регистрируются в день их поступления.

**Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, услуга, предоставляемая организацией, участвующей в предоставлении муниципальной услуги, к месту ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления таких услуг, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов**

2.19. Здание (помещение) Администрации оборудуется информационной табличкой (вывеской) с указанием полного наименования.

Помещения, в которых предоставляются муниципальные услуги, должны соответствовать установленным законодательством Российской Федерации требованиям обеспечения комфортными условиями заявителей и должностных лиц, специалистов, в том числе обеспечения возможности реализации прав инвалидов и лиц с ограниченными возможностями на получение по их заявлению муниципальной услуги.

Центральный вход в здание должен быть оборудован пандусом, удобным для въезда в здание колясок с детьми и инвалидных кресел-колясок, а также вывеской, содержащей наименование, место расположения, режим работы, номер телефона для справок.

Прием заявителей осуществляется непосредственно в помещениях, предназначенных для предоставления муниципальной услуги, которые должны быть оборудованы сидячими местами и обеспечены канцелярскими принадлежностями.

Места ожидания должны быть оборудованы сидячими местами для посетителей. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не менее 3-х мест. В местах предоставления муниципальной услуги предусматривается оборудование доступных мест общественного пользования (туалетов) и хранения верхней одежды посетителей.

Места для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги оснащаются столами, стульями, канцелярскими принадлежностями, располагаются в непосредственной близости от информационного стенда с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

Информационные стенды должны содержать:

- сведения о местонахождении, контактных телефонах, графике (режиме) работы органа (учреждения), осуществляющего предоставление муниципальной услуги;
- контактную информацию (телефон, адрес электронной почты, номер кабинета) специалистов, ответственных за прием документов;
- контактную информацию (телефон, адрес электронной почты) специалистов, ответственных за информирование;
- информацию по вопросам предоставления муниципальной услуги (по перечню документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, по времени приема и выдачи документов, по порядку обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления муниципальной услуги).

Рабочие места уполномоченных должностных лиц, ответственных за предоставление муниципальной услуги, оборудуются компьютерами и оргтехникой, позволяющей организовать исполнение муниципальной услуги в полном объеме.

2.20. Требования к помещениям МФЦ, в которых предоставляются государственные и муниципальные услуги.

Для организации взаимодействия с заявителями помещение МФЦ делится на следующие функциональные секторы (зоны):

- а) сектор информирования и ожидания;
- б) сектор приема заявителей.

Сектор информирования и ожидания включает в себя:

- а) информационные стенды, содержащие актуальную и исчерпывающую информацию, необходимую для получения государственных и муниципальных услуг, в том числе:
  - перечень государственных и муниципальных услуг, предоставление которых организовано в МФЦ;
  - сроки предоставления государственных и муниципальных услуг;
  - размеры государственной пошлины и иных платежей, уплачиваемых заявителем при получении государственных и муниципальных услуг, порядок их уплаты;
  - информацию о дополнительных (сопутствующих) услугах, а также об услугах, необходимых и обязательных для предоставления государственных и муниципальных услуг, размерах и порядке их оплаты;
  - порядок обжалования действий (бездействия), а также решений органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, государственных и муниципальных служащих, МФЦ, специалистов МФЦ;



- информацию о предусмотренной законодательством Российской Федерации ответственности должностных лиц органов, предоставляющих государственные услуги, должностных лиц органов, предоставляющих муниципальные услуги, специалистов МФЦ, специалистов организаций, привлекаемых к реализации функций МФЦ в соответствии с частью 1.1. статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» и положениями пунктов 29 - 31 Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376, за нарушение порядка предоставления государственных и муниципальных услуг;

- информацию о порядке возмещения вреда, причиненного заявителю в результате ненадлежащего исполнения либо неисполнения МФЦ или его специалистами, а также привлекаемыми организациями или их специалистами обязанностей, предусмотренных законодательством Российской Федерации;

- режим работы и адреса иных МФЦ и привлекаемых организаций, находящихся на территории субъекта Российской Федерации;

- иную информацию, необходимую для получения государственной и муниципальной услуги;

б) не менее одного окна (иного специально оборудованного рабочего места), предназначенного для информирования заявителей о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг, о ходе рассмотрения запросов о предоставлении государственных и муниципальных услуг, а также для предоставления иной информации, в том числе указанной в подпункте «а» настоящего пункта;

в) программно-аппаратный комплекс, обеспечивающий доступ заявителей к Единому portalу государственных и муниципальных услуг (функций), Порталу государственных и муниципальных услуг (функций), а также к информации о муниципальных услугах, предоставляемых в МФЦ;

г) стулья, кресельные секции, скамьи (банкетки) и столы (стойки) для оформления документов с размещением на них форм (бланков) документов, необходимых для получения муниципальных услуг;

д) электронную систему управления очередью, предназначенную для:

- регистрации заявителя в очереди;
- учета заявителей в очереди, управления отдельными очередями в зависимости от видов муниципальных услуг;
- отображение статуса очереди;
- автоматического перенаправления заявителя в очередь на обслуживание к следующему специалисту МФЦ;
- формирования отчетов о посещаемости МФЦ, количестве заявителей, очередях, среднем времени ожидания (обслуживания) и о загруженности специалистов.

Сектор приема заявителей, оборудованный окнами для приема и выдачи документов, оформляется информационными табличками с указанием номера окна, фамилии, имени, отчества (последнее – при наличии) и должности специалиста МФЦ, осуществляющего прием и выдачу документов.

Здание (помещение) МФЦ оборудуется информационной табличкой (вывеской), содержащей полное наименование МФЦ, а также информацию о режиме его работы.

Вход в здание (помещение) МФЦ и выход из него оборудуются соответствующими указателями с автономными источниками бесперебойного питания, а также лестницами с поручнями и пандусами для передвижения детских и инвалидных колясок в соответствии с требованиями Федерального закона от 30.12.2009 № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений».

Помещения МФЦ, предназначенные для работы с заявителями, располагаются на нижних этажах здания и имеют отдельный вход. В случае расположения МФЦ на втором этаже и выше

здание оснащается лифтом, эскалатором или иными автоматическими подъемными устройствами, в том числе для инвалидов.

В МФЦ организуется бесплатный туалет для посетителей, в том числе туалет, предназначенный для инвалидов.

На территории, прилегающей к МФЦ, располагается бесплатная парковка для автомобильного транспорта посетителей, в том числе предусматривающая места для специальных автотранспортных средств инвалидов.

Помещения МФЦ в соответствии с законодательством Российской Федерации должны отвечать требованиям пожарной, санитарно-эпидемиологической безопасности, а также должны быть оборудованы средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой кондиционирования воздуха, иными средствами, обеспечивающими безопасность и комфортное пребывание заявителей.

### Показатели доступности и качества муниципальных услуг

#### 2.21. Показатели доступности и качества муниципальных услуг:

Показатели	Единица измерения	Нормативное значение показателя
<b>Показатели доступности</b>		
Наличие возможности получения муниципальной услуги в электронном виде (в соответствии с этапами перевода муниципальных услуг на предоставление в электронном виде)	да/нет	да
Наличие возможности получения муниципальной услуги через МФЦ	да/нет	да
<b>Показатели качества</b>		
Удельный вес заявлений граждан, рассмотренных в установленный срок, в общем количестве обращений граждан в УГХиБ	%	100
Удельный вес рассмотренных в установленный срок заявлений на предоставление муниципальной услуги в общем количестве заявлений на предоставление муниципальной услуги через МФЦ	%	100
Удельный вес количества обоснованных жалоб в общем количестве заявлений на предоставление муниципальной услуги в УГХиБ	%	0
Удельный вес количества обоснованных жалоб в общем количестве заявлений на предоставление муниципальной услуги через МФЦ	%	0

#### **Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг и особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме**

2.22. Сведения о предоставлении муниципальной услуги и форма заявления для предоставления муниципальной услуги находится на официальном сайте Администрации (**Ошибка! Недопустимый объект гиперссылки.**), порталах государственных и муниципальных услуг (функций).

2.23. Предоставление муниципальной услуги посредством порталов государственных и муниципальных услуг (функций) осуществляется путем заполнения и отправки интерактивной формы заявления на предоставление муниципальной услуги и прикрепления электронных образов документов, необходимых для получения муниципальной услуги.

Требования к электронным образам документов, предоставляемым через порталы государственных и муниципальных услуг (функций):

1) допустимыми расширениями прикрепляемых электронных образов являются: файлы архивов (\*.zip); файлы текстовых документов (\*.doc, \*.docx, \*.txt, \*.rtf); файлы электронных таблиц (\*.xls, \*.xlsx); файлы графических изображений (\*.jpg, \*.pdf, \*.tiff);

2) электронные образы должны быть доступны (понятны) для прочтения. Для документов, оригиналы которых изготовлены на бумажных носителях, разрешение изображения должно быть не ниже 150 dpi (точек на дюйм) в масштабе 1:1;

3) в качестве прикрепляемого электронного образа допускается только 1 файл. В случае необходимости передачи нескольких файлов одного документа, они должны быть сгруппированы в 1 архив, который прикрепляется в качестве электронного образа. Наименование электронного образа должно позволять идентифицировать документ;

4) электронные образы не должны содержать вирусов и вредоносных программ.

2.24. Предоставление муниципальной услуги через МФЦ осуществляется по принципу «одного окна», в соответствии с которым предоставление муниципальной услуги осуществляется после однократного обращения заявителя с соответствующим заявлением, а взаимодействие МФЦ с УГХиБ осуществляется без участия заявителя в соответствии с нормативными правовыми актами, порядком и сроками, установленными соглашением о взаимодействии между МФЦ и Администрацией.

Заявление о предоставлении муниципальной услуги подается заявителем через МФЦ лично.

В МФЦ обеспечиваются:

а) функционирование автоматизированной информационной системы МФЦ;

б) бесплатный доступ заявителей к порталам государственных и муниципальных услуг (функций).

в) возможность приема от заявителей денежных средств в счет уплаты государственной пошлины или иной платы за предоставление государственных и муниципальных услуг, взимаемых в соответствии с законодательством Российской Федерации;

г) по заявлению заявителя регистрация в федеральной государственной информационной системе «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме» на безвозмездной основе.

### **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 выполнения административных процедур в многофункциональных центрах**

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

1) прием и регистрация заявления о предоставлении муниципальной услуги;

2) принятие решения о предоставлении муниципальной услуги или решения об отказе в предоставлении муниципальной услуги;

3) выдача заявителю результата предоставления муниципальной услуги.

Основанием для начала предоставления муниципальной услуги служит поступившее заявление о предоставлении муниципальной услуги.

Блок-схема предоставления муниципальной услуги приведена в Приложении № 4 к насто-

ящему административному регламенту.

### **Прием и регистрация заявления о предоставлении муниципальной услуги**

3.2. Основанием для начала исполнения административной процедуры является обращение заявителя в УГХиБ, МФЦ о предоставлении муниципальной услуги.

Обращение заявителя в УГХиБ может осуществляться в очной и заочной форме путем подачи заявления и иных документов.

Очная форма подачи документов – подача заявления и иных документов при личном приеме в порядке общей очереди в приемные часы или по предварительной записи. При очной форме подачи документов заявитель подает заявление и документы, указанные в пункте 2.7. настоящего административного регламента, в бумажном виде, то есть документы установленной формы, сформированные на бумажном носителе.

В МФЦ предусмотрена только очная форма подачи документов.

Заочная форма подачи документов – направление заявления о предоставлении муниципальной услуги и иных документов по почте, через порталы государственных и муниципальных услуг (функций).

При заочной форме подачи документов заявитель может направить заявление и документы, указанные в пункте 2.7. настоящего административного регламента, в бумажном виде, в виде копий документов на бумажном носителе, электронном виде (то есть посредством отправки интерактивной формы заявления на предоставление муниципальной услуги, подписанного соответствующим типом электронной подписи, с приложением электронных образов необходимых документов).

Направление заявления и документов, указанных в пункте 2.7. настоящего административного регламента, в бумажном виде осуществляется по почте (могут быть направлены заказным письмом с уведомлением о вручении).

При направлении документов по почте днем регистрации заявления является день получения письма УГХиБ.

При направлении заявления и документов, указанных в пунктах 2.7. настоящего административного регламента через организацию почтовой связи, удостоверение верности копий документов осуществляется в порядке, установленном федеральным законодательством.

Направление заявления и документов, указанных в пункте 2.7. настоящего административного регламента, в электронном виде и (или) копий этих документов осуществляется посредством отправления интерактивной формы заявления на предоставление муниципальной услуги, подписанного соответствующим типом электронной подписи, с приложением электронных образов необходимых документов через личный кабинет порталов государственных и муниципальных услуг (функций).

Обращение заявителей за предоставлением муниципальной услуги с использованием универсальной электронной карты осуществляется через порталы государственных и муниципальных услуг (функций) и посредством аппаратно-программных комплексов – Интернет-киосков.

Идентификация заявителя обеспечивается электронным идентификационным приложением с использованием соответствующего сервиса единой системы идентификации и аутентификации.

При направлении документов через порталы государственных и муниципальных услуг (функций) днем получения заявления на предоставление муниципальной услуги является день регистрации заявления на порталах государственных и муниципальных услуг (функций).

При очной форме подачи документов заявление о предоставлении муниципальной услуги может быть оформлено заявителем в ходе приема в УГХиБ, МФЦ, либо оформлено заранее.

По просьбе обратившегося лица заявление может быть оформлено специалистом УГХиБ, МФЦ, ответственным за прием документов, с использованием программных средств. В этом случае заявитель собственноручно вписывает в заявление свою фамилию, имя и отчество (последнее – при наличии), ставит дату и подпись.

При обращении заявителя в МФЦ может осуществляться предварительное заполнение персональных данных заявителя в заявлении путем считывания информации с универсальной электронной карты.

В случае заполнения заявления специалистом МФЦ в электронном виде заявитель может заверить его электронной подписью с использованием универсальной электронной карты.

Специалист УГХиБ, ответственный за прием документов, осуществляет следующие действия в ходе приема заявителя:

- устанавливает предмет обращения, проверяет документ, удостоверяющий личность;
- проверяет полномочия заявителя;
- проверяет наличие всех документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, которые заявитель обязан предоставить самостоятельно в соответствии с пунктом 2.7. настоящего административного регламента;
- проверяет соответствие представленных документов требованиям, удостоверившись, что:
  - документы в установленных законодательством случаях нотариально удостоверены, скреплены печатями, имеют надлежащие подписи сторон или определенных законодательством должностных лиц;
  - тексты документов написаны разборчиво, наименования юридических лиц – без сокращения, с указанием их мест нахождения;
  - фамилии, имена и отчества физических лиц, контактные телефоны, адреса их мест жительства написаны полностью;
  - в документах нет подчисток, приписок, зачеркнутых слов и иных неоговоренных исправлений;
  - документы не исполнены карандашом;
  - документы не имеют серьезных повреждений, наличие которых не позволяет однозначно истолковать их содержание;
- принимает решение о приеме у заявителя представленных документов;
- выдает заявителю уведомление с описью представленных документов и указанием даты их принятия, подтверждающее принятие документов, регистрирует принятое заявление и документы;
- при необходимости изготавливает копии представленных заявителем документов, выполняет на них надпись об их соответствии подлинным экземплярам, заверяет своей подписью с указанием фамилии и инициалов.

При отсутствии у заявителя заполненного заявления или неправильном его заполнении специалист УГХиБ, МФЦ, ответственный за прием документов, помогает заявителю заполнить заявление.

Длительность осуществления всех необходимых действий не может превышать 15 минут.

Если заявитель обратился заочно, специалист УГХиБ, ответственный за прием документов:

- регистрирует его под индивидуальным порядковым номером в день поступления документов в информационную систему;
- проверяет правильность оформления заявления и правильность оформления иных документов, поступивших от заявителя;
- проверяет представленные документы на предмет комплектности;
- отправляет заявителю уведомление с описью принятых документов и указанием даты их принятия, подтверждающее принятие документов.

Уведомление направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем поступления заявления и документов, способом, который использовал заявитель при заочном обращении (заказным письмом по почте, способом, который заявитель указал при направлении заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги через порталы государственных и муниципальных услуг (функций): личный кабинет портала, электронная почта, контактный телефон).

При поступлении заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги в МФЦ специалист МФЦ, ответственный за прием документов, регистрирует запрос в

информационной системе МФЦ с присвоением запросу регистрационного номера не позднее рабочего дня МФЦ, следующего за днем получения запроса от заявителя. Специалист МФЦ, ответственный за прием документов, проверяет полноту комплекта документов и достоверность содержащихся в представленных в заявлении и прилагаемых к нему документах сведений, выдает заявителю расписку в получении документов, в которой указывается:

- место, дата и время приема запроса заявителя;
- фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии), заявителя;
- перечень принятых документов от заявителя;
- фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии), специалиста, принявшего запрос;
- срок предоставления муниципальной услуги в соответствии с настоящим административным регламентом.

При установлении фактов отсутствия необходимых документов, несоответствия документов требованиям, указанным в настоящем административном регламенте, специалист УГХиБ, МФЦ, ответственный за прием документов, уведомляет заявителя о наличии препятствий для предоставления муниципальной услуги, объясняет заявителю содержание выявленных недостатков в представленных документах и предлагает принять меры по их устранению.

По итогам исполнения административной процедуры по приему документов в УГХиБ специалист УГХиБ, ответственный за прием документов, формирует документы (дело) и передает его специалисту УГХиБ, ответственному за принятие решения о предоставлении муниципальной услуги.

По итогам исполнения административной процедуры по приему документов в МФЦ специалист МФЦ, ответственный за прием документов, формирует документы (дело) и передает его специалисту МФЦ, ответственному за межведомственное взаимодействие, который в свою очередь в этот же день передает документы в УГХиБ.

Максимальный срок исполнения административной процедуры составляет 2 рабочих дня с момента обращения заявителя о предоставлении муниципальной услуги.

Результатом административной процедуры является прием и регистрация заявления (документов) и передача заявления (документов) специалисту УГХиБ, ответственному за принятие решений.

Результат выполнения административной процедуры фиксируется:

- специалистом УГХиБ, ответственным за прием документов, в журнале входящей корреспонденции УГХиБ;
- специалистом МФЦ, ответственным за прием документов, в информационной системе МФЦ.

### **Принятие решения о предоставлении муниципальной услуги или решения об отказе в предоставлении муниципальной услуги**

3.3. Основанием для начала исполнения административной процедуры является передача в УГХиБ документов, необходимых для принятия решения.

Специалист УГХиБ, ответственный за принятие решения о предоставлении муниципальной услуги, в течение 1 рабочего дня проверяет заявление на соответствие установленным требованиям.

При рассмотрении документов для предоставления муниципальной услуги специалист УГХиБ, ответственный за принятие решения о предоставлении муниципальной услуги, устанавливает соответствие заявителя критериям, необходимым для предоставления муниципальной услуги, а также наличие оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, предусмотренных пунктом 2.12. настоящего административного регламента.

Специалист УГХиБ, ответственный за принятие решения о предоставлении муниципальной услуги, по результатам проверки принимает одно из следующих решений:

- подготовить справку или иной документ в сфере жилищно-коммунального хозяйства;
- отказать в выдаче справок и иных документов в сфере жилищно-коммунального хозяйства

(в случае наличия оснований, предусмотренных пунктом 2.12. настоящего административного регламента). Специалист УГХиБ, ответственный за принятие решения о предоставлении муниципальной услуги, в двух экземплярах осуществляет оформление решения о предоставлении муниципальной услуги (решение об отказе в предоставлении муниципальной услуги), и передает его на подпись руководителю УГХиБ.

Руководитель УГХиБ подписывает решение о предоставлении муниципальной услуги (решение об отказе в предоставлении муниципальной услуги) в течение 2 рабочих дней.

В случае если заявитель изъявил желание получить результат муниципальной услуги в УГХиБ, специалист УГХиБ, ответственный за принятие решения о предоставлении муниципальной услуги, направляет один экземпляр справки или иного документа в сфере жилищного хозяйства (решения об отказе в выдаче) специалисту УГХиБ, ответственному за выдачу результата предоставления муниципальной услуги

В случае если заявитель изъявил желание получить результат муниципальной услуги в МФЦ, специалист УГХиБ, ответственный за принятие решения о предоставлении муниципальной услуги, направляет 1 экземпляр документа, содержащего запрашиваемую информацию (решения об отказе в предоставлении), специалисту МФЦ, ответственному за выдачу результата предоставления муниципальной услуги.

Второй экземпляр документа, содержащего запрашиваемую информацию, (решения об отказе в предоставлении), передается специалистом, ответственным за принятие решения, в архив УГХиБ.

Максимальный срок исполнения административной процедуры составляет 6 рабочих дней со дня получения из УГХиБ, МФЦ полного комплекта документов, необходимых для принятия решения.

Результатом административной процедуры является принятие УГХиБ решения о выдаче документов или решения об отказе в выдаче документов и направление принятого решения специалисту УГХиБ, ответственному за выдачу результата предоставления муниципальной услуги, или специалисту МФЦ, ответственному за межведомственное взаимодействие.

### **Выдача заявителю результата предоставления муниципальной услуги**

3.4. Основанием начала исполнения административной процедуры является поступление специалисту УГХиБ, ответственному за выдачу результата предоставления муниципальной услуги, или специалисту МФЦ, ответственному за межведомственное взаимодействие, решения о выдаче документов или решения об отказе в выдаче документов (далее – документ, являющийся результатом предоставления услуги).

В случае если заявитель изъявил желание получить результат муниципальной услуги в УГХиБ при поступлении документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги специалист УГХиБ, ответственный за выдачу результата предоставления муниципальной услуги, информирует заявителя о дате, с которой заявитель может получить документ, являющийся результатом предоставления муниципальной услуги.

Информирование заявителя осуществляется по телефону и посредством отправления электронного сообщения на указанный заявителем адрес электронной почты.

Выдачу документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги, осуществляет специалист УГХиБ, ответственный за выдачу результата предоставления муниципальной услуги:

- при личном приеме, под роспись заявителя, которая проставляется в журнале регистрации, при предъявлении им документа удостоверяющего личность, а при обращении представителя также документа, подтверждающего полномочия представителя, либо
- документ, являющийся результатом предоставления муниципальной услуги, направляется по почте заказным письмом с уведомлением.

В случае если заявитель обратился за предоставлением муниципальной услуги посредством порталов государственных и муниципальных услуг (функций), то уведомление о предоставлении

муниципальной услуги (об отказе в предоставлении муниципальной услуги) направляется в личный кабинет заявителя через порталы государственных и муниципальных услуг (функций).

В случае если заявитель изъявил желание получить результат муниципальной услуги в МФЦ специалист МФЦ, ответственный за межведомственное взаимодействие, в день поступления от УГХиБ результата предоставления муниципальной услуги регистрирует входящий документ (результат предоставления муниципальной услуги) и выбранным заявителем способом информирует заявителя о готовности результата предоставления муниципальной услуги.

Выдачу документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги, осуществляет специалист МФЦ, ответственный за выдачу результата предоставления муниципальной услуги, при личном приеме заявителя при предъявлении им документа, удостоверяющего личность, а при обращении представителя заявителя также документа, подтверждающего полномочия представителя, оформляет расписку заявителя в получении результата предоставления муниципальной услуги.

Максимальный срок исполнения административной процедуры составляет 2 рабочих дня с момента поступления специалисту УГХиБ, ответственному за выдачу результата предоставления муниципальной услуги, специалисту МФЦ, ответственному за межведомственное взаимодействие, документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги.

Результатом исполнения административной процедуры является уведомление заявителя о принятом решении, выдача заявителю справки и иных документов в сфере жилищно-коммунального хозяйства или решения об отказе в выдаче документов.

Результат выполнения административной процедуры фиксируется:

- специалистом УГХиБ, ответственным за выдачу результата предоставления муниципальной услуги, в журнале исходящей корреспонденции УГХиБ;
- специалистом МФЦ, ответственным за выдачу результата предоставления муниципальной услуги, в информационной системе МФЦ.

#### **IV. Формы контроля за исполнением административного регламента**

##### **Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений административного регламента предоставления муниципальной услуги и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием ими решений**

4.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением должностными лицами положений настоящего административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, осуществляется руководителем УГХиБ.

Контроль за деятельностью УГХиБ по предоставлению муниципальной услуги осуществляется первым заместителем руководителя Администрации, курирующим работу УГХиБ.

Контроль за исполнением настоящего административного регламента специалистами МФЦ осуществляется руководителем МФЦ.

##### **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. Проверка полноты и качества предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение плановых и внеплановых проверок, выявление и устранение нарушений порядка и сроков предоставления муниципальной услуги, рассмотрение обращений заявителей в ходе предоставления муниципальной услуги, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц, осуществляющих предоставление муниципальной услуги.



Плановые проверки проводятся в соответствии с планом работы УГХиБ, но не реже 1 раза в 3 года.

Внеплановые проверки проводятся в случае поступления в УГХиБ обращений физических и юридических лиц с жалобами на нарушения их прав и законных интересов.

Внеплановые проверки проводятся в форме документарной проверки и (или) выездной проверки в порядке, установленном законодательством.

При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги, или вопросы, связанные с исполнением отдельных административных процедур.

По результатам проверок должностное лицо, осуществляющее текущий контроль, дает указания по устранению выявленных отклонений и нарушений и контролирует их исполнение.

#### **Ответственность должностных лиц за решения и действия (бездействия), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления муниципальной услуги**

4.3. Специалист УГХиБ несет персональную ответственность за соблюдение сроков и последовательности действий (административных процедур) при предоставлении муниципальной услуги.

МФЦ и его специалисты несут ответственность, установленную законодательством Российской Федерации:

1) за полноту передаваемых УГХиБ запросов, иных документов, принятых от заявителя в МФЦ;

2) за своевременную передачу УГХиБ запросов, иных документов, принятых от заявителя, а также за своевременную выдачу заявителю документов, переданных в этих целях МФЦ, УГХиБ;

3) за соблюдение прав субъектов персональных данных, за соблюдение законодательства Российской Федерации, устанавливающего особенности обращения с информацией, доступ к которой ограничен федеральным законом.

Жалоба на нарушение порядка предоставления муниципальной услуги МФЦ рассматривается Администрацией. При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в Администрации.

#### **Положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций**

4.4. Граждане, юридические лица, их объединения и организации в случае выявления фактов нарушения порядка предоставления муниципальной услуги или ненадлежащего исполнения настоящего административного регламента вправе обратиться с жалобой в УГХиБ, правоохранительные органы и органы государственной власти.

Общественный контроль за предоставлением муниципальной услуги включает в себя организацию и проведение совместных мероприятий (семинаров, проблемных дискуссий, «горячих линий», конференций, «круглых столов»). Рекомендации и предложения по вопросам предоставления муниципальной услуги, выработанные в ходе проведения таких мероприятий, учитываются УГХиБ, органами исполнительной власти Республики Коми, подведомственными данным органам организациями, участвующими в предоставлении муниципальной услуги, МФЦ в дальнейшей работе по предоставлению муниципальной услуги.

#### **V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц, муниципальных служащих**

**Информация для заявителя о его праве подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) органа местного самоуправления Республики Коми и**

## **(или) его должностных лиц, муниципальных служащих Республики Коми при предоставлении муниципальной услуги**

5.1. Заявители имеют право на обжалование решений, принятых в ходе предоставления муниципальной услуги, действий или бездействия должностных лиц УГХиБ в досудебном порядке.

### **Предмет жалобы**

5.2. Заявитель может обратиться с жалобой, 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 Республики Коми, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;
- 4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Коми, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;
- 5) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Коми, муниципальными правовыми актами;
- 6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Коми, муниципальными правовыми актами;
- 7) отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток или ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, либо нарушение установленного срока таких исправлений.

### **Органы местного самоуправления и уполномоченные на рассмотрение жалобы должностные лица, которым может быть направлена жалоба**

5.3. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий муниципальную услугу. Жалобы на решения, принятые руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в вышестоящий орган (при его наличии) либо (в случае его отсутствия) рассматриваются непосредственно руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу.

### **Порядок подачи и рассмотрения жалобы**

5.4. Жалоба может быть направлена по почте, через МФЦ, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального органа, предоставляющего муниципальную услугу, порталов государственных и муниципальных услуг (функций), а также может быть принята при личном приеме заявителя.

В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации. При подаче жалобы в электронном виде документы могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

5.5. Жалоба должна содержать:

- 1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, 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;

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.

5.6. В случае если жалоба подается через представителя, им также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление соответствующих действий. В качестве документа, подтверждающего полномочия представителя, 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.

5.7. При поступлении жалобы через МФЦ обеспечивается ее передача по защищенной информационной системе или курьерской доставкой в уполномоченный на ее рассмотрение орган в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между МФЦ и Администрацией, но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

При поступлении жалобы через МФЦ, специалист МФЦ регистрирует жалобу в информационной системе МФЦ с присвоением жалобе регистрационного номера и выдает заявителю расписку в получении жалобы, в которой указывается:

- место, дата и время приема жалобы заявителя;
- фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) заявителя;
- перечень принятых документов от заявителя;
- фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) специалиста, принявшего жалобу;
- срок рассмотрения жалобы в соответствии с настоящим административным регламентом.

5.8. В случае если жалоба подана заявителем в орган, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе, в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации указанный орган направляет жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе.

5.9. В случае установления, в ходе или по результатам рассмотрения жалобы, признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в прокуратуру города Воркуты.

### **Сроки рассмотрения жалобы**

5.10. Жалоба, поступившая в УГХиБ, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации. В случае обжалования отказа УГХиБ, должностного лица УГХиБ 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.

### **Перечень оснований для приостановления рассмотрения жалобы в случае, если возможность приостановления предусмотрена законодательством Российской Федерации**

5.11. Основания для приостановления рассмотрения жалобы не предусмотрены.

### **Результат рассмотрения жалобы**

5.12. По результатам рассмотрения жалобы УГХиБ может быть принято одно из следующих решений:

1) удовлетворить жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим муниципальную услугу, 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 Республики Коми, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

2) отказать в удовлетворении жалобы.

5.13. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

а) наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

б) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

в) наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего административного регламента в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

5.14. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

а) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

б) отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

### **Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы**

5.15. Не позднее дня, следующего за днем принятия указанного решения, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

### **Порядок обжалования решения по жалобе**

5.16. В случае несогласия с результатами досудебного обжалования, а также на любой стадии рассмотрения спорных вопросов заявитель имеет право обратиться в суд в соответствии с установленным законодательством Российской Федерации порядком.

### **Право заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы**

5.17. Заявитель вправе запрашивать и получать информацию и документы, необходимые для обоснования и рассмотрения жалобы.

### **Способы информирования заявителя о порядке подачи и**

## **рассмотрения жалобы**

5.18. Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы размещается:

- на информационных стендах, расположенных в отделе ЖКХ УГХиБ, в МФЦ;
- на официальных сайтах Администрации, МФЦ;
- на порталах государственных и муниципальных услуг (функций);
- на аппаратно-программных комплексах – Интернет-киосках.

5.19. Информацию о порядке подачи и рассмотрения жалобы можно получить:

- посредством телефонной связи по номерам УГХиБ, МФЦ;
- посредством факсимильного сообщения;
- при личном обращении в УГХиБ, МФЦ, в том числе по электронной почте;
- при письменном обращении в УГХиБ, МФЦ;
- путем публичного информирования.

Приложение № 1  
к административному регламенту  
предоставления муниципальной услу-  
ги «Выдача справок и иных докумен-  
тов в сфере жилищно-коммунального  
хозяйства»

**Общая информация о муниципальном автономном учреждении «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» муниципального образования городского округа «Воркута»**

Почтовый адрес для направления корреспонденции	169912, Республика Коми, г. Воркута, ул. Гагарина, д. 10
Фактический адрес месторасположения	169900, Республика Коми, г. Воркута, пл. Центральная, д. 7
Адрес электронной почты для направления корреспонденции	vorkuta@mydocuments11.ru
Телефон для справок	(82151) 6-10-04
Телефон-автоинформатор	(82151) 6-10-04
Официальный сайт в сети «Интернет»	<a href="http://www.mydocuments11.ru">http://www.mydocuments11.ru</a>
ФИО руководителя	Максимова Елена Викторовна

**График работы по приему заявителей на базе МФЦ**

Дни недели	Часы работы
Понедельник	неприемный день;
Вторник	с 09:00 до 20:00;
Среда	с 09:00 до 20:00;
Четверг	с 09:00 до 20:00;
Пятница	с 09:00 до 20:00;
Суббота	с 10:00 до 17:00
Воскресенье	выходной

**Общая информация об Управлении городского хозяйства и благоустройства администрации муниципального образования городского округа «Воркута»**

Почтовый адрес для направления корреспонденции	169900, Республика Коми, г. Воркута, пл. Центральная, д. 7
Фактический адрес месторасположения	169900, Республика Коми, г. Воркута, пл. Центральная, д. 7
Адрес электронной почты для направления корреспонденции	ughib305@mail.ru
Телефон для справок	(82151) 3-48-07
Телефоны отделов или иных структурных подразделений	(82151) 3-48-07
Официальный сайт в сети «Интернет» (если имеется)	

ФИО и должность руководителя УГХиБ	Лосев Андрей Валерьевич, начальник УГХиБ
------------------------------------	---

**График работы Управления городского хозяйства и благоустройства администрации  
муниципального образования городского округа «Воркута»**

День недели	Часы работы (обеденный перерыв)	Часы приема граждан
Понедельник	09.00 - 18.00 (обед 13.00-14.00)	неприемный день
Вторник	09.00 - 18.00 (обед 13.00-14.00)	09.00 – 13.00
Среда	09.00 - 18.00 (обед 13.00-14.00)	неприемный день
Четверг	09.00 - 18.00 (обед 13.00-14.00)	09.00 – 13.00
Пятница	09.00 - 18.00 (обед 13.00-14.00)	неприемный день
Суббота	выходной	выходной
Воскресенье	выходной	выходной

Приложение № 2  
к административному регламенту  
предоставления муниципальной услуги  
«Выдача справок и иных документов в сфере жилищно-коммунального хозяйства»

№ запроса	
-----------	--

\_\_\_\_\_  
Орган, обрабатывающий запрос на предоставление муниципальной услуги

**Данные заявителя (юридического лица)**

Полное наименование юридического лица (в соответствии с учредительными документами)	
Организационно-правовая форма юридического лица	
Фамилия, имя, отчество руководителя юридического лица	
ОГРН	

**Юридический адрес**

Индекс		Регион	
Район		Населенный пункт	
Улица			
Дом		Корпус	Квартира

**Почтовый адрес**

Индекс		Регион	
Район		Населенный пункт	
Улица			
Дом		Корпус	Квартира

<b>Контактные данные</b>	
--------------------------	--

**ЗАЯВЛЕНИЕ**

Прошу представить справку или иной документ о \_\_\_\_\_

**Представлены следующие документы**

1	
2	
3	

Место получения результата предоставления услуги	
--	--



Способ получения результата	
-----------------------------	--

**Данные представителя (уполномоченного лица)**

Фамилия	
Имя	
Отчество	
Дата рождения	

**Документ, удостоверяющий личность представителя (уполномоченного лица)**

Вид	
Серия	Номер
Выдан	Дата выдачи

**Адрес регистрации представителя (уполномоченного лица)**

Индекс	Регион	
Район	Населенный пункт	
Улица		
Дом	Корпус	Квартира

**Адрес места жительства представителя (уполномоченного лица)**

Индекс	Регион	
Район	Населенный пункт	
Улица		
Дом	Корпус	Квартира

Контактные данные	
-------------------	--

\_\_\_\_\_  
Дата

\_\_\_\_\_  
Подпись/ФИО

Приложение № 3  
к административному регламенту  
предоставления муниципальной услуги  
«Выдача справок и иных докумен-  
тов в сфере жилищно-коммунального  
хозяйства»

№ запроса	
-----------	--

Орган, обрабатывающий запрос на предостав-  
ление муниципальной услуги

**Данные заявителя (физического лица, индивидуального предпринимателя)**

Фамилия	
Имя	
Отчество	
Дата рождения	

**Документ, удостоверяющий личность заявителя**

Вид	
Серия	Номер
Выдан	Дата выдачи

**Адрес регистрации заявителя /  
Юридический адрес (адрес регистрации) индивидуального предпринимателя**

Индекс	Регион	
Район	Населенный пункт	
Улица		
Дом	Корпус	Квартира

**Адрес места жительства заявителя /  
Почтовый адрес индивидуального предпринимателя**

Индекс	Регион	
Район	Населенный пункт	
Улица		
Дом	Корпус	Квартира

<b>Контактные данные</b>	
--------------------------	--

<sup>1</sup> Поле заполняется, если тип заявителя «Индивидуальный предприниматель»

<sup>1</sup> Поле заполняется, если тип заявителя «Индивидуальный предприниматель»

<sup>1</sup> Заголовок зависит от типа заявителя

<sup>1</sup> Заголовок зависит от типа заявителя

## ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу представить справку или иной документ о \_\_\_\_\_

### Представлены следующие документы

1	
2	
3	

Место получения результата предоставления услуги	
Способ получения результата	

### Данные представителя (уполномоченного лица)

Фамилия	
Имя	
Отчество	
Дата рождения	

### Документ, удостоверяющий личность представителя (уполномоченного лица)

Вид				
Серия		Номер		
Выдан			Дата выдачи	

### Адрес регистрации представителя (уполномоченного лица)

Индекс		Регион		
Район		Населенный пункт		
Улица				
Дом		Корпус		Квартира

### Адрес места жительства представителя (уполномоченного лица)

Индекс		Регион		
Район		Населенный пункт		
Улица				
Дом		Корпус		Квартира

Контактные данные	
-------------------	--

\_\_\_\_\_  
Дата

\_\_\_\_\_  
Подпись/ФИО

Приложение № 4  
к административному регламенту  
предоставления муниципальной услуги  
«Выдача справок и иных докумен-  
тов в сфере жилищно-коммунального  
хозяйства»

## БЛОК-СХЕМА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

