



АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДСКОГО ОКРУГА ВЕРХ-НЕЙВИНСКИЙ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 26.10.2020 № 468

пгт Верх-Нейвинский

Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению»

В соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», постановлением администрации городского округа Верх-Нейвинский от 31.10.2019 № 470 «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов осуществления муниципального контроля (надзора) и административных регламентов предоставления муниципальных услуг в городском округе Верх-Нейвинский», с целью приведения формы административного регламента предоставления муниципальной услуги к типовой, руководствуясь Уставом городского округа Верх-Нейвинский

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» (прилагается);
2. Признать утратившим силу постановление администрации городского округа Верх-Нейвинский от 19.12.2019 № 643 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению»;
3. Разместить настоящее постановление на официальном сайте городского округа Верх-Нейвинский;
4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации по вопросам ЖКХ, благоустройства и муниципального имущества Щекалева Н.Н.

Глава городского округа



Е.С. Плохих

Утвержден
постановлением администрации
городского округа Верх-Нейвинский
от 26.10.2020 № 468

**Административный регламент
предоставления муниципальной услуги
«Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных
услуг населению»**

Раздел 1. Общие положения

Предмет регулирования административного регламента

1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» (далее – регламент) устанавливает порядок и стандарт предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» (далее – муниципальная услуга)

2. Регламент устанавливает сроки, последовательность административных процедур и административных действий администрации городского округа Верх-Нейвинский (далее – администрация), порядок взаимодействия между должностными лицами, взаимодействия с заявителем.

3. Информация о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению включает в себя следующие сведения:

1) о нормативных правовых актах, регулирующих порядок предоставления жилищно-коммунальных услуг населению;

2) об организации в границах муниципального образования электро-, тепло-, газо- и водоснабжения населения, водоотведения;

3) об организации содержания жилищного фонда;

4) о порядке заключения договоров управления и договоров на оказание коммунальных услуг;

5) о порядке расчета и внесения платы за жилое помещение и коммунальные услуги;

6) о правах и обязанностях исполнителей и потребителей жилищно-коммунальных услуг;

7) об осуществлении контроля за соблюдением порядка предоставления жилищно-коммунальных услуг;

8) о порядке подготовки и проведения общего собрания собственников помещений в многоквартирном доме;

9) о порядке подготовки и проведения общего собрания членов товарищества собственников жилья (жилищного кооператива);

10) о порядке создания и деятельности советов многоквартирных домов;

11) об организации деятельности управляющих организаций многоквартирными домами, товариществ собственников жилья, жилищных кооперативов;

12) об осуществлении муниципального жилищного контроля;

Круг заявителей

4. Заявителем на получение муниципальной услуги являются физические, юридические лица, индивидуальные предприниматели (далее – заявители).

Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги

5. Информирование заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется непосредственно муниципальными служащими администрации при личном приеме и по телефону, а также через Государственное бюджетное учреждение Свердловской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – МФЦ), его филиалы и федеральную государственную информационную систему «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал).

6. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, размещена на Едином портале, на официальном сайте городского округа Верх-Нейвинский, на информационных стендах администрации, на официальном сайте МФЦ, а также предоставляется непосредственно муниципальными служащими администрации при личном приеме, а также по телефону.

7. Основными требованиями к информированию заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, являются компетентность, своевременность, достоверность предоставляемой информации, четкость в изложении информации, полнота и доступность информирования.

8. При общении с заявителями (по телефону или лично) муниципальные служащие администрации городского округа Верх-Нейвинский должны корректно и внимательно относиться к гражданам, не унижая их чести и достоинства. Устное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги должно проводиться с использованием официально-делового стиля речи.

9. Информирование заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги может осуществляться с использованием средств автоинформирования.

Раздел 2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

Наименование муниципальной услуги

10. Наименование муниципальной услуги - «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению».

Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу

11. Муниципальную услугу предоставляется администрацией городского округа Верх-Нейвинский.

Наименование органов и организации, обращение в которые необходимо для предоставления муниципальной услуги

12. Для предоставления муниципальной услуги отсутствуют органы и организации, в которые необходимо обращение.

13. Запрещается требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные органы местного самоуправления и организации, за исключением получения услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги.

Описание результата предоставления муниципальной услуги

14. Результатом предоставления муниципальной услуги является информирование заявителя о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

Срок предоставления муниципальной услуги, в том числе с учетом необходимости обращения в организации, участвующие в предоставлении муниципальной услуги, срок приостановления предоставления муниципальной услуги в случае, если возможность приостановления предусмотрена законодательством Российской Федерации и законодательством Свердловской области, срок выдачи (направления) документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги

15. Срок предоставления муниципальной услуги составляет:

- в случае устного обращения заявителя лично либо по телефону информация представляется в момент обращения;

- в случае письменного обращения, обращения в электронном виде информация предоставляется в срок не более 30 дней с момента его регистрации.

С учетом обращения заявителя через МФЦ (при наличии соглашения о взаимодействии, заключенного между администрацией городского округа Верх-Нейвинский и МФЦ) срок предоставления муниципальной услуги исчисляется с момента со дня регистрации заявления и документов в МФЦ.

Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление муниципальной услуги

16. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги, с указанием их реквизитов и источников официального опубликования размещен на официальном сайте городского округа Верх-Нейвинский в сети «Интернет» и на Едином портале.

Орган, предоставляющий услугу, обеспечивает размещение и актуализацию перечня указанных нормативных правовых актов на своем официальном сайте в сети Интернет, а также на Едином портале.

Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательством Российской Федерации и законодательством Свердловской области для предоставления муниципальной услуги и услуг, являющихся необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги и подлежащих представлению заявителем, способы их получения заявителем, в том числе в электронной форме, порядок их представления

17. Для получения муниципальной услуги заявитель представляет письменное обращение по форме, установленной настоящим регламентом (приложение № 1 к регламенту).

В случае необходимости в подтверждение своих доводов, заявитель прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

На личном приеме заявителю необходимо предъявить документ, удостоверяющий его личность.

В случаях, предусмотренных федеральными законами, универсальная электронная карта является документом, удостоверяющим личность гражданина, права застрахованного лица в системах обязательного страхования, иные права гражданина. В случаях, предусмотренных федеральными законами, постановлениями Правительства Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, универсальная электронная карта является документом, удостоверяющим право гражданина на получение государственных и муниципальных услуг, а также иных услуг.

18. Обращение и документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги, указанные в пункте 17 настоящего регламента, представляются в администрацию посредством личного обращения заявителя и(или) через МФЦ, и(или) с использованием информационно-телекоммуникационных технологий, включая использование Единого портала, и других средств информационно-телекоммуникационных технологий в случаях и порядке, установленных законодательством Российской Федерации, в форме электронных документов при реализации технической возможности.

19. При подписании обращения и электронного образа каждого документа заявитель вправе использовать простую электронную подпись в случае, предусмотренном пунктом 2(1) Правил определения видов электронной подписи,

использование которых допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг.

Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательством Российской Федерации и законодательством Свердловской области для предоставления муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных органов, участвующих в предоставлении муниципальных услуг, и которые заявитель вправе представить, а также способы их получения заявителями, в том числе в электронной форме, порядок их представления

20. Документами (сведениями), необходимыми в соответствии с законодательством Российской Федерации и законодательством Свердловской области для предоставления муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления муниципального образования Свердловской области и иных органов, участвующих в предоставлении муниципальных услуг, являются:

1) выписка из Единого государственного реестра юридических лиц о предоставлении сведений о регистрации юридического лица, если заявителем является юридическое лицо (запрашивается в Управлении Федеральной налоговой службы по Свердловской области);

2) выписка из Единого реестра индивидуальных предпринимателей о предоставлении сведений о регистрации индивидуального предпринимателя, если заявителем является индивидуальный предприниматель (запрашивается в Управлении Федеральной налоговой службы по Свердловской области).

Заявитель вправе представить документы, содержащие сведения, указанные в части первой настоящего пункта, по собственной инициативе.

Непредставление заявителем документов, которые он вправе представить по собственной инициативе, не является основанием для отказа заявителю в предоставлении муниципальной услуги.

Указание на запрет требовать от заявителя представления документов, информации или осуществления действий

21. Запрещается требовать от заявителя:

1) 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;

2) представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Правительства Свердловской области и муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении государственных органов, предоставляющих государственную услугу, иных государственных органов, органов

местного самоуправления и (или) подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственных или муниципальных услуг, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

3) 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:

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

б) наличие ошибок в обращении 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;

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

г) выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, государственного гражданского служащего органа, предоставляющего муниципальную услугу, работника МФЦ при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги. В данном случае в письменном виде за подписью руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, руководителя МФЦ при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, заявитель уведомляется об указанном факте, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.

При предоставлении муниципальной услуги запрещается:

1) отказывать в приеме обращения и иных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, в случае, если обращение и документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги, поданы в соответствии с информацией о сроках и порядке предоставления муниципальной услуги, опубликованной на Едином портале либо на официальном сайте администрации городского округа Верх-Нейвинский;

2) отказывать в предоставлении муниципальной услуги в случае, если обращение и документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги, поданы в соответствии с информацией о сроках и порядке предоставления муниципальной услуги, опубликованной на Едином портале либо на официальном сайте администрации городского округа Верх-Нейвинский.

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

22. Основаниями для отказа в приеме обращения и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, являются случаи:

- 1) отсутствие у лица полномочий на подачу заявления;
- 2) отсутствие обращения, оформленного на бланке установленного образца (Приложение № 1 к регламенту);
- 3) ненадлежащее оформление обращения и (или) его некомплектность (несоответствие указанных в заявлении сведений, сведениям в представленных документах; несоответствие представленных документов документам, указанным в заявлении, а также отсутствие в заявлении необходимых сведений и (или) документов, предусмотренных пунктом 17 регламента, обязанность предоставления которых возложена на заявителя);
- 4) несоответствие электронных копий документов требованиям к электронным копиям документов, указанным в пункте 19 настоящего регламента (при подаче заявления в форме электронного документа через Единый портал);
- 5) наличие в заявлении текста, не поддающегося прочтению, либо содержащего нецензурные или оскорбительные выражения.

Перечень оснований для отказа в приеме документов является исчерпывающим.

Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги

23. Оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги законодательством Российской Федерации не предусмотрено.

Для оставления обращения в письменной или электронной форме без ответа по существу поставленных в нем вопросов являются следующие факты:

- 1) в устном обращении или в обращении в письменной или электронной форме содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи (обращение остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов, при этом гражданину, обратившемуся в устной форме или направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом);
- 2) текст обращения не поддается прочтению (ответ на обращение не дается, оно не подлежит переадресации в орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит предоставление информации по поставленным в обращении вопросам);
- 3) обращение о предоставлении муниципальной услуги содержит вопросы, на которые заявителю неоднократно давались ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями (заявителю направляется решение о прекращении переписки);
- 4) в обращении ставится вопрос о правовой оценке актов, принятых государственным органом, органом местного самоуправления, проведении анализа деятельности администрации либо подведомственных организаций или проведении

иной аналитической работы, непосредственно не связанной с защитой прав заявителя;

5) запрашиваемая информация относится к информации ограниченного доступа;

6) содержание обращения о предоставлении муниципальной услуги не позволяет установить предмет обращения заявителя;

7) в случае, если в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

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

24. Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, не предусмотрен законодательством Российской Федерации.

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

25. Муниципальная услуга предоставляется без взимания государственной пошлины или иной платы.

Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, включая информацию о методике расчета размера такой платы

26. Услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, законодательством Российской Федерации и законодательством Свердловской области не предусмотрено.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче обращения о предоставлении муниципальной услуги, услуги, предоставляемой организацией, участвующей в предоставлении муниципальной услуги, и при получении результата предоставления таких услуг

27. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче обращения о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата муниципальной услуги в администрации не должен превышать 15 минут.

При обращении заявителя в МФЦ (при наличии соглашения о взаимодействии, заключенного между администрацией и МФЦ) срок ожидания в очереди при подаче обращения о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата муниципальной услуги также не должен превышать 15 минут.

**Срок и порядок регистрации обращения заявителя
о предоставлении муниципальной услуги и услуги, предоставляемой
организацией, участвующей в предоставлении муниципальной услуги,
в том числе в электронной форме**

28. Регистрация обращения и иных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, указанных в пункте 17 настоящего регламента, осуществляется в день их поступления в администрацию при обращении лично, через МФЦ (при наличии соглашения о взаимодействии, заключенного между МФЦ и администрацией).

29. В случае если обращение и иные документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги, поданы в электронной форме, муниципальный служащий администрации не позднее рабочего дня, следующего за днем подачи обращения, направляет заявителю электронное сообщение о принятии либо об отказе в принятии обращения. Регистрация обращения и иных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, направленных в форме электронных документов, при отсутствии оснований для отказа в приеме обращения и иных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, осуществляется не позднее 1 дня, следующего за днем подачи обращения и иных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, в администрации городского округа Верх-Нейвинский.

30. Регистрация обращения и иных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, осуществляется в порядке, предусмотренном в разделе 3 настоящего регламента.

**Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга,
к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной
услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем
документов, необходимых для предоставления каждой муниципальной услуги,
размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации
о порядке предоставления такой услуги, в том числе к обеспечению доступности
для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской
Федерации и законодательством Свердловской области о социальной защите
инвалидов**

31. В помещениях, в которых предоставляется муниципальная услуга, обеспечивается:

1) соответствие санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам, правилам противопожарной безопасности;

2) создание инвалидам следующих условий доступности объектов в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами (указать при наличии):

возможность беспрепятственного входа в объекты и выхода из них;

возможность самостоятельного передвижения по территории объекта в целях доступа к месту предоставления муниципальной услуги, в том числе с помощью работников объекта, предоставляющих муниципальные услуги, вспомогательных технологий и сменного кресла-коляски;

3) помещения должны иметь места для ожидания, информирования, приема заявителей.

Места ожидания обеспечиваются стульями, кресельными секциями, скамьями (банкетками);

4) помещения должны иметь туалет со свободным доступом к нему в рабочее время;

5) места информирования, предназначенные для ознакомления граждан с информационными материалами, оборудуются:

информационными стендами или информационными электронными терминалами;

столами (стойками) с канцелярскими принадлежностями для оформления документов, стульями.

На информационных стендах в помещениях, предназначенных для приема граждан, размещается информация, указанная в пункте 5 Административного регламента.

Оформление визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления муниципальной услуги должно соответствовать оптимальному зрительному и слуховому восприятию этой информации заявителями, в том числе заявителями с ограниченными возможностями.

Показатели доступности и качества муниципальной услуги,

в том числе количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении муниципальной услуги и их продолжительность, возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий, возможность либо невозможность получения муниципальной услуги в МФЦ (в том числе в полном объеме), в любом территориальном подразделении органа, предоставляющего муниципальную услугу, по выбору заявителя (экстерриториальный принцип), посредством запроса о предоставлении нескольких государственных и (или) муниципальных услуг в МФЦ

32. Показателями доступности и качества предоставления муниципальной услуги являются:

1) возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий при наличии технической возможности;

2) возможность получения муниципальной услуги в МФЦ;

3) возможность получения муниципальной услуги в любом филиале МФЦ;

4) возможность получения муниципальной услуги посредством запроса о предоставлении нескольких государственных и (или) муниципальных услуг в МФЦ.

5) отсутствие обоснованных жалоб со стороны заявителей;

6) транспортная доступность к местам предоставления услуги;

7) размещение информации о порядке предоставления услуги на Едином портале государственных и муниципальных услуг;

8) размещение информации о порядке предоставления услуги на официальном сайте городского округа Верх-Нейвинский;

9) возможность самостоятельного передвижения по территории, на которой расположен объект в целях доступа к месту предоставления муниципальной услуги, входа в такие объекты и выхода из них, посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом на объект;

10) сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения по территории учреждения, организации, а также при пользовании услугами, предоставляемыми им;

11) содействие инвалиду при входе в здание и выходе из него, информирование инвалида о доступных маршрутах общественного транспорта;

12) допуск на объекты собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение и выдаваемого по форме и в порядке, которые определяются федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социальной защиты населения;

13) выделение не менее 10 процентов мест (но не менее одного места) для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов на каждой стоянке (остановке) автотранспортных средств.

В случаях, если существующее административное здание и объекты социальной, инженерной и транспортной инфраструктур невозможно полностью приспособить с учетом потребностей инвалидов, необходимо принимать меры для обеспечения доступа инвалидов к месту предоставления услуги, согласованные с одним из общественных объединений инвалидов, осуществляющих свою деятельность на территории городского округа Верх-Нейвинский, меры для обеспечения доступа инвалидов к месту предоставления услуги либо, когда это возможно, обеспечить предоставление необходимых услуг по месту жительства инвалида или в дистанционном режиме.

33. При предоставлении муниципальной услуги взаимодействие заявителя с муниципальными служащими администрации городского округа Верх-Нейвинский осуществляется не более 2 раз в следующих случаях: при приеме заявления и при получении результата. В каждом случае время, затраченное заявителем при взаимодействиях с муниципальными служащими при предоставлении муниципальной услуги, не должно превышать 15 минут.

Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в МФЦ, особенности предоставления муниципальной услуги по экстерриториальному принципу (в случае, если муниципальная услуга предоставляется по экстерриториальному принципу) и особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме

34. Заявитель имеет право получения муниципальной услуги по экстерриториальному принципу посредством обращения в любой филиал МФЦ.

35. При этом заявителю необходимо иметь при себе документы, указанные в п. 17 регламента.

36. При обращении за получением муниципальной услуги в электронном виде допускается к использованию простая электронная подпись в случае, предусмотренном пунктом 2(1) Правил определения видов электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг.

Раздел 3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур (действий) в электронной форме, а также особенности выполнения административных процедур (действий) в МФЦ

37. Исчерпывающий перечень административных процедур (действий) при предоставлении муниципальной услуги включает:

- прием, первичная проверка и регистрация заявления и приложенных к нему документов;
- изучение обращения и подготовка информации (ответа заявителю);
- выдача (направление) заявителю результата предоставления муниципальной услуги.

Прием, первичная проверка и регистрация заявления и приложенных к нему документов

38. Основанием для начала административной процедуры является поступление в администрацию обращения при личном обращении заявителя в администрацию, путем почтового отправления, по электронной почте, либо через Единый портал.

39. Ответственным за выполнение административной процедуры является специалист администрации, в должностные обязанности которого входит выполнение муниципальной услуги (далее – уполномоченный специалист).

40. При приеме документов уполномоченный специалист в течение 15 минут осуществляет индивидуальное устное информирование заявителя о порядке предоставления услуги, об основаниях для отказа в предоставлении услуги.

41. При проведении первичной проверки уполномоченный специалист:

- 1) проверяет документы, удостоверяющие личность заявителя либо полномочия представителя;

2) проверяет надлежащее оформление обращения, в том числе проверяет наличие всех документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, которые заявитель обязан предоставить самостоятельно в соответствии с пунктом 17 регламента, проверяет соответствие указанных в обращении сведений, сведениям в представленных документах, проверяет соответствие представленных документов документам, указанным в обращении, а также наличие в обращении необходимых сведений, удостоверяясь, 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, а 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 имеют серьезных повреждений, наличие которых не позволяет однозначно истолковать их содержание;

3) сличает копии предоставленных документов с оригиналами, выполняет на копиях надпись об их соответствии подлинным экземплярам (ставит штамп «копия верна»), заверяет своей подписью с указанием фамилии и инициалов;

4) помогает заявителю заполнить обращение при отсутствии у заявителя заполненного обращения или неправильном его заполнении.

42. При наличии оснований для отказа в приеме документов, указанных в пункте 22 регламента, уполномоченный специалист извещает заявителя в любой, в том числе по желанию заявителя в письменной форме, об отказе в приеме документов с обоснованием причин отказа. Отказ в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, не препятствует повторному обращению заявителя после устранения причины, послужившей основанием для отказа.

При отсутствии оснований для отказа в приеме документов, указанных в пункте 22 регламента, уполномоченный специалист принимает заявление, регистрирует его в журнале регистрации входящей корреспонденции, отмечая факт регистрации заявления путем проставления отметки в получении заявления на экземпляре заявителя, а также назначает заявителю день для получения результата предоставления услуги.

43. При поступлении заявления по почте, электронной почте оно регистрируется в порядке, установленном правилами внутреннего документооборота администрации. Уполномоченный специалист проверяет поступившее в администрацию заявление на предмет его надлежащего оформления в соответствии с пунктом 41 регламента.

В случае если заявление оформлено ненадлежащим образом, в том числе, если к нему приложены не все необходимые документы, уполномоченный специалист готовит проект уведомления об отказе в приеме заявления и его возврате с обоснованием причин отказа в соответствии с пунктом 22 регламента и передает уведомление на подпись главе городского округа Верх-Нейвинский. Документы

возвращаются в течение 5 рабочих дней с даты поступления этих документов в администрацию. Возврат заявления и приложенных к нему документов осуществляется способом, позволяющим подтвердить факт и дату возврата.

44. Максимальный срок исполнения административной процедуры составляет 1 рабочий день.

45. Результатом выполнения административной процедуры является регистрация обращения и прием документов, представленных заявителем, либо отказ в приеме обращения и документов.

Изучение обращения и подготовка информации (ответа заявителю).

46. Основанием для начала административной процедуры является регистрация обращения и приложенных к нему документов.

47. Ответственным за выполнение административной процедуры является специалист администрации, в должностные обязанности, которого входит выполнение муниципальной услуги (далее – уполномоченный специалист).

48. Уполномоченный специалист определяет ключевые вопросы обращения и осуществляет подготовку информации по существу вопроса в пределах своей компетенции.

49. В случае если решение поставленных в обращении вопросов не входит в компетенцию администрации, уполномоченный специалист направляет на бумажном носителе или в форме электронного документа по каналам межведомственного взаимодействия или других средств информационно-телекоммуникационных технологий обращение в течение 5 рабочих дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

50. В процессе рассмотрения заявления по существу уполномоченный специалист при реализации административной процедуры:

1) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

2) иницирует, в случае необходимости, проведение проверки, в том числе с выездом на место;

3) готовит проект письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов, визирует контрольный экземпляр;

4) готовит уведомление заявителю о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления, организации или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией;

5) готовит уведомление об оставлении обращения без ответа по существу поставленных в нем вопросов по основаниям, предусмотренным пунктом 23 регламента;

6) готовит уведомление о прекращении переписки с гражданином.

Подготовленная уполномоченным специалистом информация о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению подписывается главой

городского округа Верх-Нейвинский, не позднее чем за 3 дня до наступления срока ответа.

51. Максимальный срок подготовки информации (ответа заявителю) составляет не более 30 дней с момента регистрации обращения.

52. Результатом выполнения административной процедуры является подписание должностным лицом администрации ответа заявителю.

Выдача (направление) заявителю документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги.

53. Основанием для начала административной процедуры является получение уполномоченным специалистом результата предоставления муниципальной услуги.

54. Ответственным за выполнение административной процедуры является специалист Администрации, в должностные обязанности, которого входит выполнение муниципальной услуги (далее – уполномоченный специалист).

55. Уполномоченный специалист в течение 1 дня с момента получения документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги, производит в установленном порядке его регистрацию.

56. Прибывший в назначенный для получения результата предоставления муниципальной услуги день заявитель предъявляет документ, удостоверяющий личность, а представитель заявителя дополнительно документ, подтверждающий его полномочия.

57. Уполномоченный специалист проверяет предъявленные документы, выдает с отметкой в журнале явившемуся заявителю или представителю заявителя документ, являющийся результатом предоставления муниципальной услуги.

58. В случае неявки заявителя в день, назначенный для получения результата предоставления муниципальной услуги, уполномоченный специалист с отметкой в журнале направляет документ, являющийся результатом предоставления муниципальной услуги, в течение дня, следующего за днем, назначенным для получения результата предоставления муниципальной услуги, по почте заказным письмом с уведомлением о вручении.

59. Максимальный срок исполнения административной процедуры составляет 1 рабочий день, но не позднее 30 дней с даты регистрации обращения, за исключением случаев, установленных действующим законодательством.

60. При получении заявления об отказе от получения муниципальной услуги и возврате документов уполномоченный специалист в течение 5 рабочих дней со дня регистрации такого заявления готовит уведомление о прекращении предоставления муниципальной услуги и возврате документов в связи с отказом заявителя и вместе с документами, приложенными к заявлению о предоставлении услуги, передает для выдачи (направления) заявителю.

61. Результатом административной процедуры является выдача (направление) заявителю ответа на заявление или письменного мотивированного отказа в выдаче ответа на заявление.

**Порядок осуществления административных процедур (действий)
по предоставлению муниципальной услуги в электронной форме, в том числе с
использованием Единого портала**

62. Порядок осуществления административных процедур (действий) по предоставлению муниципальной услуги в электронной форме, в том числе с использованием Единого портала:

- 1) представление в установленном порядке информации заявителям и обеспечение доступа заявителей к сведениям о муниципальной услуге;
- 2) запись на прием в орган, предоставляющий муниципальную услугу, для подачи обращения (при реализации технической возможности);
- 3) формирование обращения о предоставлении муниципальной услуги (при реализации технической возможности);
- 4) прием и регистрация органом, предоставляющим муниципальную услугу, обращения и иных документов, необходимых для предоставления услуги (при реализации технической возможности);
- 5) оплата государственной пошлины за предоставление муниципальной услуги и уплата иных платежей, взимаемых в соответствии с законодательством Российской Федерации (не предусмотрено);
- 6) получение заявителем сведений о ходе выполнения обращения о предоставлении муниципальной услуги (при реализации технической возможности);
- 7) взаимодействие органа, предоставляющего муниципальную услугу, с иными органами власти, органами местного самоуправления и организациями, участвующими в предоставлении муниципальных услуг, в том числе порядок и условия такого взаимодействия;
- 8) получение заявителем результата предоставления муниципальной услуги, если иное не установлено законодательством Российской Федерации или законодательством Свердловской области (при реализации технической возможности);
- 9) осуществление оценки качества предоставления услуги (при реализации технической возможности).

**Представление в установленном порядке информации заявителям и обеспечение
доступа заявителей к сведениям о муниципальной услуге**

63. Информация о предоставлении муниципальной услуги размещена на Едином портале.

64. На Едином портале размещается следующая информация:

- 1) исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, требования к оформлению указанных документов, а также перечень документов, которые заявитель вправе представить по собственной инициативе;
- 2) круг заявителей;
- 3) срок предоставления муниципальной услуги;
- 4) результаты предоставления муниципальной услуги, порядок представления документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги;

5) исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги;

6) о праве заявителя на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги;

7) формы заявлений (уведомлений, сообщений), используемые при предоставлении муниципальной услуги.

65. Информация на Едином портале о порядке и сроках предоставления муниципальной услуги на основании сведений, содержащихся в федеральной государственной информационной системе «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)», предоставляется заявителю бесплатно.

66. Доступ к информации о сроках и порядке предоставления услуги осуществляется без выполнения заявителем каких-либо требований, в том числе без использования программного обеспечения, установка которого на технические средства заявителя требует заключения лицензионного или иного соглашения с правообладателем программного обеспечения, предусматривающего взимание платы, регистрацию или авторизацию заявителя, или предоставление им персональных данных.

Запись на прием в орган, предоставляющий муниципальную услугу, для подачи запроса

67. В целях предоставления муниципальной услуги осуществляется прием заявителей по предварительной записи.

Запись на прием проводится посредством Единого портала.

Заявителю предоставляется возможность записи в любые свободные для приема дату и время в пределах установленного в администрации графика приема заявителей.

68. Администрация не вправе требовать от заявителя совершения иных действий, кроме прохождения идентификации и аутентификации в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, указания цели приема, а также предоставления сведений, необходимых для расчета длительности временного интервала, который необходимо забронировать для приема.

Формирование обращения о предоставлении муниципальной услуги

69. Формирование обращения заявителем осуществляется посредством заполнения электронной формы запроса на Едином портале, официальном сайте без необходимости дополнительной подачи запроса в какой-либо иной форме.

На Едином портале, официальном сайте размещаются образцы заполнения электронной формы запроса.

70. Форматно-логическая проверка сформированного запроса осуществляется автоматически после заполнения заявителем каждого из полей электронной формы запроса. При выявлении некорректно заполненного поля электронной формы запроса заявитель уведомляется о характере выявленной ошибки и порядке ее

устранения посредством информационного сообщения непосредственно в электронной форме запроса.

71. При формировании запроса заявителю обеспечивается:

а) возможность копирования и сохранения запроса и иных документов, указанных в пункте 17 настоящего регламента, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

б) возможность заполнения несколькими заявителями одной электронной формы запроса при обращении за муниципальными услугами, предполагающими направление совместного запроса несколькими заявителями (описывается в случае необходимости дополнительно);

в) возможность печати на бумажном носителе копии электронной формы запроса;

г) сохранение ранее введенных в электронную форму запроса значений в любой момент по желанию пользователя, в том числе при возникновении ошибок ввода и возврате для повторного ввода значений в электронную форму запроса;

д) заполнение полей электронной формы запроса до начала ввода сведений заявителем с использованием сведений, размещенных 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» (далее - единая система идентификации и аутентификации), и сведений, опубликованных на Едином портале, официальном сайте, в части, касающейся сведений, отсутствующих в единой системе идентификации и аутентификации;

е) возможность вернуться на любой из этапов заполнения электронной формы запроса без потери ранее введенной информации;

ж) возможность доступа заявителя на Едином портале или официальном сайте к ранее поданным им запросам в течение не менее одного года, а также частично сформированных запросов - в течение не менее 3 месяцев.

72. Сформированный и подписанный запрос и иные документы, указанные в пункте 17 настоящего регламента, необходимые для предоставления муниципальной услуги, направляются в администрацию городского округа Верх-Нейвинский посредством Единого портала, официального сайта.

Прием и регистрация органом, предоставляющим муниципальную услугу, запроса и иных документов, необходимых для предоставления услуги

73. Администрация обеспечивает прием документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, и регистрацию запроса без необходимости повторного представления заявителем таких документов на бумажном носителе.

74. Срок регистрации запроса - 1 рабочий день.

75. Предоставление муниципальной услуги начинается с момента приема и регистрации администрацией электронных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, а также получения в установленном порядке информации об оплате муниципальной услуги заявителем (за исключением

случая, если для начала процедуры предоставления муниципальной услуги в соответствии с законодательством требуется личная явка).

При получении запроса в электронной форме в автоматическом режиме осуществляется форматно-логический контроль запроса, проверяется наличие оснований для отказа в приеме запроса, указанных в пункте 22 регламента, а также осуществляются следующие действия:

1) при наличии хотя бы одно из указанных оснований должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги, в срок, не превышающий срок предоставления муниципальной услуги, подготавливает письмо о невозможности предоставления муниципальной услуги;

2) при отсутствии указанных оснований заявителю сообщается присвоенный запросу в электронной форме уникальный номер, по которому в соответствующем разделе Единого портала, официального сайта заявителю будет представлена информация о ходе выполнения указанного запроса.

76. Прием и регистрация запроса осуществляются специалистом администрации.

77. После регистрации запрос направляется в структурное подразделение, ответственное за предоставление муниципальной услуги.

78. После принятия запроса заявителем должностным лицом, уполномоченным на предоставление муниципальной услуги, статус запроса заявителя в личном кабинете на Едином портале, официальном сайте обновляется до статуса «принято».

Оплата государственной пошлины за предоставление муниципальной услуги и уплата иных платежей, взимаемых в соответствии с законодательством Российской Федерации

79. Государственная пошлина за предоставление муниципальной услуги не взимается.

Получение заявителем сведений о ходе выполнения запроса о предоставлении муниципальной услуги

80. Заявитель имеет возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги (при наличии технической возможности).

Информация о ходе предоставления муниципальной услуги направляется заявителю администрацией в срок, не превышающий одного рабочего дня после завершения выполнения соответствующего действия, на адрес электронной почты или с использованием средств Единого портала, официального сайта по выбору заявителя.

81. При предоставлении муниципальной услуги в электронной форме заявителю направляется:

а) уведомление о записи на прием в орган (организацию) или МФЦ (описывается в случае необходимости дополнительно);

б) уведомление о приеме и регистрации запроса и иных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги (описывается в случае необходимости дополнительно);

в) уведомление о начале процедуры предоставления муниципальной услуги (описывается в случае необходимости дополнительно);

г) уведомление об окончании предоставления муниципальной услуги либо мотивированном отказе в приеме запроса и иных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги (описывается в случае необходимости дополнительно);

д) уведомление о факте получения информации, подтверждающей оплату муниципальной услуги (описывается в случае необходимости дополнительно);

е) уведомление о результатах рассмотрения документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги (описывается в случае необходимости дополнительно);

ж) уведомление о возможности получить результат предоставления муниципальной услуги либо мотивированный отказ в предоставлении муниципальной услуги (описывается в случае необходимости дополнительно);

з) уведомление о мотивированном отказе в предоставлении муниципальной услуги (описывается в случае необходимости дополнительно).

Взаимодействие органа, предоставляющего муниципальную услугу, с иными органами власти, органами местного самоуправления и организациями, участвующими в предоставлении муниципальных услуг, в том числе порядок и условия такого взаимодействия

82. В ходе предоставления муниципальной услуги в целях получения сведений из Единого государственного реестра юридических лиц, Единого государственного реестра индивидуальных предпринимателей, Единого государственного реестра недвижимости администрация обращается посредством межведомственного электронного взаимодействия соответственно в Федеральную налоговую службу, Управление Федеральной службой государственной регистрации, кадастра и картографии по Свердловской области.

83. Федеральная налоговая служба, Управление Федеральной службой государственной регистрации, кадастра и картографии по Свердловской области в течение 5 рабочих дней после получения запроса предоставляет сведения из Единого государственного реестра юридических лиц, Единого государственного реестра индивидуальных предпринимателей, Единого государственного реестра недвижимости в администрацию.

Получение заявителем результата предоставления муниципальной услуги, если иное не установлено законодательством Российской Федерации или законодательством Свердловской области

84. В качестве результата предоставления муниципальной услуги заявитель по его выбору вправе получить:

а) ответ на заявление или письменный мотивированный отказ в выдаче ответа на заявление в форме электронного документа, подписанного уполномоченным должностным лицом с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи (при наличии технической возможности);

б) ответ на заявление или письменный мотивированный отказ в выдаче ответа на заявление на бумажном носителе, подтверждающего содержание электронного документа, направленного администрацией городского округа Верх-Нейвинский в МФЦ;

в) ответ на заявление или письменный мотивированный отказ в выдаче ответа на заявление на бумажном носителе.

85. Заявитель вправе получить результат предоставления муниципальной услуги в форме электронного документа или документа на бумажном носителе в течение срока действия результата предоставления муниципальной услуги.

Осуществление оценки качества предоставления услуги

86. Заявителям обеспечивается возможность оценить доступность и качество муниципальной услуги на Едином портале.

Порядок выполнения административных процедур (действий) по предоставлению муниципальной услуги, выполняемых МФЦ, в том числе порядок административных процедур (действий), выполняемых МФЦ при предоставлении муниципальной услуги в полном объеме и при предоставлении муниципальной услуги посредством комплексного запроса

87. Порядок выполнения административных процедур (действий) по предоставлению муниципальной услуги, выполняемых МФЦ, в том числе порядок административных процедур (действий), выполняемых МФЦ при предоставлении муниципальной услуги в полном объеме и при предоставлении муниципальной услуги посредством комплексного запроса:

1) прием запросов заявителей о предоставлении муниципальной услуги и иных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

2) формирование и направление МФЦ межведомственного запроса в органы, предоставляющие муниципальные услуги, в иные органы государственной власти, органы местного самоуправления и организации, участвующие в предоставлении муниципальных услуг (при наличии технической возможности);

3) выдача заявителю результата предоставления муниципальной услуги, в том числе выдача документов на бумажном носителе, подтверждающих содержание электронных документов, направленных в МФЦ по результатам предоставления государственных и муниципальных услуг органами, предоставляющими муниципальные услуги, и органами, предоставляющими муниципальные услуги, а также выдача документов, включая составление на бумажном носителе и заверение выписок из информационных систем органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги;

4) предоставление муниципальной услуги в МФЦ посредством комплексного запроса.

Прием запросов заявителей о предоставлении муниципальной услуги и иных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

88. Основанием для начала выполнения административной процедуры является поступление запроса заявителя в МФЦ.

89. В случае наличия основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, в соответствии с пунктом 22 настоящего Регламента, сотрудник МФЦ отказывает в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

90. Работник МФЦ выдает в день обращения заявителю один экземпляр обращения с указанием перечня принятых документов и даты приема в МФЦ.

91. Поступивший в МФЦ письменный запрос заявителя регистрируется путем проставления прямоугольного штампа с регистрационным номером и датой приема.

92. При однократном обращении заявителя в МФЦ с запросом на получение двух и более государственных и (или) муниципальных услуг, заявление о предоставлении услуги формируется и подписывается уполномоченным работником МФЦ и скрепляется печатью МФЦ. При этом составление и подписание таких заявлений заявителем не требуется. МФЦ передает в администрацию оформленное обращение и документы, предоставленные заявителем, с приложением заверенной МФЦ копии комплексного запроса в срок не позднее одного рабочего дня, следующего за днем оформления комплексного запроса.

В случае, если для получения муниципальной услуги требуются сведения, документы и (или) информация, которые могут быть получены МФЦ только по результатам предоставления иных указанных в комплексном запросе государственных и (или) муниципальных услуг, направление обращения и документов в администрацию осуществляется МФЦ не позднее одного рабочего дня, следующего за днем получения МФЦ таких сведений, документов и (или) информации. В указанном случае течение предусмотренных законодательством сроков предоставления государственных и (или) муниципальных услуг, указанных в комплексном запросе, начинается не ранее дня получения заявлений и необходимых сведений, документов и (или) информации администрацией.

93. Работник МФЦ проверяет соответствие копий представляемых документов (за исключением нотариально заверенных) их оригиналам, что подтверждается проставлением на копии документа прямоугольного штампа «С подлинным сверено», если копия документа представлена без предъявления оригинала, штамп не проставляется.

94. МФЦ осуществляет направление принятого запроса в администрацию в электронной форме либо на бумажных носителях в порядке и сроки, установленные соглашением о взаимодействии, но не позднее следующего рабочего дня после принятия заявления.

95. Результатом выполнения административной процедуры является регистрация запроса заявителя и направление запроса в администрацию.

Формирование и направление МФЦ межведомственного запроса в органы государственной власти, органы местного самоуправления и организации, участвующие в предоставлении муниципальных услуг

96. Основанием для начала административной процедуры по формированию и направлению межведомственного запроса о предоставлении документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, является непредставление заявителем в МФЦ документов, указанных в пункте 20 настоящего Регламента, которые могут быть получены в рамках межведомственного информационного взаимодействия.

97. Межведомственный запрос о предоставлении документов и информации осуществляется специалистом МФЦ, ответственным за осуществление межведомственного информационного взаимодействия (при наличии технической возможности).

98. Межведомственный запрос формируется и направляется в форме электронного документа по каналам системы межведомственного электронного взаимодействия (далее – СМЭВ).

99. При отсутствии технической возможности формирования и направления межведомственного запроса в форме электронного документа по каналам СМЭВ межведомственный запрос направляется на бумажном носителе по почте или курьерской доставкой.

100. Максимальный срок формирования и направления запроса составляет 1 рабочий день.

101. При подготовке межведомственного запроса специалист МФЦ, ответственный за осуществление межведомственного информационного взаимодействия, определяет государственные органы, органы местного самоуправления либо подведомственные государственным органам или органам местного самоуправления организации, в которых данные документы находятся.

102. Срок подготовки и направления ответа на межведомственный запрос о предоставлении документов и информации, необходимых для предоставления муниципальной услуги с использованием межведомственного информационного взаимодействия, не может превышать 2 рабочих дней со дня поступления межведомственного запроса в организацию, предоставляющую документ и информацию.

103. Способом фиксации результата административной процедуры является фиксация факта поступления документов и сведений, полученных в рамках межведомственного взаимодействия, необходимых для предоставления муниципальной услуги, в журнале регистрации поступления ответов в рамках межведомственного взаимодействия.

Выдача заявителю результата предоставления муниципальной услуги, в том числе выдача документов на бумажном носителе, подтверждающих содержание электронных документов, направленных в МФЦ по результатам предоставления государственных и муниципальных услуг органами, предоставляющими государственные услуги, и органами, предоставляющими муниципальные услуги, а также выдача документов, включая составление на бумажном носителе и заверение выписок из информационных систем органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги

104. Основанием для начала выполнения административной процедуры является получение результата предоставления услуги в администрации не позднее рабочего дня, следующего после дня истечения срока предоставления услуги, предусмотренного настоящим Регламентом, либо электронных документов, направленных в МФЦ по результатам предоставления государственных и муниципальных услуг органами, предоставляющими государственные услуги, и органами, предоставляющими муниципальные услуги, а также выдача документов, включая составление на бумажном носителе и заверение выписок из информационных систем органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги.

105. Оформленный администрацией результат предоставления муниципальной услуги на бумажном носителе передается курьеру МФЦ либо курьеру, направленному МФЦ, не позднее последнего дня срока, предусмотренного для оформления результата предоставления муниципальной услуги.

106. Работник МФЦ регистрирует полученный результат предоставления муниципальной услуги в автоматизированной информационной системе МФЦ.

В случае получения электронных документов, направленных в МФЦ по результатам предоставления государственных и муниципальных услуг органами, предоставляющими государственные услуги, и органами, предоставляющими муниципальные услуги, а также выдача документов, включая составление на бумажном носителе и заверение выписок из информационных систем органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, работник МФЦ составляет и заверяет на бумажном носителе результат предоставления муниципальной услуги в соответствии с требованиями действующего законодательства.

107. Работник МФЦ устанавливает личность лица или представителя на основании документа, удостоверяющего личность, а также проверяет полномочия представителя.

108. Результат предоставления муниципальной услуги выдается заявителю или его представителю под подпись.

109. Результатом выполнения административной процедуры является выдача результата предоставления услуги заявителю.

110. Сведения о выполнении административной процедуры фиксируются в автоматизированной информационной системе МФЦ.

Предоставление муниципальной услуги в МФЦ посредством комплексного запроса

111. МФЦ осуществляет информирование заявителей о порядке предоставления государственных и (или) муниципальных услуг посредством комплексного запроса, о ходе выполнения комплексных запросов, а также по иным вопросам, связанным с предоставлением государственных и (или) муниципальных услуг.

112. При однократном обращении заявителя в МФЦ с запросом на получение двух и более государственных и (или) муниципальных услуг, заявление о предоставлении услуги формируется уполномоченным работником МФЦ и скрепляется печатью МФЦ. При этом составление и подписание таких заявлений заявителем не требуется. МФЦ передает в администрацию оформленное обращение и документы, предоставленные заявителем, с приложением заверенной МФЦ копии комплексного запроса в срок не позднее одного рабочего дня, следующего за оформлением комплексного запроса.

В случае, если для получения муниципальной услуги требуются сведения, документы и (или) информация, которые могут быть получены МФЦ только по результатам предоставления иных указанных в комплексном запросе государственных и (или) муниципальных услуг, направление заявления и документов в администрацию осуществляется МФЦ не позднее одного рабочего дня, следующего за днем получения МФЦ таких сведений, документов и (или) информации. В указанном случае течение предусмотренных законодательством сроков предоставления государственных и (или) муниципальных услуг, указанных в комплексном запросе, начинается не ранее дня получения заявлений и необходимых сведений, документов и (или) информации администрацией.

113. Результаты предоставления государственных и (или) муниципальных услуг по результатам рассмотрения комплексного запроса направляются в МФЦ для выдачи заявителю.

Формирование и направление межведомственных запросов в органы (организации), участвующие в предоставлении муниципальной услуги

114. Порядок межведомственного взаимодействия при предоставлении муниципальной услуги описан в пунктах 82-83 настоящего регламента.

Порядок исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах

115. В случае выявления заявителем опечаток, ошибок в полученном заявителем документе, являющемся результатом предоставления муниципальной услуги, заявитель вправе обратиться в администрацию с заявлением об исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах.

116. Основанием для начала процедуры по исправлению опечаток и (или) ошибок, допущенных в документах, выданных в результате предоставления муниципальной услуги (далее – процедура), является поступление в администрацию

заявления об исправлении опечаток и (или) ошибок в документах, выданных в результате предоставления муниципальной услуги (далее – заявление об исправлении опечаток и (или) ошибок).

117. Заявление об исправлении опечаток и (или) ошибок с указанием способа информирования о результатах его рассмотрения и документы, в которых содержатся опечатки и (или) ошибки, представляются следующими способами:

- лично (заявителем представляются оригиналы документов с опечатками и (или) ошибками, специалистом администрации, уполномоченным выполнять прием заявлений, делаются копии этих документов);
- через организацию почтовой связи (заявителем направляются копии документов с опечатками и (или) ошибками).

118. Прием и регистрация заявления об исправлении опечаток и (или) ошибок выполняет специалист администрации, уполномоченный предоставлять муниципальную услугу, в течение 1 дня.

По результатам рассмотрения заявления об исправлении опечаток и (или) ошибок специалист администрации, уполномоченный предоставлять муниципальную услугу, в течение 2 дней:

- принимает решение об исправлении опечаток и (или) ошибок, допущенных в документах, выданных в результате предоставления муниципальной услуги, и уведомляет заявителя о принятом решении способом, указанным в заявлении об исправлении опечаток и (или) ошибок (с указанием срока исправления допущенных опечаток и (или) ошибок);
- принимает решение об отсутствии необходимости исправления опечаток и (или) ошибок, допущенных в документах, выданных в результате предоставления муниципальной услуги, и готовит мотивированный отказ в исправлении опечаток и (или) ошибок, допущенных в документах, выданных в результате предоставления муниципальной услуги.

119. Исправление опечаток и (или) ошибок, допущенных в документах, выданных в результате предоставления муниципальной услуги, осуществляется в течение 1 дня специалистом администрации, уполномоченным предоставлять муниципальную услугу.

При исправлении опечаток и (или) ошибок, допущенных в документах, выданных в результате предоставления муниципальной услуги, не допускается:

- изменение содержания документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги;
- внесение новой информации, сведений из вновь полученных документов, которые не были представлены при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги.

120. Критерием принятия решения об исправлении опечаток и (или) ошибок является наличие опечаток и (или) ошибок, допущенных в документах, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги.

121. Максимальный срок исполнения административной процедуры составляет не более 3 дней со дня поступления в администрацию заявления об исправлении опечаток и (или) ошибок.

122. Результатом процедуры является:

– исправленные документы, являющиеся результатом предоставления муниципальной услуги;

– мотивированный отказ в исправлении опечаток и (или) ошибок, допущенных в документах, выданных в результате предоставления муниципальной услуги.

123. Способом фиксации результата процедуры является регистрация исправленного документа или принятого решения в журнале исходящей документации.

Документ, содержащий опечатки и (или) ошибки, после замены подлежит уничтожению, факт которого фиксируется в деле по рассмотрению обращения заявителя.

Раздел 4. Формы контроля за предоставлением муниципальной услуги

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

124. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, осуществляется руководителем и должностными лицами администрации, ответственными за предоставление муниципальной услуги, на постоянной основе, а также путем проведения плановых и внеплановых проверок по соблюдению и исполнению положений настоящего регламента.

Основными задачами текущего контроля являются:

1) обеспечение своевременного и качественного предоставления муниципальной услуги;

2) выявление нарушений в сроках и качестве предоставления муниципальной услуги;

3) выявление и устранение причин и условий, способствующих ненадлежащему предоставлению муниципальной услуги;

4) принятие мер по надлежащему предоставлению муниципальной услуги.

Текущий контроль осуществляется на постоянной основе.

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

125. Контроль за предоставлением муниципальной услуги осуществляется в форме контроля за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги и принятием решений должностными лицами, путем проведения проверок соблюдения и исполнения специалистами администрации нормативных правовых актов, а также положений регламента.

126. Проверки также могут проводиться по конкретному обращению получателя муниципальной услуги.

Контроль за предоставлением муниципальной услуги со стороны граждан, их объединений и организаций осуществляется посредством открытости деятельности администрации при предоставлении муниципальной услуги, получения полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления муниципальной услуги и возможности досудебного рассмотрения обращений (жалоб) в процессе получения муниципальной услуги.

127. Контроль за полнотой и качеством предоставления должностными лицами уполномоченного органа муниципальной услуги осуществляется специально созданной Комиссией.

Состав Комиссии утверждается актом уполномоченного органа, в которую включаются муниципальные служащие уполномоченного органа, не участвующие в предоставлении муниципальной услуги.

Периодичность проведения проверок за порядком предоставления муниципальной услуги носит плановый характер (осуществляется на основании планов работы) и внеплановый характер (при выявлении фактов нарушения должностными лицами уполномоченного органа порядка предоставления муниципальной услуги).

Срок проведения проверки и оформления акта составляет 30 календарных дней со дня начала проверки. Днем начала проверки считается день утверждения акта о назначении проверки. В случае обращения заявителя в целях организации и проведения внеплановой проверки акт о назначении проверки утверждается в течение 30 дней с момента конкретного обращения заявителя.

По результатам проведения проверки за порядком предоставления муниципальной услуги оформляется акт проверки, в котором описываются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

Заявитель уведомляется о результатах проверки в течение 7 дней со дня принятия соответствующего решения.

128. Внеплановые проверки осуществляются по решению руководителя уполномоченного органа в связи с проверкой устранения ранее выявленных нарушений, а также в случае получения жалоб на действия (бездействие) должностных лиц уполномоченного органа.

Плановые проверки осуществляются на основании полугодовых или годовых планов работы уполномоченного органа.

По результатам проведенных проверок в случае выявления фактов нарушения прав и законных интересов заявителей осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Ответственность должностных лиц органа, предоставляющего муниципальные услуги, за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления муниципальной услуги

129. Должностные лица, участвующие в предоставлении муниципальной услуги, несут персональную ответственность за принятие решений и действия (бездействие) при предоставлении муниципальной услуги. Обязанность соблюдения положений регламента закрепляется в должностных регламентах муниципальных служащих администрации.

При выявлении нарушений прав заявителей в связи с исполнением настоящего административного регламента виновные в нарушении должностные лица администрации городского округа Верх-Нейвинский привлекаются к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации (или иное).

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

130. Контроль за предоставлением муниципальной услуги осуществляется в форме контроля за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги и принятием решений должностными лицами, путем проведения проверок соблюдения и исполнения должностными лицами администрации нормативных правовых актов, а также положений регламента.

Проверки также могут проводиться по конкретному обращению получателя муниципальной услуги.

Контроль за предоставлением муниципальной услуги со стороны граждан, их объединений и организаций осуществляется посредством открытости деятельности администрации при предоставлении муниципальной услуги, получения полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления муниципальной услуги и возможности досудебного рассмотрения обращений (жалоб) в процессе получения муниципальной услуги.

Раздел 5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностных лиц и государственных гражданских служащих, а также решений и действий (бездействия) МФЦ, работников МФЦ

Информация для заинтересованных лиц об их праве на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и (или) решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления муниципальной услуги (далее - жалоба)

131. Заявитель вправе обжаловать решения и действия (бездействие), принятые в ходе предоставления муниципальной услуги администрацией, предоставляющим муниципальную услугу, его должностных лиц и муниципальных служащих, а также решения и действия (бездействие) МФЦ, работников МФЦ в досудебном (внесудебном) порядке в случаях, предусмотренных действующим законодательством.

**Органы местного самоуправления Свердловской области, организации и
уполномоченные на рассмотрение жалобы лица, которым может быть направлена
жалоба заявителя в досудебном (внесудебном) порядке**

132. В случае обжалования решений и действий (бездействия) администрации, предоставляющей муниципальную услугу, ее должностных лиц и муниципальных служащих жалоба подается для рассмотрения в администрацию, в письменной форме на бумажном носителе, в том числе при личном приеме заявителя, в электронной форме, по почте или через МФЦ.

133. В случае обжалования решений и действий (бездействия) МФЦ предоставления государственных и муниципальных услуг, работника МФЦ, жалоба подается для рассмотрения в МФЦ, в письменной форме на бумажном носителе, в том числе при личном приеме заявителя, в электронной форме или по почте.

Жалобу на решения и действия (бездействие) МФЦ также возможно подать в Департамент информатизации и связи Свердловской области (далее – учредитель МФЦ), в письменной форме на бумажном носителе, в том числе при личном приеме заявителя, в электронной форме, по почте или через МФЦ.

**Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы, в
том числе с использованием Единого портала**

134. Администрация, МФЦ, а также учредитель МФЦ обеспечивают:

1) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) администрации, предоставляющего муниципальную услугу, его должностных лиц и специалистов, решений и действий (бездействия) МФЦ, его должностных лиц и работников посредством размещения информации:

- на стендах в местах предоставления муниципальных услуг;
- на официальных сайтах органов, предоставляющих муниципальные услуги, МФЦ и учредителя МФЦ;
- на Едином портале в разделе «Дополнительная информация» соответствующей муниципальной услуги;

2) консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) администрацией, предоставляющего муниципальную услугу, его должностных лиц и специалистов, решений и действий (бездействия) МФЦ, его должностных лиц и работников, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме.

**Перечень нормативных правовых актов, регулирующих порядок досудебного
(внесудебного) обжалования решений и действий (бездействий) администрации,
предоставляющего муниципальную услугу, его должностных лиц, муниципальных
служащих и работников, а также решений и действий (бездействия) МФЦ,
работников МФЦ**

135. Полная информация о порядке подачи и рассмотрении жалобы на решения и действия (бездействие) администрации, предоставляющей муниципальную услугу, ее должностных лиц и государственных гражданских служащих, а также решения и

действия (бездействие) МФЦ, работников МФЦ, размещена в разделе «Дополнительная информация» на Едином портале соответствующей муниципальной, а так же на официальном сайте городского округа Верх-Нейвинский.

Приложение №1
к административному регламенту
предоставления муниципальной
услуги «Предоставление
информации о порядке
предоставления жилищно-
коммунальных услуг населению»

Главе городского округа
Верх-Нейвинский
Е.С. Плохих

от _____

(Ф.И.О. полностью)

проживающего по адресу _____

Контактный телефон: _____

ОБРАЩЕНИЕ

Существо вопроса в одном предложении (Должно отвечать на вопрос: «О ЧЕМ?»)

- 1. Описать существо вопроса подробно.
- 2. Прошу (предлагаю). (Написать на какой конкретно вопрос необходимо ответить).

_____/_____

«__» _____ г.

Личная подпись

Расшифровка подписи

Дата

3.Приложение:

1.		
2.		
3.		

Результат оказания муниципальной услуги прошу

(выдать лично в ОМСУ, отправить по почте, по электронной почте, на Едином портале)

« ____ » _____ 20 ____ г. _____

(дата) (подпись) (расшифровка подписи заявителя)

(следующие позиции заполняются должностным лицом, принявшим заявление)

« ____ » _____ 20 ____ г. Вх. № _____

Документы принял

(ФИО, должность)

« ____ » _____ 20 ____ г. _____

(дата) (подпись) (расшифровка подписи)