

РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ  
АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«БАГРАТИОНОВСКОЕ ГОРОДСКОЕ ПОСЕЛЕНИЕ»  
КАЛИНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от «13» января 2016 года

№ 28

г. Багратионовск

Об утверждении Административного регламента администрации муниципального образования «Багратионовское городское поселение» предоставления муниципальной услуги по предоставлению информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению

Руководствуясь Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» и на основании Устава муниципального образования «Багратионовское городское поселение»,

**ПОСТАНОВЛЯЮ:**

1. Утвердить Административный регламент администрации муниципального образования «Багратионовское городское поселение» предоставления муниципальной услуги по предоставлению информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению (далее - Административный регламент), приложение.

2. Главному специалисту по реформе ЖКХ администрации (Д.А.Алдобаеву) обеспечить исполнение настоящего Административного регламента.

3. Главному специалисту по реформе ЖКХ администрации (Д.А.Алдобаеву) обеспечить опубликование настоящего постановления в средствах массовой информации и на официальном сайте администрации муниципального образования «Багратионовское городское поселение» в сети Интернет.

4. Контроль исполнения настоящего постановления оставляю за собой.

5. Настоящее постановление вступает в силу на следующий день с момента опубликования.

Врио главы администрации  
Вобликов

В.Ю.

Приложение  
к постановлению администрации  
МО «Багратионовское городское поселение»  
от « 13 » января 2016 г. № 28

Административный регламент  
администрации муниципального образования «Багратионовское городское  
поселение» предоставления муниципальной услуги по предоставлению  
информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг  
населению

Раздел 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Предмет регулирования Административного регламента.

Административный регламент администрации муниципального образования «Багратионовское городское поселение» регулирует порядок предоставления муниципальной услуги по предоставлению информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению, определяет сроки и последовательность административных процедур и административных действий должностных лиц администрации в сфере ЖКХ (далее - специалист ЖКХ) в процессе предоставления муниципальной услуги.

1.1.1. Перечень жилищно-коммунальных услуг, по которым предоставляется информация:

– содержание и ремонт жилого помещения, включая услуги и работы по управлению многоквартирным домом, содержание и текущий ремонт общего имущества в многоквартирном доме;

– вывоз твердых коммунальных отходов;

– холодное водоснабжение;

– водоотведение (канализация);

– теплоснабжение (отопление от муниципальных котельных).

1.2. Круг заявителей.

В качестве заявителей на получение муниципальной услуги могут выступать юридические лица, индивидуальные предприниматели без образования юридического лица и физические лица независимо от места жительства или их представители (далее – заявители).

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги.

1.3.1. Информация о местонахождении и графике работы Администрации, специалиста ЖКХ, предоставляющего муниципальную услугу.

Местонахождение и график работы муниципального казенного учреждения муниципального образования «Багратионовский муниципальный район» «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – МФЦ):

238420, Калининградская обл., г. Багратионовск, ул. Спортивная, д.35, пом.1,2,3.

Адрес электронной почты: [bagrationovsk@mfc39.ru](mailto:bagrationovsk@mfc39.ru)

График работы МФЦ:

- понедельник - среда с 08:00 до 18:00;
- четверг с 08:00 до 20:00;
- пятница с 08:00 до 18:00;
- суббота с 09:00 до 13:00;
- воскресенье, праздничные дни – выходные дни.

Местонахождение и график работы **Администрации:** 238420, Калининградская область, г. Багратионовск, ул. Пограничная, 57.

График (режим) работы Администрации:

понедельник - пятница – с 9-00 до 18-00;

суббота – воскресенье, праздничные дни – выходные дни.

обеденный перерыв с 13-00 до 14-00 часов.

Телефон/факс администрации: (840156) 3-40-43.

Адрес электронной почты: [bagrat.gorod@mail.ru](mailto:bagrat.gorod@mail.ru)

Информация о месте нахождения и графике работы Администрации, а также о порядке предоставления муниципальной услуги размещается:

- на официальном сайте Администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – официальный сайт): [www.gorod-bagrat.ru](http://www.gorod-bagrat.ru);

- в информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал) [39.gosuslugi.ru](http://39.gosuslugi.ru);

- на информационных стендах в местах предоставления муниципальной услуги.

Местонахождение **Управления делами Администрации:** 238420, Калининградская обл., г. Багратионовск, ул. Пограничная, 57, кабинет 36.

Номер телефона для справок: (840156) 3-40-43

График приема заявлений и обращений граждан:

понедельник - пятница – с 9-00 до 18-00;

суббота – воскресенье, праздничные дни – выходные дни.

обеденный перерыв с 13-00 до 14-00 часов.

Местонахождение Специалиста ЖКХ: 238420, Калининградская обл., г. Багратионовск, ул. Пограничная, 57, кабинет 1.

Номер телефона для справок: (840156) 3-28-02

График приема заинтересованных лиц по вопросам предоставления услуги муниципальными служащими:

Вторник, среда: с 09-30 до 17-30 часов

обеденный перерыв с 13-00 до 14-00 часов.

1.3.4. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, доводится до заявителей следующими способами:

- непосредственно при личном обращении к специалистам МФЦ, специалистам ЖКХ;
- при обращении к специалистам МФЦ, специалистам ЖКХ с использованием средств телефонной связи по указанным в пункте 1.3.1 настоящего Административного регламента справочным телефонам;
- при обращении в администрацию путем использования услуг почтовой связи;
- при обращении администрацию посредством электронной почты.

1.3.5. На официальном сайте администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» размещается следующая информация:

- исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.
- образец заполнения заявления о предоставлении муниципальной услуги;
- порядок получения заявителями информации по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе сведений о ходе предоставления муниципальной услуги;
- описание процедуры предоставления муниципальной услуги в текстовом виде и в виде блок-схемы;
- порядок обжалования отказа в предоставлении муниципальной услуги;
- полный текст Административного регламента.

## Раздел 2. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

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

2.2. Муниципальная услуга предоставляется администрацией МО «Багратионовское городское поселение», организуется специалистом ЖКХ.

Для получения муниципальной услуги в соответствии с пунктом 3 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» от заявителя не требуется осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальных услуг и связанных с обращением в иные органы и 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.

2.3. Описание результата предоставления муниципальной услуги.

2.3.1. Результатом предоставления муниципальной услуги является предоставление информации о порядке предоставления жилищно -

коммунальных услуг и информации о жилищно-коммунальных услугах, указанных в пункте 1.1.1 настоящего Административного регламента.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги, срок приостановления предоставления муниципальной услуги в случае, если возможность приостановления предусмотрена законодательством Российской Федерации, срок выдачи (направления) документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги.

Срок предоставления муниципальной услуги составляет не более 10 рабочих дней.

Приостановление срока предоставления муниципальной услуги не предусмотрено.

Документ, являющийся результатом предоставления муниципальной услуги:

- выдается (направляется в случае избрания заявителем способа направления ответа по почте или по электронной почте) в течение рабочего дня, указанного в расписке в графе «дата получения результата»;

- направляется (в случае неявки заявителя за результатом предоставления услуги) по истечении 10 рабочих дней от даты выдачи результата, указанной в расписке.

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

- Жилищный кодекс Российской Федерации от 29.12.2004 № 188-ФЗ (в ред. от 29.06.2012); первоначальный текст документа опубликован в изданиях: «Собрание законодательства Российской Федерации» от 03.01.2005 № 1 (часть 1) ст. 14, «Российская газета» № 1 от 12.01.2005, «Парламентская газета» №№ 7-8 от 15.01.2005;

- Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ (в ред. от 06.04.2011) «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» п. 4 ст. 8, первоначальный текст опубликован в изданиях «Российская газета» № 165 от 29.07.2006, «Собрание законодательства Российской Федерации» от 31.07.2006, № 31 (1 ч.), ст. 3448;

- Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ (в ред. от 28.07.2012) «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», первоначальный текст опубликован в изданиях «Собрание законодательства Российской Федерации» от 02.08.2010 № 31 ст. 4179, «Российская газета», № 168 от 30.07.2010;

- Федеральный закон от 30.12.2004 № 210-ФЗ (в ред. от 25.06.2012) «Об основах регулирования тарифов организаций коммунального комплекса», первоначальный текст документа опубликован в изданиях «Российская газета», № 292 от 31.12.2004, «Собрание законодательства Российской Федерации» от 03.01.2005, № 1 (часть 1), ст. 36, «Парламентская газета», № 7-8 от 15.01.2005;

- постановление Правительства Российской Федерации от 13.08.2006 № 491 (в ред. от 06.05.2011) «Об утверждении Правил содержания общего имущества в многоквартирном доме и Правил изменения размера платы за содержание и ремонт жилого помещения в случае оказания услуг и выполнения

работ по управлению, содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме ненадлежащего качества (или) с перерывами, прерывающими установленную продолжительность», первоначальный текст документа опубликован в изданиях «Собрание законодательства Российской Федерации» от 21.08.2006 № 34, ст. 3680, «Российская газета», № 184 от 22.08.2006;

– постановление Правительства Российской Федерации от 23.05.2006 № 306 (в ред. от 28.03.2012) «Об утверждении Правил установления и определения нормативов потребления коммунальных услуг», первоначальный текст документа опубликован в изданиях «Собрание законодательства Российской Федерации» от 29.05.2006 № 22 ст. 2338, «Российская газета» № 114 от 31.05.2006;

– постановление Правительства Российской Федерации от 06.05.2011 № 354 «Правила предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домах»;

– постановление Правительства Российской Федерации от 03.04.2013 № 290 «Об утверждении минимального перечня услуг и работ, необходимых для надлежащего содержания общего имущества в многоквартирном доме, и Правил оказания услуг и выполнения работ, необходимых для обеспечения надлежащего состояния общего имущества в многоквартирном доме»;

– постановление Госстроя Российской Федерации от 27.09.2003 № 170 (зарегистрировано в Минюсте Российской Федерации 15.10.2003 № 5176) «Об утверждении Правил и норм технической эксплуатации жилищного фонда», первоначальный текст опубликован в газете «Российская газета» № 214 от 23.10.2003 (дополнительный выпуск).

2.6. Исчерпывающий перечень документов и информации, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, подлежащих предоставлению заявителем, способы их получения заявителем, в том числе в электронной форме, порядок их предоставления.

Для получения муниципальной услуги заявитель представляет запрос о предоставлении муниципальной услуги. В запросе указываются:

– фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) – для физических лиц, для индивидуальных предпринимателей – номер и дата выдачи свидетельства о регистрации в качестве индивидуального предпринимателя;

– полное наименование, организационно-правовая форма, номер и дата выдачи свидетельства о государственной регистрации юридического лица (для юридических лиц);

– адрес регистрации (для юридических лиц – почтовый адрес);

– номер контактного телефона;

– способ получения ответа о результате рассмотрения запроса;

– подпись заявителя (единоличного исполнительного органа для юридического лица).

Запрос составляется от руки (чернилами или пастой) или машинописным текстом по предлагаемой в приложении № 1 к настоящему Административному

регламенту форме. Примерный образец заполнения запроса приводится в приложении № 2 к настоящему Административному регламенту.

Заявитель получает примерный бланк запроса у специалиста МФЦ, ответственного за прием и выдачу документов, при личном обращении либо самостоятельно в электронном виде на официальном сайте администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Запрос о предоставлении муниципальной услуги заявитель представляет:

- при личном обращении к специалисту МФЦ, ответственному за прием и выдачу документов;
- по почте в адрес администрации;
- по электронной почте на единый электронный почтовый ящик администрации;

Запрос, направленный по электронной почте, должен предоставляться в виде файлов в формате doc, docx, txt, xls, xlsx или rtf.

Запрос о предоставлении муниципальной услуги, подаваемый в форме электронного документа заявителем, заверяется по выбору заявителя электронной подписью либо усиленной квалифицированной электронной подписью.

Идентификация заявителя, подавшего запрос в электронном виде, регистрация запроса осуществляются в порядке, установленном нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Калининградской области, нормативными правовыми актами муниципального образования.

2.7. Исчерпывающего перечня документов и информации, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и которые заявитель вправе представить, не имеется.

2.8. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме запроса о предоставлении муниципальной услуги:

- отсутствие в запросе информации о заявителе (фамилии, имени, отчества (последнего - при наличии), почтового адреса;
- запрос не поддается прочтению и/или из его содержания невозможно установить суть обращения;
- обращение заявителя с требованием о предоставлении муниципальной услуги, организация предоставления которой не осуществляется администрацией;
- запрос исполнен карандашом.

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

Отказ в приеме запроса оформляется в письменном виде и выдается (направляется) заявителю в течение 3-х рабочих дней. Примерный бланк

уведомления об отказе в приеме запроса приводится в приложении № 6 к настоящему Административному регламенту.

2.9.1. Основания для приостановления предоставления муниципальной услуги не предусмотрены.

2.9.2. Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги отсутствуют.

2.10. 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.

Для предоставления муниципальной услуги не требуется получения услуг, которые не являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги.

2.11. Государственная пошлина либо иная плата за предоставление муниципальной услуги не взимается.

2.12. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги, услуг, предоставляемых органами и организациями, участвующими в предоставлении муниципальной услуги, и при получении результата предоставления таких услуг – 15 минут.

2.13. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги:

- при личном обращении заявителя – 30 минут;
- при направлении документов по почте, электронной почте – не должен превышать 1 рабочего дня.

2.14. Заявление регистрируется специалистом МФЦ, ответственным за прием и выдачу документов, в автоматизированной информационной системе (далее – АИС) с проставлением на заявлении оттиска штампа входящей корреспонденции МФЦ, присвоением номера и даты в соответствии с записью в АИС.

2.14.1. Регистрация заявления в электронной форме не предусмотрена.

2.15. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к местам ожидания и приема заявителей, к размещению и оформлению визуальной и текстовой информации о порядке предоставления муниципальной услуги.

2.15.1. Помещения МФЦ и администрации, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам, требованиям действующего законодательства в части беспрепятственного доступа инвалидов, к вышеуказанным помещениям, обеспечивать комфортное пребывание заявителей и исполнителей.

В помещениях для предоставления муниципальной услуги на видном месте должны располагаться схемы размещения средств пожаротушения и путей эвакуации посетителей и специалистов.

2.15.2. Места ожидания приема заявителями должны быть оборудованы стульями (не менее трех), столами (стойками) для возможности оформления



запросов (заявлений), обеспечены местами общественного пользования (туалетами) и хранения верхней одежды заявителей.

2.15.3. Прием заявителей осуществляется непосредственно у рабочего места специалиста МФЦ, ответственного за прием и выдачу документов.

Каждое рабочее место специалиста МФЦ, ведущего прием заявителей, оборудуется персональным компьютером с возможностью доступа к информационным базам данных, печатающим, сканирующим устройствами, стулом для приема заявителя.

Кабинеты (окна) приема заявителей оснащаются информационными табличками (вывесками) с указанием номера кабинета (окна).

Специалисты МФЦ, осуществляющие прием заявителей, обеспечиваются личными нагрудными идентификационными карточками (бейджами) и (или) настольной табличкой с указанием фамилии, имени, отчества и должности и (или) настольными табличками с указанием фамилии, имени, отчества и должности.

2.15.4. Визуальная и текстовая информация о порядке предоставления муниципальной услуги размещается на информационном стенде МФЦ.

2.16. 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.

2.16.1. Показатели доступности муниципальной услуги:

1) месторасположение МФЦ, в котором осуществляется прием документов и выдача результата предоставления муниципальной услуги, с учетом транспортной доступности (возможность добраться до подразделения в пределах 90 минут);

2) возможность получения заявителем информации о порядке предоставления муниципальной услуги:

- по телефону;
- непосредственно у специалиста МФЦ (на информационном стенде, при личном консультировании);
- на официальном сайте администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

3) возможность выбора заявителем порядка подачи заявления с комплектом документов для предоставления муниципальной услуги:

- путем личного обращения;
  - посредством почтовой связи;
  - по электронной почте;
- 4) возможность получения заявителем примерного бланка заявления:
- у специалиста МФЦ, ответственного за прием и выдачу документов;
  - на официальном сайте администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

5) обеспечение беспрепятственного доступа к помещениям (в том числе для инвалидов), в которых осуществляется прием документов и выдача результата предоставления муниципальной услуги.

2.16.2. Показатели качества муниципальной услуги:

1) снижение числа обращений получателей муниципальной услуги с жалобой на действия (бездействие) должностных лиц при предоставлении муниципальной услуги;

2) полнота и актуальность информации о порядке предоставления муниципальной услуги:

– на информационном стенде;

– на официальном сайте администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

3) соответствие помещений, в которых осуществляется прием документов и выдача результата, мест ожидания приема заявителями санитарно-эпидемиологическим нормам, требованиям действующего законодательства в части беспрепятственного доступа инвалидов к вышеуказанным помещениям, а также требованиям, установленным настоящим Административным регламентом в части комфортности;

4) удовлетворенность получателей муниципальной услуги ее качеством и доступностью (определяется в ходе проведения мониторинга качества и доступности муниципальной услуги);

5) соблюдение должностными лицами МФЦ и администрации, участвующими в предоставлении муниципальной услуги, установленного нормативными правовыми актами порядка предоставления муниципальной услуги (в части срока предоставления, порядка информирования, комплекта документов, оснований для отказа в предоставлении услуги);

6) компетентность, вежливость и корректность должностных лиц МФЦ и администрации, осуществляющих непосредственное взаимодействие с заявителями;

7) отсутствие фактов более 4-х переадресаций звонков, поступивших от заявителей, обратившихся за консультацией.

2.16.3. При личном обращении за получением муниципальной услуги заявитель взаимодействует со специалистом МФЦ, ответственным за прием и выдачу документов, два раза:

– при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги;

– при получении результата предоставления муниципальной услуги (уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги).

Продолжительность каждого взаимодействия составляет 30 минут.

При подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги по почте, электронной почте заявитель взаимодействует со специалистом МФЦ один раз: при получении результата предоставления муниципальной услуги.

При обращении за получением муниципальной услуги по почте, электронной почте и получении результата предоставления муниципальной услуги по почте, электронной почте, заявитель со специалистом МФЦ,

ответственным за прием и выдачу документов, не взаимодействует.

Заявитель может получить информацию о ходе предоставления муниципальной услуги, используя входящий номер своего заявления:

- непосредственно у специалиста МФЦ, ответственного за прием и выдачу документов;
- с использованием средств телефонной связи у специалиста колл-центра МФЦ;
- с использованием официального сайта администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

2.17. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме.

2.17.1. Специалистом МФЦ, ответственным за прием и выдачу документов, предоставляются консультации по следующим вопросам:

- порядок заполнения заявления о предоставлении муниципальной услуги;
- состав документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;
- срок рассмотрения заявления с комплектом документов;
- срок предоставления муниципальной услуги;
- время приема на консультацию или подачи запроса с комплектом документов;
- перечень оснований для отказа в приеме документов и в предоставлении муниципальной услуги;
- порядок обжалования действий (бездействия) и решений, принятых в ходе предоставления муниципальной услуги.

Максимальное время устной консультации по процедуре предоставления муниципальной услуги – 20 минут.

2.17.2. Информация о сроке предоставления муниципальной услуги сообщается заявителю специалистом МФЦ при приеме запроса с комплектом документов.

2.17.3. Специалистами администрации, ответственными за предоставление муниципальной услуги, предоставляются консультации по следующим вопросам:

- состав документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;
- правильность оформления документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;
- источник получения документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги (орган или организация, ее местонахождение).

Максимальное время устной консультации по процедуре предоставления муниципальной услуги – 20 минут.

Специалисты администрации, ответственные за предоставление муниципальной услуги, при ответе на телефонные звонки, устные и письменные обращения заявителей по вопросам предоставления муниципальной услуги обязаны:

– назвать свою фамилию, должность, а также наименование отдела, а затем в вежливой форме четко и подробно проинформировать обратившегося по интересующим его вопросам. При невозможности специалиста отдела, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) другому должностному лицу или обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию. Не допускается переадресация обратившегося более 4-х раз. Во время ответа по телефону не допускается ведение параллельных разговоров с окружающими людьми;

– при консультировании посредством индивидуального устного информирования дать обратившемуся полный, точный и оперативный ответ на поставленные вопросы;

– при консультировании по письменным обращениям дать четкий и лаконичный ответ на поставленные вопросы с указанием фамилии, инициалов и номера телефона исполнителя. Ответ выдается под подпись или направляется по почте (по электронной почте) на адрес, указанный обратившимся, в срок, не превышающий 5 рабочих дней с момента поступления письменного обращения.

2.17.4. Специалисты ЖКХ осуществляют контроль за передачей в МФЦ результата предоставления муниципальной услуги в срок не позднее 10 часов утра рабочего дня, предшествующего дню предоставления муниципальной услуги.

2.17.5. Сроки прохождения отдельных административных процедур, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

– прием, проверка и регистрация запроса – административная процедура осуществляется в первый рабочий день с момента поступления запроса. В случае принятия решения об отказе в приеме запроса административная процедура заканчивается административным действием – выдачей (направлением) уведомления об отказе в приеме запроса для предоставления муниципальной услуги. Данная процедура должна быть завершена не позднее трех рабочих дней с момента подачи (поступления запроса);

– передача запроса начальнику отдела, в чьей компетенции находится предмет запроса, – административная процедура осуществляется в первый рабочий день либо до 10 часов утра следующего рабочего дня, если запрос поступил после 17 часов;

– рассмотрение запроса начальником отдела и назначение ответственного исполнителя – административная процедура осуществляется во второй половине второго рабочего дня с момента регистрации запроса;

– подготовка ответственным исполнителем проекта ответа на запрос – административная процедура осуществляется с третьего по пятый рабочий день с момента регистрации запроса;

– согласование и подписание ответа на запрос – административная процедура осуществляется с шестого по восьмой рабочий день с момента регистрации запроса;

– регистрация ответа на запрос – административная процедура осуществляется на девятый рабочий день с момента регистрации запроса;

– выдача (направление) ответа на запрос – административная процедура осуществляется на десятый рабочий день с момента регистрации запроса.

2.17.6. Особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме.

Заявитель имеет возможность получения примерного бланка запроса в электронном виде.

Заявитель имеет возможность подать запрос о предоставлении муниципальной услуги в форме электронного документа:

– по электронной почте в форме электронных документов;

Заявитель имеет возможность получения результата предоставления муниципальной услуги в виде электронного документа, который направляется уполномоченным органом заявителю посредством электронной почты.

2.17.7. Особенности выполнения административных процедур в многофункциональных центрах.

Прием запросов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, осуществляется в многофункциональных центрах в соответствии с соглашением о взаимодействии, заключенным администрацией городского округа «Город Калининград» с Государственным казенным учреждением Калининградской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг».

В случае приема документов специалисты многофункциональных центров выполняют действия, предусмотренные пунктами 3.5, 3.6, 3.10, 3.11 настоящего Административного регламента, в последовательности и сроки, установленные настоящим Административным регламентом и соглашением о взаимодействии, с учетом требований к порядку выполнения процедур.

## Раздел III.

**СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР, ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ, В ТОМ ЧИСЛЕ ОСОБЕННОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ**

3.1. Исчерпывающий перечень административных процедур при предоставлении муниципальной услуги:

- прием, проверка и регистрация запроса;
- передача запроса специалисту ЖКХ, в чьей компетенции находится предмет запроса;
- рассмотрение запроса специалистом ЖКХ и назначение ответственного исполнителя;
- подготовка ответственным исполнителем проекта ответа на запрос;
- согласование и подписание ответа на запрос;
- регистрация ответа на запрос;
- выдача (направление) ответа на запрос.

3.2. Состав документов, которые находятся в распоряжении администрации, предоставляющей муниципальную услугу.

Документов, которые находятся только в администрации, с которыми заявитель не может ознакомиться в свободном доступе, не имеется.

3.3. Порядок осуществления в электронной форме следующих административных процедур.

3.3.1. Заявителю предоставляется информация и обеспечивается доступ к сведениям о муниципальной услуге через официальный сайт администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

3.3.2 При поступлении в МФЦ запроса посредством электронной почты по информационно-коммуникационной сети «Интернет», специалист МФЦ, ответственный за прием и выдачу документов, не позднее рабочего дня, следующего за днем получения запроса, оформляет и направляет расписку в приеме запроса по адресу электронной почты, указанному заявителем.

3.3.3 При нарушении требований, установленных к заполнению, оформлению и представлению запроса, представленный запрос не рассматривается. Не позднее 3 рабочих дней со дня представления такого запроса специалист МФЦ, ответственный за прием и выдачу документов, направляет заявителю на указанный в заявлении адрес электронной почты (при наличии) заявителя или иным указанным в заявлении способом уведомление с указанием допущенных нарушений требований, в соответствии с которыми должен быть представлен запрос.

3.3.4. Заявитель вправе получить результат предоставления муниципальной услуги в виде электронного документа, который направляется уполномоченным органом заявителю посредством электронной почты.

3.3.5. Иные действия, необходимые для предоставления муниципальной услуги, в электронной форме не предусмотрены.

3.4. Блок-схема предоставления муниципальной услуги приводится в приложении № 3 к настоящему Административному регламенту. Порядок прохождения документов при предоставлении муниципальной услуги по предоставлению информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению (технологическая карта) приводится в приложении № 4 к настоящему Административному регламенту.

3.5. Прием, проверка и регистрация запроса.

3.5.1. Основанием для начала административной процедуры является поступивший от заявителя запрос о предоставлении муниципальной услуги.

3.5.2. Специалист МФЦ, ответственный за прием и выдачу документов, при получении запроса о предоставлении муниципальной услуги, поданного при личном обращении:

– устанавливает предмет запроса, проверяет соответствие запроса установленным требованиям, удостоверяясь, что:

- 1) текст запроса написан разборчиво;
- 2) фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) (для физического лица), наименование юридического лица, адрес написаны полностью;
- 3) запрос не имеет серьезных повреждений, наличие которых не позволяет однозначно истолковать его содержание;

– регистрирует поступивший запрос о предоставлении муниципальной услуги в день его получения в АИС;

– проставляет на запросе оттиск штампа входящей корреспонденции МФЦ и вписывает номер и дату входящего документа в соответствии с записью в АИС;

– на основании порядка прохождения документов по предоставлению муниципальной услуги (технологической карты) рассчитывает дату выдачи готового результата заявителю, указывает ее в электронной регистрационной карточке (далее – регистрационная карточка) в АИС и ставит на контроль;

– оформляет расписку в приеме документов, проставляет на расписке входящий номер, дату приема запроса, код услуги, дату выдачи расписки, дату получения результата предоставления муниципальной услуги, заверяет личной подписью с указанием должности, фамилии, инициалов (бланк расписки представлен в приложении № 5 к настоящему Административному регламенту);

– передает заявителю на подпись расписку в приеме документов (только при личном обращении заявителя);

– информирует заявителя о сроке и способах получения результата предоставления муниципальной услуги (только при личном обращении заявителя);

– сканирует запрос заявителя, расписку в приеме документов и прикрепляет электронный (-ые) образ (-ы) файла (файлов) к регистрационной карточке в АИС;

– выдает (направляет) заявителю расписку в приеме документов.

В случае наличия оснований, указанных в пункте 2.8 настоящего Административного регламента:

- уведомляет в устной форме заявителя о наличии препятствий для предоставления муниципальной услуги, объясняет ему содержание выявленных недостатков, предлагает принять меры по их устранению (при личном обращении заявителя);

- извещает о выявленном факте ведущего юрисконсульта МФЦ;

- после подписания уведомления об отказе в приеме документов для предоставления муниципальной услуги директором МФЦ (лицом, его замещающим) вносит запись о выдаче (направлении) уведомления об отказе в приеме документов для предоставления муниципальной услуги в АИС, сканирует и заносит электронный образ документа в учетную карточку обращения в АИС;

- передает заявителю под подпись (направляет по почте) уведомление об отказе в приеме документов для предоставления муниципальной услуги.

Максимальный срок выполнения административных действий – 30 минут.

#### 3.5.3. Ведущий юрисконсульт МФЦ:

- оформляет уведомление об отказе в приеме документов для предоставления муниципальной услуги;

- передает уведомление об отказе в приеме документов для предоставления муниципальной услуги директору МФЦ (лицу, его замещающему);

- после подписания директором МФЦ (лицом, его замещающим) уведомления об отказе в приеме документов для предоставления муниципальной услуги передает документ специалисту МФЦ, ответственному за прием и выдачу документов.

Максимальный срок выполнения административных действий – 30 минут.

#### Директор МФЦ (лицо, его замещающее):

- рассматривает уведомление об отказе в приеме документов для предоставления муниципальной услуги;

- проверяет обоснованность отказа в приеме документов для предоставления муниципальной услуги в соответствии с основаниями, указанными в п. 2.8 настоящего Административного регламента;

- подписывает уведомление об отказе в приеме документов для предоставления муниципальной услуги и возвращает его ведущему юрисконсульту МФЦ.

Максимальный срок выполнения административных действий – 30 минут.

#### 3.5.4. Должностные лица, ответственные за выполнение каждого административного действия, входящего в состав административной



процедуры, – специалист МФЦ, ответственный за прием и выдачу документов (п. 3.5.2), ведущий юрисконсульт и директор МФЦ (лицо, его замещающее) (п.3.5.3).

#### 3.5.5. Критерии принятия решений:

- соответствие запроса о предоставлении муниципальной услуги требованиям п. 2.6 настоящего Административного регламента;
- наличие оснований для отказа заявителю в приеме запроса для предоставления муниципальной услуги в соответствии с п. 2.8 настоящего Административного регламента.

#### 3.5.6. Результатом административной процедуры могут являться:

- выдача (направление) заявителю расписки в приеме запроса о предоставлении муниципальной услуги;
- выдача (направление) заявителю уведомления об отказе в приеме запроса о предоставлении муниципальной услуги.

3.5.7. Способом фиксации результата выполнения административной процедуры являются:

- присвоение запросу (уведомлению об отказе в приеме запроса о предоставлении муниципальной услуги) регистрационного номера в АИС;
- выдача (направление) заявителю расписки в приеме запроса (уведомления об отказе в приеме запроса о предоставлении муниципальной услуги);
- прикрепление файла со сканированным образом запроса, расписки в приеме запроса (либо уведомления об отказе в приеме запроса о предоставлении муниципальной услуги) к регистрационной карточке в АИС.

3.6. Передача запроса администрации, в чьей компетенции находится предмет запроса.

3.6.1. Основанием для начала административной процедуры является зарегистрированный запрос.

#### 3.6.2. Специалист МФЦ, ответственный за прием и выдачу документов:

- передает в тот же рабочий день запрос администрации, в чьей компетенции находится предмет запроса (лицу, его замещающему), в случае приема запроса после 17.00 - передает до 10.00 утра следующего рабочего дня.

3.6.3. Должностное лицо, ответственное за выполнение каждого административного действия, входящего в состав административной процедуры, – специалист МФЦ, ответственный за прием и выдачу документов.

3.6.4. Критерием принятия решения является зарегистрированный запрос заявителя о предоставлении муниципальной услуги.

3.6.5. Результатом административной процедуры является получение запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги.

3.6.6. Способом фиксации результата выполнения административной процедуры является дата и время направления регистрационной карточки заместителю главы (лицу, его замещающему) в журнале передачи АИС.

3.7. Рассмотрение запроса заместителем главы, в чьей компетенции находится предмет запроса, и назначение ответственного исполнителя.

3.7.1. Основанием для начала административной процедуры является полученный специалистом ЖКХ, в чьей компетенции находится предмет запроса (лицом, его замещающим), зарегистрированный запрос.

3.7.2. Специалист ЖКХ (лицо, его замещающее):

– рассматривает поступивший запрос;

Максимальный срок выполнения административной процедуры – 1 час.

3.7.3. Должностное лицо, ответственное за выполнение каждого административного действия, входящего в состав административной процедуры, – специалист ЖКХ, в чьей компетенции находится предмет запроса (лицо, его замещающее).

3.7.4. Критерием принятия решения является анализ содержания поступившего запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги.

3.7.5. Способами фиксации результата выполнения административной процедуры являются:

– резолюция и фамилия специалиста ЖКХ на запросе;

3.8. Подготовка ответственным исполнителем проекта ответа на запрос.

3.8.1. Основанием для начала административной процедуры является поступивший к специалисту запрос.

3.8.2. Специалист ЖКХ:

– изучает запрос заявителя;

– осуществляет проверку запроса заявителя на соответствие закону, нормативно правовым актам и комментариям к ним;

– готовит проект ответа на запрос в двух экземплярах и передает заместителю главы (лицу, его замещающему);

3.8.5. Результатом административной процедуры является подготовленный проект ответа заявителю.

3.9. Согласование и подписание ответа на запрос.

3.9.1. Основанием для начала административной процедуры является подготовленный специалистом ЖКХ проект ответа на запрос.

3.9.2. Заместитель главы (лицо, его замещающее):

– изучает запрос, проект ответа;

– при отсутствии замечаний подписывает два экземпляра проекта ответа на запрос заявителю;

– передает запрос и подписанные им два экземпляра ответа специалисту ЖКХ;

Максимальный срок выполнения административных действий - 1 час.

3.9.4. Должностные лица, ответственные за выполнение административной процедуры, – специалист ЖКХ, в чьей компетенции находится предмет запроса (лицо, его замещающее).

3.9.5. Критерием принятия решения является анализ проекта ответа на запрос.

3.9.6. Результатом административной процедуры является подписанный ответ на запрос заявителя.

3.10. Регистрация ответа на запрос.

3.10.1. Основанием для начала административной процедуры является подписанный ответ на запрос заявителя.

3.10.2. Специалист ЖКХ, получив от заместителя главы (лица, его замещающего) запрос и два экземпляра подписанного ответа на запрос:

– передает два экземпляра подписанного ответа на запрос заявителя специалисту МФЦ, ответственному за прием и выдачу документов;

Максимальный срок выполнения административных действий – 30 минут.

3.10.3. Специалист МФЦ, ответственный за прием и выдачу документов:

– регистрирует ответ на запрос в АИС;

– проставляет на двух экземплярах ответа на запрос исходящий номер и дату в соответствии с записью в АИС;

– один экземпляр ответа на запрос отдает специалисту ЖКХ для оформления в дело;

– сканирует ответ на запрос заявителя, прикрепляет электронный образ файла (файлов) к регистрационной карточке в АИС.

Максимальный срок выполнения административных действий – 30 минут.

3.10.4. Специалист МФЦ, ответственный за прием и выдачу документов, в срок не позднее 10 часов утра рабочего дня, предшествующего дню выдачи заявителю готового результата, указанному в расписке (дате окончания срока предоставления муниципальной услуги):

– проверяет наличие в МФЦ результата предоставления муниципальной услуги. В случае отсутствия принимает меры для выдачи (направления) результата предоставления муниципальной услуги заявителю в установленный срок.

При отсутствии результата предоставления муниципальной услуги за 8 рабочих часов до времени выдачи заявителю готового результата, указанному в расписке, о данном факте докладывает начальнику отдела приема и выдачи документов МФЦ (лицу, его замещающему).

Максимальный срок выполнения административных действий – 10 минут.

3.10.5. Начальник отдела приема и выдачи документов МФЦ (лицо, его замещающее) о факте отсутствия в МФЦ результата предоставления муниципальной услуги докладывает служебной запиской директору МФЦ.

Директор МФЦ предпринимает меры для своевременного предоставления начальникам Отделов (лицам, их замещающим) результата предоставления муниципальной услуги.

3.10.6. Должностные лица, ответственные за выполнение каждого административного действия, входящего в состав административной процедуры, – специалист отдела (п. 3.10.2), специалист МФЦ, ответственный за прием и выдачу документов (п.п. 3.10.3, 3.10.4), начальник отдела приема и выдачи документов МФЦ (лицо, его замещающее), директор МФЦ (лицо, его замещающее) (п. 3.10.5).

3.10.7. Критерием принятия решения является поступление результата в МФЦ.

3.10.8. Результатом административной процедуры является регистрация в АИС ответа на запрос заявителя.

3.10.9. Способом фиксации результата выполнения административного действия является номер и дата регистрации на двух экземплярах ответа на запрос заявителя в АИС.

3.11. Выдача (направление) ответа на запрос.

3.11.1. Основанием для начала административной процедуры является явка заявителя для получения результата муниципальной услуги.

3.11.2. Специалист МФЦ, ответственный за прием и выдачу документов:

- при личном обращении заявителя;
- устанавливает личность заявителя;
- выдает заявителю первый экземпляр ответа на запрос под подпись на распечатанном из АИС бланке расписки в приеме документов;
- в случае неприбытия заявителя по истечении 10 рабочих дней после наступления даты, указанной в расписке, за результатом направляет результат предоставления муниципальной услуги по адресу заявителя, указанному в запросе;
- делает в регистрационной карточке в АИС отметку о предоставлении заявителю муниципальной услуги, снимает документ с контроля.

Максимальный срок выполнения административных действий – 30 минут.

3.11.2.1. В случае избрания заявителем способа направления результата предоставления муниципальной услуги по почте специалист МФЦ, ответственный за прием и выдачу документов:

- направляет один экземпляр ответа на запрос почтовым отправлением с уведомлением о вручении по адресу, указанному в запросе, в течение рабочего дня, указанного в расписке в графе «дата получения результата»;
- делает в регистрационной карточке в АИС отметку о предоставлении заявителю муниципальной услуги, снимает документ с контроля.

Максимальный срок выполнения административных действий – 30 минут.

3.11.2.2. В случае избрания заявителем способа получения результата в виде электронного документа посредством электронной почты:

- заверяет отсканированный электронный образ ответа заявителю электронной подписью;
- направляет заявителю результат предоставления муниципальной услуги в виде электронного документа по адресу электронной почты, указанному в заявлении;
- делает в регистрационной карточке в АИС отметку о дате предоставления заявителю муниципальной услуги и снятии документа с контроля.

Максимальный срок выполнения административных действий – 30 минут.

3.11.3. Должностное лицо, ответственное за выполнение каждого административного действия, входящего в состав административной процедуры, – специалист МФЦ, ответственный за прием и выдачу документов.

3.11.4. Критерием принятия решения является прибытие (неприбытие) заявителя.

3.11.5. Результатом административной процедуры является вручение (направление) заявителю результата предоставления муниципальной услуги.

3.11.6. Способ фиксации результата выполнения административной процедуры:

- подпись заявителя на экземпляре расписки в приеме документов, распечатанной из АИС;

- дата и время в регистрационной карточке АИС получения заявителем результата предоставления муниципальной услуги.

#### Раздел IV. ПОРЯДОК И ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ИСПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

4.1. Текущий контроль соблюдения и исполнения должностными лицами (специалистами) МФЦ и Отделов положений Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятия ими решений осуществляется директором МФЦ и начальником одного из Отделов, ответственными за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги.

4.2. Проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляются на основании соответствующих документов администрации.

Проверки могут быть плановыми (осуществляются на основании годовых, квартальных, ежемесячных планов администрации) и внеплановыми. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги, или порядок выполнения отдельных административных процедур (тематические проверки).

4.3. Специалист МФЦ, ответственный за прием и выдачу документов, несет персональную ответственность за:

- соблюдение сроков и порядка приема запроса о предоставлении муниципальной услуги;

- регистрацию запроса о предоставлении муниципальной услуги в АИС, постановку его на контроль;

- правильность записи на запросе о предоставлении муниципальной услуги номера и даты регистрации;

- выдачу (направление) заявителю расписки в приеме запроса о предоставлении муниципальной услуги (уведомления об отказе в приеме запроса о предоставлении муниципальной услуги);

- своевременную передачу запроса о предоставлении муниципальной услуги одному из начальников Отделов (лицам, их замещающим);

- проведение проверки наличия в МФЦ результата предоставления муниципальной услуги не позднее 10 часов утра рабочего дня, предшествующего дню выдачи заявителю готового результата;

- соблюдение сроков и порядка регистрации ответа на запрос заявителя;
- правильность записи номера и даты регистрации на ответе заявителю, его сканирование и прикрепление электронного образа документа к регистрационной карточке в АИС;

- соблюдение сроков выдачи (направления) заявителю результата предоставления муниципальной услуги;

- соблюдение сроков и порядка снятия документа с контроля в АИС.

4.4. Специалисты ЖКХ, ответственные за предоставление муниципальной услуги, несут персональную ответственность за:

- полноту и достоверность предоставления информации о порядке предоставления жилищно-коммунальной услуги, указанной заявителем;

- соблюдение сроков, порядка и правильности оформления проекта ответа на запрос заявителя;

- соблюдение сроков и порядка передачи результата предоставления муниципальной услуги в МФЦ;

4.5. Заместитель главы (лица, его замещающие) несет персональную ответственность за:

- соблюдение сроков назначения должностного лица, ответственного за предоставление муниципальной услуги, и передачи ему запроса;

- соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги;

- правомерность принятия решения при подписании проекта ответа заявителю;

4.6. Начальник отдела приема и выдачи документов МФЦ несет персональную ответственность за:

- осуществление контроля срока предоставления муниципальной услуги.

4.7. Ведущий юрисконсульт МФЦ несет персональную ответственность за:

- соблюдение срока и порядка подготовки проекта уведомления об отказе в приеме документов и передачу его директору МФЦ (лицу, его замещающему);

- соблюдение срока и порядка передачи специалисту МФЦ, ответственному за прием и выдачу документов, подписанного уведомления об отказе в приеме документов.

4.9. Директор МФЦ (лицо, его замещающее) несет персональную ответственность за правомерность подписания уведомления об отказе в приеме документов.

4.10. Персональная ответственность должностных лиц (специалистов) администрации и МФЦ закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

4.11. Руководителем МФЦ и администрацией (лицами, их замещающими), ответственными за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги, определяется периодичность, порядок и формы контроля предоставления муниципальной услуги.

По результатам контроля в случае выявления нарушений положений Административного регламента осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Граждане (заинтересованные лица), их объединения и организации осуществляют контроль хода предоставления муниципальной услуги через официальный сайт администрации городского округа «Город Калининград» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» klgd.ru в разделе «Услуги».

**Раздел 5. ДОСУДЕБНОЕ (ВНЕСУДЕБНОЕ) ОБЖАЛОВАНИЕ  
ЗАЯВИТЕЛЕМ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ)  
АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДСКОГО ОКРУГА «ГОРОД КАЛИНИНГРАД»,  
ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕЙ МУНИЦИПАЛЬНУЮ УСЛУГУ, ДОЛЖНОСТНОГО  
ЛИЦА АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДСКОГО ОКРУГА «ГОРОД  
КАЛИНИНГРАД», ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕЙ МУНИЦИПАЛЬНУЮ УСЛУГУ,  
ЛИБО МУНИЦИПАЛЬНОГО СЛУЖАЩЕГО**

5.1. Заявители имеют право на обжалование действий или бездействия должностных лиц, специалистов (МФЦ, Отделов) в досудебном и судебном порядке.

5.2. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования заявителем решений и действий (бездействия) администрации, предоставляющей муниципальную услугу, должностного лица администрации, предоставляющей муниципальную услугу, либо муниципального служащего.

Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

1) нарушение срока регистрации заявления 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 Калининградской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Калининградской области, 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 Калининградской области, муниципальными правовыми актами;

б) отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.3. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе в МФЦ, в администрацию, предоставляющую муниципальную услугу. Жалобы на решения, принятые главой администрации, подаются главе администрации.

Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по электронной почте администрации, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.4. 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.

5.5. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения обращения (жалобы) в досудебном или судебном порядке, если это не влечет разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законодательством Российской Федерации тайну.

5.6. Заявители могут обжаловать в следующем порядке действия или бездействие должностных лиц (специалистов):

– специалиста МФЦ, ответственного за прием и выдачу документов, – начальнику отдела приема и выдачи документов МФЦ (лицу, его замещающему);

– начальника отдела приема и выдачи документов МФЦ (лица, его замещающего), ведущего юрисконсульта МФЦ – директору МФЦ (лицу, его замещающему);



– директора МФЦ – управляющему делами администрации (лицу, его замещающему);

– специалистов ЖКХ, ответственных за предоставление муниципальной услуги, – заместителю главы (лицам, их замещающим);

Заявители также вправе обратиться с жалобой (претензией) на действия или бездействие должностных лиц, специалистов к любому из вышеуказанных должностных лиц, в подчинении которого находится лицо (специалист), ответственное за предоставление муниципальной услуги.

5.7. Заместитель главы администрации проводит личный прием заявителей.

При личном приеме заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема заявителя.

В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия заявителя может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема заявителя. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.8. Жалоба, поступившая в администрацию, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа администрации, должностного лица администрации в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

5.9. По результатам рассмотрения жалобы администрация, предоставляющая муниципальную услугу, принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных администрацией, предоставляющей муниципальную услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

5.10. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в п. 5.9 настоящего Административного регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

Приложение № 1  
к Административному регламентуАдминистрация муниципального образования  
«Багратионовское городское поселение»  
от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
Ф.И.О. гражданина (наименование юридического  
лица), место жительства гражданина (место  
нахождения юридического лица), контактный телефонЗ а п р о с  
о предоставлении информации о порядке предоставления  
жилищно-коммунальных услуг

Прошу Вас предоставить мне информацию (справку) об

\_\_\_\_\_  
*(наименование информации)* по

Информацию (справку) прошу (нужное отметить):

 отправить по электронной почте по адресу:

\_\_\_\_\_

 отправить по почте на адрес:

\_\_\_\_\_

 выдать лично

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ Г.

Дата

\_\_\_\_\_  
Личная подпись\_\_\_\_\_  
Инициалы, фамилия

Приложение № 2  
к Административному регламенту

Администрация муниципального образования  
«Багратионовское городское поселение»  
от Петровой О.В.,  
зарегистрирована и проживаю по адресу:  
г. Багратионовск, ул. Пограничная, д.57 кв.36,  
тел. 000-000

**З а п р о с**  
о предоставлении информации о порядке предоставления  
жилищно-коммунальных услуг

Прошу Вас предоставить мне информацию (справку) о порядке вывоза  
твердых бытовых отходов.

Информацию (справку) прошу (нужное отметить):

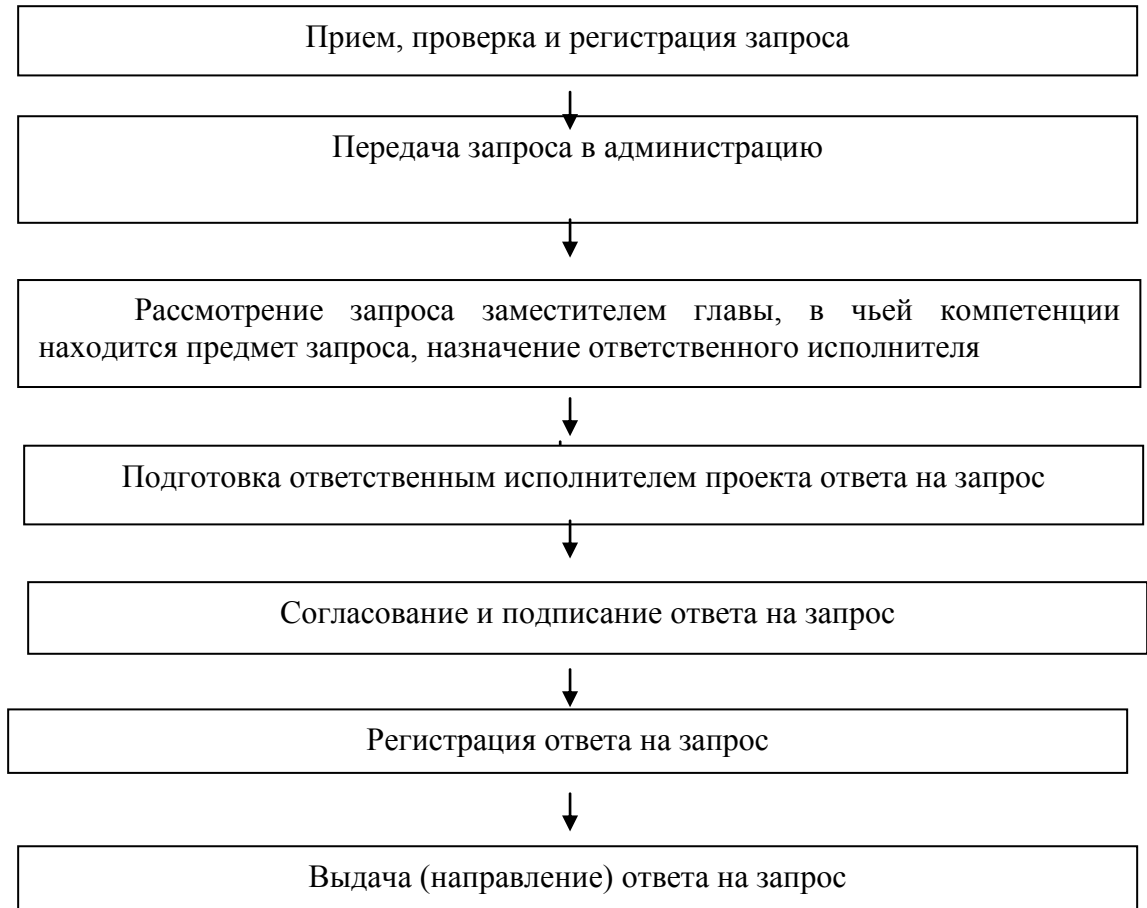
- отправить по электронной почте по адресу: \_\_\_\_\_
- отправить по почте на адрес: \_\_\_\_\_
- выдать лично

«30» сентября 2012 года.  
Дата

\_\_\_\_\_  
Личная подпись

А.А. Петрова  
Инициалы, фамилия

**БЛОК-СХЕМА**  
предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о  
порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению»



Порядок прохождения документов  
при предоставлении муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления  
жилищно-коммунальных услуг населению»

№ п/п	Процедура	Участники	Длительность	День с момента регистрации запроса
1	Прием, проверка и регистрация запроса	<p>Специалист МФЦ, ответственный за прием и выдачу документов</p> <p>Начальник отдела приема и выдачи документов МФЦ (лицо, его замещающее) ведущий юрисконсульт МФЦ директор МФЦ (лицо, его замещающее)</p>	<p>30 минут</p> <p>30 минут</p>	<p>в первый рабочий день</p>
2	Передача запроса начальнику отдела, в чьей компетенции находится предмет запроса	Специалист МФЦ, ответственный за прием и выдачу документов	10 минут	в первый рабочий день
3	Рассмотрение запроса заместителем главы и назначение ответственного исполнителя	Заместитель главы (лица, их замещающее)	1 час	во второй рабочий день
4	Подготовка ответственным исполнителем проекта ответа на запрос	Специалист ЖКХ	4 часа	с третьего по пятый рабочий день

5	Согласование и подписание ответа на запрос	Заместитель главы	1 час	на восьмой рабочий день
6	Регистрация ответа на запрос	Специалист ЖКХ Специалист МФЦ, ответственный за прием и выдачу документов	30 минут 30 минут	на девятый рабочий день
7	Выдача (направление) ответа на запрос	Специалист МФЦ, ответственный за прием и выдачу документов	30 минут	на десятый рабочий день

Всего: 10 рабочих дней.

Приложение № 5  
к Административному регламенту

РАСПИСКА

в приеме от заявителя документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению»

Вх. № \_\_\_\_\_ от «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

№ п/п	Наименование и реквизиты документов	Кол-во экземпляров		Количество листов		Отметка о выдаче докум. заявителю		Отметка о наличии
		Подлинных	копий	Подлинных	копий	Подлинных	копий	
1	Запрос о предоставлении муниципальной услуги							<input type="checkbox"/>

Документы принял: \_\_\_\_\_  
(должность сотрудника, принявшего документы) (подпись, Ф.И.О.)

Расписка выдана: «\_\_» \_\_\_\_\_ года \_\_\_\_\_  
(указывается Ф.И.О. сотрудника, принявшего документы)

Дата получения результата предоставления муниципальной услуги:  
«\_\_» \_\_\_\_\_ года \_\_\_\_\_  
(указывается Ф.И.О. сотрудника, принявшего документы)

Расписку получил: \_\_\_\_\_  
(фамилия, инициалы, подпись заявителя)

Приложение № 6  
к Административному регламенту

Уведомление об отказе  
в приёме от заявителя запроса о предоставлении муниципальной услуги  
«Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-  
коммунальных услуг населению»

Исх. № \_\_\_\_\_ от « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

Дано заявителю \_\_\_\_\_  
*фамилия, инициалы*

о том, что Вами на приеме \_\_\_\_\_ предьявлен  
*дата и время*  
запрос о предоставлении муниципальной услуги \_\_\_\_\_  
*наименование муниципальной услуги*

Мною, \_\_\_\_\_,  
*фамилия, инициалы специалиста*  
на основании \_\_\_\_\_  
*пункт и реквизиты Административного регламента либо нормативного правового акта*  
Вам отказано в приеме запроса о предоставлении муниципальной услуги в  
связи с \_\_\_\_\_  
*причина отказа*

\_\_\_\_\_

*должность*

\_\_\_\_\_

*подпись*

\_\_\_\_\_

*фамилия, инициалы*