

**Административный регламент предоставления муниципальной услуги  
«Предоставление информации о жилищно-коммунальных услугах,  
оказываемых населению»**

**1. Общие положения**

1.1 Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о жилищно-коммунальных услугах, оказываемых населению» (далее - Регламент), определяет порядок, сроки и последовательность действий (административных процедур) администрации муниципального образования городского округа «Инта» (далее - Администрация), муниципального автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» муниципального образования городского округа «Инта» (далее - МФЦ), формы контроля за исполнением, ответственность должностных лиц Администрации, МФЦ, за несоблюдение ими требований регламента при выполнении административных процедур (действий), порядок обжалования действий (бездействия) должностных лиц Администрации, МФЦ, а также принимаемых ими решений при предоставлении информации о жилищно-коммунальных услугах, оказываемых населению (далее - муниципальная услуга).

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

1.2. Заявителями на предоставление муниципальной услуги являются индивидуальные предприниматели, юридические и физические лица, а также их законные представители (далее - Заявитель).

1.3. Порядок информирования о правилах предоставлении муниципальной услуги:

1.3.1. Сведения о месте нахождения, графике работы, телефонах для справок и консультаций, официальном сайте, электронной почте приводятся в Приложении 1 к настоящему Регламенту.

1.3.2. Информацию о правилах предоставления муниципальной услуги, а также о ходе ее предоставления можно получить непосредственно в Администрации, МФЦ:

- по письменным обращениям заявителей;
- с использованием средств телефонной связи;
- посредством электронной почты;

- посредством Интернета: официальный сайт Администрации ([www.adminta.ru](http://www.adminta.ru)), МФЦ, Портал государственных и муниципальных услуг ([www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru)) и Портал государственных услуг Республики Коми (функций) ([www.pgu.rkomi.ru](http://www.pgu.rkomi.ru)).

1.3.3. Специалист, осуществляющий консультирование (посредством телефона или лично) по вопросам предоставления муниципальной услуги, должен корректно и внимательно относиться к заявителям, не унижая их чести и достоинства. Консультирование должно проводиться без больших пауз, лишних слов и эмоций.

При консультировании по телефону специалист должен назвать свою фамилию, имя, отчество, должность, а затем в вежливой форме четко и подробно проинформировать обратившегося по интересующим его вопросам.

Если специалист, к которому обратилось заинтересованное лицо, не может ответить на вопрос самостоятельно, либо подготовка ответа требует продолжительного времени, то он может предложить заинтересованному лицу обратиться письменно, либо назначить другое удобное для заинтересованного лица время для получения информации. Продолжительность устного информирования каждого заинтересованного лица составляет не более 10 минут.

1.3.4. Информирование заявителей в письменной форме о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется при письменном обращении заинтересованных лиц. При письменном обращении ответ направляется заинтересованному лицу в течение 30 календарных дней со дня поступления запроса.

При консультировании по письменным обращениям заинтересованному лицу дается исчерпывающий ответ на поставленные вопросы, указываются фамилия, имя, отчество, должность и номер телефона исполнителя.

1.3.5. Требования к размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации.

Тексты информационных материалов печатаются удобным для чтения шрифтом, без исправлений, наиболее важные места подчеркиваются.

Публичное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется посредством размещения соответствующей информации в средствах массовой информации, на официальных сайтах Администрации, МФЦ.

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

## **2. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

2.1. Наименование муниципальной услуги: «Предоставление информации о жилищно-коммунальных услугах, оказываемых населению».

2.2. Муниципальная услуга предоставляется Администрацией и осуществляется отделом промышленности, транспорта, связи и жилищно-коммунальной сферы (далее – Отдел) через МФЦ.

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является выдача заявителю одного из документов:

- информационное письмо о жилищно-коммунальных услугах, оказываемых населению;
- уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги со дня регистрации запроса специалистом МФЦ составляет не более 30 календарных дней.

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги.

Муниципальная услуга предоставляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

- Конституцией Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993) («Собрание законодательства РФ», 2009, №4, ст. 445);
- Жилищным кодексом Российской Федерации от 29.12.2004 № 188-ФЗ («Собрание законодательства РФ», 03.01.2005, № 1 (часть 1), ст. 14, «Российская газета», № 1, 12.01.2005, «Парламентская газета», № 7-8, 15.01.2005.);
- Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» («Российская газета» № 168, 30.07.2010);
- Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» («Российская газета», № 202, 08.10.2003);
- Федеральным законом от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи» («Российская газета», № 75, 08.04.2011);

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

– Постановлением Правительства Российской Федерации 22.12.2012 № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг» («Собрание законодательства РФ», 2012, № 53 (ч. 2), ст. 7932);

– Постановлением Правительства Российской Федерации от 13.08.2006 № 491 «Об утверждении Правил содержания общего имущества в многоквартирном доме и правил изменения размера платы за содержание и ремонт жилого помещения в случае оказания услуг и выполнения работ по управлению, содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность» («Собрание законодательства РФ», 21.08.2006, № 34, ст. 3680, «Российская газета», № 184, 22.08.2006.);

– Постановлением Правительства Российской Федерации от 06.05.2011 № 354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов» («Собрание законодательства РФ», 30.05.2011, № 22, ст. 3168, «Российская газета», № 116, 01.06.2011.);

– Постановлением Правительства Российской Федерации от 14.07.2008 № 520 «Об основах ценообразования и порядке регулирования тарифов, надбавок и предельных индексов в сфере деятельности организаций коммунального комплекса» («Собрание законодательства РФ», 21.07.2008, N 29 (ч. 2), ст. 3518, «Российская газета», N 155, 23.07.2008.);

– Постановлением Правительства Российской Федерации от 23.05.2006 № 306 «Об утверждении Правил установления и определения нормативов потребления коммунальных услуг» («Собрание законодательства РФ», 29.05.2006, N 22, ст. 2338, «Российская газета», N 114, 31.05.2006.);

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

– Постановлением администрации МО городского округа «Инта» от 13.02.2013 № 2/418 «Об утверждении Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления муниципальных услуг, выразившееся в неправомерных решениях и действиях (бездействии) администрации муниципального образования городского округа «Инта», должностных лиц при предоставлении муниципальных услуг» («Искра - твоя городская газета», № 38, 19.02.2013).

2.6. Для получения муниципальной услуги заявители подают в МФЦ запрос о предоставлении муниципальной услуги по рекомендуемой форме, приведенной в Приложении 2 к настоящему Регламенту.

2.6.1. К запросу прилагаются документы, предоставляемые заявителем в МФЦ самостоятельно:

– в случае если подачу документов осуществляет представитель заявителя, то дополнительно представляется доверенность, оформленная в соответствии с действующим законодательством.

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

2.7. Не допускается 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 муниципальных услуг;

– представления документов и информации, в том числе подтверждающих внесение заявителем платы за предоставление муниципальных услуг, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления

либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении предусмотренных частью 1 статьи 1 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, за исключением документов, включенных в определенный частью 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» перечень документов.

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

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

2.10. Приостановление предоставления муниципальной услуги не предусмотрено.

2.11. Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

- подача заявления лицом, не уполномоченным на осуществление таких действий;
- тексты документов написаны неразборчиво, исполнены карандашом или имеют серьезные повреждения, наличие которых не позволяет однозначно истолковать их содержание;
- наличие в документах приписок, зачеркнутых слов и иных неоговоренных в них исправлений.

2.12. После устранения оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги в случаях, предусмотренных пунктом 2.11 административного регламента, заявитель вправе обратиться повторно за получением муниципальной услуги.

2.13. Административные процедуры по предоставлению муниципальной услуги осуществляются бесплатно.

2.14. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги - 15 минут.

2.15. Регистрация запроса о предоставлении муниципальной услуги и прилагаемых к нему документов осуществляется в день его поступления.

2.16. Помещение МФЦ оборудовано информационной табличкой (вывеской) с указанием полного наименования, а также информацию о режиме его работы.

Рабочие места уполномоченных должностных лиц, ответственных за прием и выдачу документов, оборудованы компьютерами и оргтехникой.

Прием заявителей осуществляется непосредственно в помещениях, оборудованных окнами для приема и выдачи документов, оформленных информационными табличками с указанием номера окна, фамилии, имени, отчества (при наличии) и должности работника МФЦ, осуществляющего прием и выдачу документов.

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

Места ожидания оборудованы сидячими местами для посетителей.

В МФЦ предусмотрено оборудование доступных мест общественного пользования (туалетов).

2.17. Показатели доступности и качества муниципальной услуги.

Показатели	Единица измерения	Нормативное значение показателя
Показатели доступности		
Наличие возможности получения муниципальной услуги в электронном виде (в соответствии с этапами перевода муниципальных услуг на предоставление в электронном виде)	да/нет	да

Наличие возможности получения муниципальной услуги через МФЦ	да/нет	да
Показатели качества		
Удельный вес рассмотренных в установленный срок запросов на предоставление муниципальной услуги в общем количестве запросов на предоставление муниципальной услуги через МФЦ	%	100
Удельный вес количества обоснованных жалоб в общем количестве запросов на предоставление муниципальной услуги	%	0
Удельный вес количества обоснованных жалоб в общем количестве запросов на предоставление муниципальной услуги через МФЦ	%	0

2.18. Иные требования, учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме.

Формы запросов на предоставление муниципальной услуги размещается на сайте Администрации ([www.adminta.ru](http://www.adminta.ru)), МФЦ, а также на Портале государственных и муниципальных услуг ([www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru)) и Портале государственных услуг Республики Коми ([www.pgu.rkomi.ru](http://www.pgu.rkomi.ru)).

Предоставление муниципальной услуги посредством порталов государственных и муниципальных услуг (функций) осуществляется путем заполнения интерактивных форм заявлений о предоставлении услуги и документов, необходимых для получения услуги.

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

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

2) документы в формате Adobe PDF должны быть отсканированы в черно-белом либо сером цвете, обеспечивающем сохранение всех аутентичных признаков подлинности (качество - не менее 150 точек на дюйм);

3) каждый отдельный документ должен быть отсканирован и загружен в систему подачи документов в виде отдельного файла. Количество файлов должно соответствовать количеству документов, представляемых через порталы государственных и муниципальных услуг (функций), а наименование файлов должно позволять идентифицировать документ и количество страниц в документе;

4) файлы, предоставляемые через порталы государственных и муниципальных услуг (функций), не должны содержать вирусов и вредоносных программ.

2.19. Запрос о предоставлении муниципальной услуги подается заявителем через МФЦ лично при наличии документа удостоверяющего личность.

2.20. Заявитель имеет возможность получения сведений о ходе рассмотрения запроса, поданного в электронной форме с использованием порталов государственных и муниципальных услуг (функций), а также возможность получения результатов предоставления услуги в электронной форме.

### **3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме**

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

- прием и регистрация запроса, поступившего от заявителя;
- рассмотрение запроса и принятие решения;
- выдача заявителю результата предоставления муниципальной услуги.

Блок-схема исполнения административной процедуры приведена в Приложении 3 к настоящему Регламенту.

### 3.2. Прием и регистрация запроса, поступившего от заявителя.

3.2.1. Основанием для начала административной процедуры является обращение заявителя в МФЦ с письменным запросом и прилагаемыми документами, предусмотренными пунктом 2.6.1. настоящего Регламента.

3.2.2. Специалист МФЦ, осуществляет прием и регистрацию документов путем внесения соответствующей информации в электронную базу данных.

Максимальный срок выполнения административного действия составляет 30 минут.

3.2.3. После регистрации запроса и прилагаемых к нему документов заявителю выдается первый экземпляр расписки принятых документов с отметкой о дате и входящем номере регистрации, второй экземпляр расписки приобщается к поступившим документам.

3.2.4. Результатом исполнения административной процедуры является приём и регистрация документов, поступивших от заявителя и передача их в Отдел, для принятия решения о предоставлении муниципальной услуги.

### 3.3. Рассмотрение запроса и принятие решения.

3.3.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры является передача в Отдел зарегистрированного запроса и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги специалистом МФЦ.

Заведующий Отделом осуществляет анализ тематики поступивших запросов.

В результате анализа определяется степень полноты информации, содержащейся в запросе и необходимой для его исполнения.

По итогам анализа тематики поступивших запросов заведующий Отделом направляет пакет документов для исполнения специалисту Отдела, ответственному за подготовку решения о предоставлении муниципальной услуги.

3.3.2. Специалист Отдела ответственный за подготовку решения обеспечивает проверку на предмет соответствия документов, указанных в пункте 2.6. настоящего Регламента.

3.3.3. Специалист Отдела, ответственный за подготовку решения о предоставлении муниципальной услуги, по результатам проверки готовит один из следующих документов:

- проект информационного письма о жилищно-коммунальных услугах, оказываемых населению;
- проект уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги, в случае наличия оснований, предусмотренных пунктом 2.11. настоящего Регламента.

3.3.4. Специалист Отдела направляет проект информационного письма о жилищно-коммунальных услугах, оказываемых населению либо проект уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги на подпись руководителю Администрации.

3.3.5. Результатом выполнения административной процедуры является информационное письмо о жилищно-коммунальных услугах, оказываемых населению либо уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги и передача их специалисту МФЦ, ответственному за выдачу результата предоставления муниципальной услуги заявителю.

3.3.6. Срок выполнения административной процедуры составляет не более 27 календарных дней со дня поступления запроса специалисту Отдела.

### 3.4. Выдача заявителю результата предоставления муниципальной услуги.

3.4.1. Основанием для начала административной процедуры является поступление специалисту МФЦ, ответственному за выдачу результата предоставления муниципальной услуги информационного письма о жилищно-коммунальных услугах, оказываемых населению либо уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

3.4.2. Специалист МФЦ выдает заявителю или его представителю по доверенности под роспись информационное письмо о жилищно-коммунальных услугах, оказываемых населению либо уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги

3.4.3. В случае если заявитель или его представитель не обратились в МФЦ за получением результата муниципальной услуги, специалист МФЦ направляет результат муниципальной услуги по почте заказным письмом с уведомлением о вручении на адрес, указанный в запросе.

3.4.4. Результатом выполнения административной процедуры является (направление) выдача заявителю информационного письма о жилищно-коммунальных услугах, оказываемых населению либо уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

3.4.5. Срок выполнения административной процедуры составляет не более 2 календарных дней со дня поступления результата муниципальной услуги специалисту МФЦ.

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

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

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

Контроль за исполнением настоящего Регламента специалистами МФЦ осуществляется руководителем МФЦ.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**5. Досудебный порядок обжалования решения и действия (бездействия) органа, представляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц и муниципальных служащих, обеспечивающих ее предоставление**

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

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

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

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Коми, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

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

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

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

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

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

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

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



Жалоба, поступившая в Администрацию, рассматривается комиссией по рассмотрению жалоб на решения и действия (бездействие) должностных лиц, предоставляющих муниципальные услуги (далее - Комиссия), создаваемой под председательством руководителя аппарата Администрации в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Администрации, сотрудника МФЦ 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. Правительство Российской Федерации вправе установить случаи, при которых срок рассмотрения жалобы может быть сокращен.

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

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

а) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);

б) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

в) копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

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

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

- место, дата и время приема жалобы заявителя;
- фамилия, имя, отчество заявителя;
- перечень принятых документов от заявителя;
- фамилия, имя, отчество специалиста, принявшего жалобу;
- способ информирования заявителя о готовности результата рассмотрения жалобы, выбранный заявителем (смс оповещения, по электронной почте, через личный кабинет, по телефону);

– срок рассмотрения жалобы в соответствии с настоящим административным регламентом.

5.8. По результатам рассмотрения жалобы Комиссией может быть принято одно из следующих решений:

1) удовлетворить жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим муниципальную услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Коми, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

2) отказать в удовлетворении жалобы.

5.9. Комиссия отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

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

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

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

5.10. Комиссия вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

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

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

5.11. В случае если жалоба (или запрос о прекращении рассмотрения жалобы) подана заявителем в орган, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе (или заявлению о прекращении рассмотрения жалобы), в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации уполномоченное должностное лицо указанного органа направляет жалобу (или запрос о прекращении рассмотрения жалобы) в орган, предоставляющий муниципальную услугу и уполномоченный в соответствии с компетенцией на ее рассмотрение, и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы (или заявления о прекращении рассмотрения жалобы). При этом срок рассмотрения жалобы (или заявления о прекращении рассмотрения жалобы) исчисляется со дня регистрации жалобы (или заявления о прекращении рассмотрения жалобы) в органе, предоставляющем муниципальную услугу и уполномоченном в соответствии с компетенцией на ее рассмотрение.

5.12. Основания для приостановления рассмотрения жалобы не предусмотрены.

5.13. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

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

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

5.16. Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы размещается:

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

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

- посредством телефонной связи по номеру Администрации, МФЦ;

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

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

Почтовый адрес для направления корреспонденции	169840, Россия, Республика Коми, г. Инта, ул. Горького, д. 16
Фактический адрес месторасположения	169840, Россия, Республика Коми, г. Инта, ул. Горького, д. 16
Адрес электронной почты, e-mail	<a href="mailto:mfc@inta.rkomi.ru">mfc@inta.rkomi.ru</a>
Телефон для справок	6-21-86
ФИО директора	Сайдашева Ирина Андреевна

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

Дни недели	Часы работы
Понедельник	с 8 <sup>00</sup> до 12 <sup>00</sup> , с 13 <sup>00</sup> до 17 <sup>00</sup>
Вторник	с 8 <sup>00</sup> до 12 <sup>00</sup> , с 13 <sup>00</sup> до 17 <sup>00</sup>
Среда	с 8 <sup>00</sup> до 12 <sup>00</sup> , с 13 <sup>00</sup> до 17 <sup>00</sup>
Четверг	с 8 <sup>00</sup> до 12 <sup>00</sup> , с 13 <sup>00</sup> до 17 <sup>00</sup>
Пятница	с 8 <sup>00</sup> до 12 <sup>00</sup>
Суббота	выходной
Воскресенье	выходной

**Общая информация об администрации муниципального образования городского округа «Инта»**

Почтовый адрес для направления корреспонденции	169840, Россия, Республика Коми, г. Инта, ул. Горького, д. 16
Фактический адрес месторасположения	169840, Россия, Республика Коми, г. Инта, ул. Горького, д. 16
Адрес электронной почты для направления корреспонденции	<a href="mailto:inta-mo@yandex.ru">inta-mo@yandex.ru</a>
Телефоны отделов или иных структурных подразделений	(82145) 6-20-31, (82145) 6-26-45
Официальный сайт в сети Интернет (если имеется)	<a href="http://www.adminta.ru">www.adminta.ru</a>
ФИО и должность руководителя органа	Смирнов Павел Валерьевич

**График работы отдела промышленности, транспорта, связи и жилищно-коммунальной сферы**

День недели	Часы работы	Часы приема граждан
Понедельник	с 8 <sup>00</sup> до 12 <sup>00</sup> , с 13 <sup>00</sup> до 17 <sup>00</sup>	с 8 <sup>00</sup> до 12 <sup>00</sup> , с 13 <sup>00</sup> до 17 <sup>00</sup>
Вторник	с 8 <sup>00</sup> до 12 <sup>00</sup> , с 13 <sup>00</sup> до 17 <sup>00</sup>	с 8 <sup>00</sup> до 12 <sup>00</sup> , с 13 <sup>00</sup> до 17 <sup>00</sup>
Среда	с 8 <sup>00</sup> до 12 <sup>00</sup> , с 13 <sup>00</sup> до 17 <sup>00</sup>	с 8 <sup>00</sup> до 12 <sup>00</sup> , с 13 <sup>00</sup> до 17 <sup>00</sup>
Четверг	с 8 <sup>00</sup> до 12 <sup>00</sup> , с 13 <sup>00</sup> до 17 <sup>00</sup>	с 8 <sup>00</sup> до 12 <sup>00</sup> , с 13 <sup>00</sup> до 17 <sup>00</sup>
Пятница	с 8 <sup>00</sup> до 12 <sup>00</sup>	с 8 <sup>00</sup> до 12 <sup>00</sup>
Суббота	выходной	выходной
Воскресенье	выходной	выходной

Приложение 2  
к административному регламенту предоставления  
муниципальной услуги «Предоставление  
информации о жилищно-коммунальных услугах,  
оказываемых населению»

Руководителю администрации  
МОГО «Инта»

Фамилия \_\_\_\_\_

Имя \_\_\_\_\_

Отчество \_\_\_\_\_

Адрес проживания:

\_\_\_\_\_

Улица \_\_\_\_\_

Дом \_\_\_\_\_ кв. \_\_\_\_\_

Телефон \_\_\_\_\_

**Запрос**

Прошу предоставить информацию о жилищно-коммунальных услугах, оказываемых населению

---

---

---

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ года

\_\_\_\_\_ (подпись)

**Блок-схема предоставления муниципальной услуги**

