

**АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДСКОГО ОКРУГА ЭЛЕКТРОСТАЛЬ**

**МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

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

В соответствии с Жилищным кодексом Российской Федерации, федеральными законами от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», постановлением Администрации городского округа Электросталь Московской области от 18.05.2018 № 418/5 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения муниципальных функций и административных регламентов предоставления муниципальных услуг в городском округе Электросталь Московской области», Администрация городского округа Электросталь Московской области ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить административный [регламент](#Par31) предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» (прилагается).

2. Опубликовать настоящее постановление в газете «Официальный вестник» и разместить на официальном сайте городского округа Электросталь Московской области в сети «Интернет» - [www.electrostal.ru](http://www.electrostal.ru).

3. Настоящее постановление вступает в силу после его официального опубликования.

4. Источником финансирования расходов размещения в средствах массовой информации настоящего постановления принять денежные средства, предусмотренные в бюджете городского округа Электросталь Московской области по подразделу 0113 «Другие общегосударственные вопросы» раздела 0100.

5. Назначить ответственным за предоставление муниципальной услуги начальника Управления городского жилищного и коммунального хозяйства Администрации городского округа Электросталь Московской области Грибанова Г.Ю.

6. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя Главы Администрации городского округа Электросталь Московской области Борисова А.Ю.

Глава городского округа В.Я. Пекарев

Рассылка: Волковой И.Ю., Борисову А.Ю., Светловой Е.А., Вишневой Э.В.,   
Грибанову Г.Ю., Захарчуку П.Г., МФЦ, в прокуратуру, ООО «ЭЛКОД», в регистр муниципальных правовых актов, в дело.

**УТВЕРЖДЕН**

постановлением Администрации городского округа Электросталь Московской области

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Административный** [**регламент**](#P35) **предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению»**

**Раздел 1. Общие положения**

**Предмет регулирования регламента**

1. Настоящий административный регламент (далее - Регламент) предоставления муниципальной услуги по предоставлению информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению (далее - муниципальная услуга) разработан в целях повышения качества исполнения и доступности результата предоставления муниципальной услуги, создания комфортных условий для потребителей муниципальной услуги, определяет порядок, сроки и последовательность действий (административных процедур) при оказании муниципальной услуги.

2. Лица, имеющие право на получение Муниципальной услуги

2.1. Лицами, имеющими право на получение Муниципальной услуги, могут выступать:

а) физические лица:

1) собственники, наниматели жилых помещений, а также граждане, имеющие действующую регистрацию на территории городского округа Электросталь Московской области либо ранее зарегистрированные по месту жительства на территории городского округа Электросталь Московской области, но снятые с регистрационного учета в индивидуальных жилых домах;

2) собственники, наниматели жилых помещений, а также граждане, имеющие действующую регистрацию на территории городского округа Электросталь Московской области либо ранее зарегистрированные по месту жительства на территории городского округа Электросталь Московской области, но снятые с регистрационного учета в многоквартирных жилых домах;

3) обеспечивающие строительство многоквартирных домов (застройщики), являющиеся собственниками жилых помещений в таких многоквартирных домах, введенных в эксплуатацию и расположенных на территории городского округа Электросталь Московской области, в случае, если жилые помещения в таких домах не переданы иным лицам по передаточному акту или иному документу о передаче;

4) принявшие от застройщика (лица, обеспечивающего строительство многоквартирного дома) после выдачи ему разрешения на ввод многоквартирного дома, расположенного на территории городского округа Электросталь Московской области, в эксплуатацию помещения в данном доме по передаточному акту или иному документу о передаче;

5) члены жилищных и жилищно-строительных кооперативов, которым указанными кооперативами было предоставлено жилое помещение, находящееся на территории городского округа Электросталь Московской области;

в) индивидуальные предприниматели:

1) собственники жилых помещений, расположенных на территории городского округа Электросталь Московской области;

2) арендующие жилые помещения государственного или муниципального жилищного фонда, находящиеся на территории городского округа Электросталь Московской области, для целей проживания своих работников и членов их семей;

3) принявшие от застройщика (лица, обеспечивающего строительство многоквартирного дома) после выдачи ему разрешения на ввод многоквартирного дома, расположенного на территории городского округа Электросталь Московской области, в эксплуатацию помещения в данном доме по передаточному акту или иному документу о передаче.

2.2. Категории лиц, имеющих право на получение Муниципальной услуги: лица, имеющие намерения получить единый жилищный документ, копии финансово-лицевого счета, выписки из домовой книги, карточки учета собственника жилого помещения, справки и иные документы.

2.3. Интересы лиц, указанных в [пунктах 2.1](#Par49) и [2.2](#Par63) настоящего Административного регламента, могут представлять иные лица, действующие в интересах заявителя на основании документа, подтверждающего его полномочия.

3. Требования к порядку информирования о порядке

предоставления Муниципальной услуги

3.1. Информация о месте нахождения, графике работы, контактных телефонах, адресах официальных сайтов в сети Интернет Администрации и организаций, участвующих в предоставлении и информировании о порядке предоставления Муниципальной услуги, приведена в [приложении 2](#Par510) к настоящему Административному регламенту.

3.2. [Порядок](#Par612) получения заинтересованными лицами информации по вопросам предоставления Муниципальной услуги, сведений о ходе предоставления Муниципальной услуги, порядке, форме и месте размещения информации о порядке предоставления Муниципальной услуги приведен в приложении 3 к настоящему Административному регламенту.

**Раздел 2. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

**Наименование муниципальной услуги**

5. Наименование муниципальной услуги: предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

**Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу**

6. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу: администрация городского округа Электросталь Московской области в лице Управления городского жилищного и коммунального хозяйства администрации городского округа Электросталь Московской области (далее – УГЖКХ).

**Наименование органов и организации, обращение в которые**

**необходимо для предоставления муниципальной услуги**

7. Обращением в государственные органы и организации в рамках межведомственного информационного взаимодействия в качестве источников получения документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги не требуется.

8. Запрещается требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы и организации.

**Описание результата предоставления муниципальной услуги**

9. Результатом предоставления муниципальной услуги является предоставление, в том числе в электронной форме, заявителю информации:

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

2) о требованиях к предоставлению коммунальных услуг;

3) об определении состава общего имущества в многоквартирном доме и требованиях к его содержанию;

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

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

6) о порядке несения собственниками помещений в многоквартирном доме общих расходов на содержание и ремонт общего имущества;

7) о правах и обязанностях исполнителей (юридических лиц независимо от организационно-правовой формы, а также индивидуальных предпринимателей, предоставляющих коммунальные услуги, производящих или приобретающих коммунальные ресурсы и отвечающих за обслуживание внутридомовых инженерных систем, с использованием которых предоставляются коммунальные услуги);

8) о правах и обязанностях потребителей (граждан, использующих коммунальные услуги для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности);

9) о порядке перерасчета платы за отдельные виды коммунальных услуг за период временного отсутствия потребителей в занимаемом жилом помещении;

10) о порядке изменения размера платы за коммунальные услуги при предоставлении коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность;

11) о порядке 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;

12) о порядке установления факта непредоставления коммунальных услуг или предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества;

13) об ответственности исполнителя и потребителя;

14) о порядке приостановления или ограничения предоставления коммунальных услуг.

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

10. Сроки предоставления муниципальной услуги определяются в зависимости от используемого вида информирования:

1) по телефону;

2) на информационных стендах;

3) по электронной почте;

4) посредством личного обращения;

5) по письменным запросам (обращениям);

6) по обращению через «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Московской области».

При использовании средств телефонной связи информация предоставляется получателю муниципальной услуги в момент обращения. Время разговора не должно превышать 20 минут.

В случае если специалист, принявший звонок, не может самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо, которое может ответить на вопрос гражданина, или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

В случае если специалист не может ответить на вопрос гражданина немедленно, результат рассмотрения вопроса сообщают заинтересованному лицу в течение двух часов по телефону.

Консультирование получателя муниципальной услуги по интересующим вопросам во время личного приема специалистом УГЖКХ не может превышать 30 минут.

Письменные обращения, а также обращения, направленные по электронной почте или с использованием средств факсимильной и электронной связи, рассматриваются с учетом времени подготовки ответа в срок, не превышающий 30 дней с момента регистрации обращения.

Граждане, обратившиеся в Администрацию с целью получения муниципальной услуги, в обязательном порядке информируются специалистом: об условиях отказа в предоставлении муниципальной услуги, о сроке выдачи результатов муниципальной услуги.

**Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление муниципальной услуги**

11. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление муниципальной услуги:

Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги, с указанием их реквизитов и источников официального опубликования размещен на официальном сайте администрации городского округа Электросталь Московской области - electrostal.ru, - на порталах uslugi.mosreg.ru, gosuslugi.ru - на страницах, посвященных Муниципальной услуге.

**Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательством Российской Федерации, законодательством Московской области и муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги и подлежащих представлению заявителем, способы их получения заявителем, в том числе в электронной форме, порядок их представления**

12. Для получения информации о перечне жилищно-коммунальных услуг и порядке их предоставления заявителем подается письменное [заявление](#P494) (обращение) которое оформляется по образцу (приложение № 1 к Регламенту). Предоставление иных документов не требуется.

**Указание на запрет требовать от заявителя**

**представления документов, информации или осуществления действий**

13. Запрещается требовать от Заявителя представления следующих документов, информации или осуществления следующих действий:

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

- представления документов и информации, находящихся в распоряжении органов, предоставляющих муниципальную услугу, государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении муниципальных услуг, за исключением документов, указанных в [части 6 статьи 7](consultantplus://offline/ref=E22A900E59E11E25153A492354C62F79E6FA59908B5D2004CE7DE80ED9B10B6CCD94BEBC9CA4882B912ED0849A15C38129039CF0d83DJ) Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

- представления документов, подтверждающих внесение Заявителем платы за предоставление муниципальной услуги;

- представления документов и информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением следующих случаев:

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

б) наличие ошибок в заявлении о предоставлении муниципальной услуги и документах, поданных Заявителем после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги и не включенных в представленный ранее комплект документов;

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

г) выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) специалиста УГЖКХ, предоставляющего муниципальную услугу, работника государственного бюджетного учреждения Московской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее - МФЦ) при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги. В данном случае в письменном виде за подписью главы Городского округа Электросталь Московской области, руководителя МФЦ при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, Заявитель уведомляется об указанном факте, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.

При предоставлении муниципальной услуги запрещается:

- отказывать в приеме заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, в случае, если заявление и документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги, поданы в соответствии с информацией о сроках и порядке предоставления муниципальной услуги, опубликованной на Едином портале и официальном сайте администрации Городского округа Электросталь Московской области в сети Интернет;

- отказывать в предоставлении муниципальной услуги в случае, если заявление и документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги, поданы в соответствии с информацией о сроках и порядке предоставления муниципальной услуги, опубликованной на Едином портале и официальном сайте администрации Городского округа Электросталь Московской области в сети Интернет.

14. Документы, указанные в [пункте 12](#P95) настоящего Регламента, по желанию Заявителя могут быть поданы:

1) в приемную главы администрации Городского округа Электросталь Московской области;

2) в МФЦ;

3) с использованием возможностей «Личного кабинета» Единого портала при условии перевода услуги в электронный вид.

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

15. Основаниями для отказа в приеме заявления и документов являются следующие обстоятельства:

1) заявление не соответствует установленной форме, не правильно заполнено, содержит неполные данные;

2) к заявлению не приложены или приложены не в полном объеме документы, предусмотренные [пунктом 12](#P95) настоящего Регламента для вида деятельности, указанного в заявлении;

3) представленные документы не соответствуют установленным требованиям (надлежащее оформление копий документов, отсутствие в документах подчисток, приписок, зачеркнутых слов и иных неоговоренных исправлений).

**Исчерпывающий перечень оснований для приостановления**

**или отказа в предоставлении муниципальной услуги**

16. Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются следующие обстоятельства:

1) наличие в заявлении (обращении) нецензурных или оскорбительных выражений либо текст, не поддающийся прочтению;

2) отсутствие в заявлении (обращении) данных о заявителе;

3) представление заявления (обращения) в ненадлежащий орган.

После устранения оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги Заявитель вправе обратиться повторно для получения муниципальной услуги.

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

17. Предоставление муниципальной услуги осуществляется без взимания платы.

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

18. Прием заявлений и документов от Заявителей при личном обращении ведется в порядке очереди. Максимальный срок ожидания в очереди при обращении за предоставлением муниципальной услуги не должен превышать 15 минут.

Максимальный срок ожидания в очереди при получении результата предоставления муниципальной услуги не должен превышать 15 минут.

**Срок и порядок регистрации запроса заявителя**

**о предоставлении муниципальной услуги и услуги, предоставляемой организацией, участвующей в предоставлении муниципальной услуги, в том числе в электронной форме**

19. Регистрация заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, указанных в [пункте 12](#P95) настоящего Регламента, осуществляется в день их поступления в приемную главы администрации Городского округа Электросталь Московской области при обращении лично, либо через МФЦ.

В случае если заявление и документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги, поданы в электронной форме, УГЖКХ не позднее одного рабочего дня, следующего за днем подачи заявления и документов, направляет Заявителю электронное сообщение о приеме, либо об отказе в приеме заявления и документов. Регистрация заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, направленных в форме электронных документов, при отсутствии оснований для отказа в приеме заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, осуществляется не позднее одного рабочего дня, следующего за днем подачи заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, в приемную главы администрации Городского округа Электросталь Московской области.

Регистрация заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, осуществляется в порядке, предусмотренном в [разделе III](#P162) настоящего Регламента.

Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга

1. Помещения, в которых предоставляется Муниципальная услуга, предпочтительно размещаются на нижних этажах зданий и должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам.

2. Входы в помещения оборудуются пандусами, расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски.

3. При ином размещении помещений по высоте должна быть обеспечена возможность получения Муниципальной услуги маломобильными группами населения.

4. Вход и выход из помещений оборудуются указателями.

5. Места для информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются информационными стендами.

6. Места для ожидания на подачу или получение документов оборудуются стульями, скамьями.

7. Места для заполнения заявления оборудуются стульями, столами (стойками) и обеспечиваются образцами заявлений, писчей бумагой и канцелярскими принадлежностями (шариковыми ручками).

8. Кабинеты для приема заявителей должны быть оборудованы информационными табличками (вывесками) с указанием:

а) номера кабинета;

б) фамилии, имени, отчества и должности специалиста, осуществляющего предоставление Муниципальной услуги.

9. Рабочие места государственных или муниципальных служащих и/или сотрудников МФЦ, предоставляющих Муниципальную услугу, оборудуются компьютерами и оргтехникой, позволяющими своевременно и в полном объеме получать справочную информацию по вопросам предоставления Муниципальной услуги и организовать предоставление Муниципальной услуги в полном объеме.

Показатели доступности и качества муниципальной услуги:

1. Предоставление возможности получения Муниципальной услуги в электронной форме или в МФЦ.

2. Предоставление возможности получения информации о ходе предоставления Муниципальной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий.

3. Транспортная доступность к местам предоставления Муниципальной услуги.

4. Обеспечение беспрепятственного доступа лицам с ограниченными возможностями передвижения к помещениям, в которых предоставляется Муниципальная услуга (в том числе наличие бесплатных парковочных мест для специальных автотранспортных средств инвалидов).

5. Соблюдение требований Административного регламента о порядке информирования об оказании Муниципальной услуги.

Показателями качества предоставления Муниципальной услуги являются:

1. Соблюдение сроков предоставления Муниципальной услуги.

2. Соблюдение установленного времени ожидания в очереди при подаче заявления и при получении результата предоставления Муниципальной услуги.

3. Соотношение количества рассмотренных в срок заявлений на предоставление Муниципальной услуги к общему количеству заявлений, поступивших в связи с предоставлением Муниципальной услуги.

4. Своевременное направление уведомлений Заявителям о предоставлении или прекращении предоставления Муниципальной услуги.

5. Соотношение количества обоснованных жалоб граждан и организаций по вопросам качества и доступности предоставления Муниципальной услуги к общему количеству жалоб.

**Требования к обеспечению доступности муниципальной услуги для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями** **здоровья.**

1. Лицам с I и II группами инвалидности и лицам с ограниченными возможностями здоровья обеспечивается возможность получения Муниципальной услуги по месту их пребывания с предварительной записью по телефону в МФЦ, а также посредством РПГУ.

2. При оказании Муниципальной услуги заявителям - инвалидам с нарушениями функции слуха и инвалидам с нарушениями функций одновременно слуха и зрения, и лицам с ограниченными возможностями здоровья - должен быть обеспечен сурдоперевод или тифлосурдоперевод процесса оказания Муниципальной услуги, либо организована работа автоматизированной системы сурдоперевода или тифлосурдоперевода, произведено консультирование по интересующим его вопросам указанным способом.

3. В помещениях, предназначенных для приема заявителей, должно быть организовано отдельное окно (место приема), приспособленное для приема инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья со стойкими расстройствами зрения и слуха, а также опорно-двигательной функции.

4. В помещениях, предназначенных для приема заявителей, обеспечивается дублирование необходимой для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, допуск сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика и собаки-проводника.

5. По желанию заявителя заявление подготавливается сотрудником органа, предоставляющего Муниципальную услугу, или МФЦ, текст заявления зачитывается Заявителю, если он затрудняется это сделать самостоятельно.

6. Инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья, имеющим ограничения двигательной активности, препятствующие самостоятельному подписанию документов, предлагается обратиться к нотариусу для удостоверения подписи другого лица (рукоприкладчика) за инвалида.

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

8. Вход в здание (помещение) Администрации, МФЦ и выход из него оборудуются соответствующими указателями с автономными источниками бесперебойного питания, а также лестницами с поручнями и пандусами для передвижения детских и инвалидных колясок в соответствии с требованиями Федерального [закона](consultantplus://offline/ref=A56B0645360EE2AC1752867421A7894BB6E766AC302B0BF8062F10F8299564ECBA88BC6DC8199A8C59490A83F379l9P) от 30.12.2009 N 384-ФЗ "Технический регламент о безопасности зданий и сооружений".

9. Помещения Администрации и МФЦ, предназначенные для работы с заявителями, располагаются на нижних этажах здания и имеют отдельный вход. В случае расположения Администрации и МФЦ на втором этаже и выше здание оснащается лифтом, эскалатором или иными автоматическими подъемными устройствами, в том числе для инвалидов и лиц ограниченными возможностями здоровья.

10. В Администрации и МФЦ организуется бесплатный туалет для посетителей, в том числе туалет, предназначенный для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.

11. Специалистами Администрации и МФЦ организуется работа по сопровождению инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказанию им помощи при обращении за Муниципальной услугой и получении результата оказания Муниципальной услуги; оказанию помощи инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими.

**Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в МФЦ и особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме**

Заявитель имеет право получения муниципальной услуги по экстерриториальному принципу (при наличии технической возможности) посредством обращения в МФЦ и его филиалы.

При этом заявителю необходимо иметь при себе документы, представленные в пункте 12 регламента.

При обращении заявителя за предоставлением муниципальной услуги в МФЦ, сотрудник МФЦ осуществляет действия, предусмотренные Административным регламентом и соглашением о взаимодействии, заключенным между МФЦ и администрацией Городского округа Электросталь Московской области. МФЦ обеспечивает передачу принятых от заявителя заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, в администрацию Городского округа Электросталь Московской области в порядке и сроки, установленные соглашением о взаимодействии, но не позднее следующего рабочего дня после принятия заявления.

При обращении за предоставлением муниципальной услуги в электронной форме заявитель либо его представитель используют электронную подпись которая допускается к использованию при обращении за получением муниципальной услуги в электронном виде, в том числе с учетом права заявителя - физического лица использовать простую электронную подпись, в соответствии с Правилами определения видов электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 25.06.2012 № 634 «О видах электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг»).

При направлении заявления и прилагаемых к нему документов в электронной форме представителем заявителя, действующим на основании доверенности, доверенность должна быть представлена в форме электронного документа, подписанного усиленной электронной подписью уполномоченного лица, выдавшего (подписавшего) доверенность.

В течение 3 рабочих дней с даты направления запроса о предоставлении муниципальной услуги в электронной форме заявитель предоставляет в уполномоченный орган документы, представленные в пункте 12 административного регламента.

**Раздел 3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур (действий) в электронной форме, а также особенности выполнения административных процедур (действий) в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг**

Подраздел 3.1. Последовательность административных процедур (действий) по предоставлению муниципальной услуги

22. Последовательность административных процедур при предоставлении муниципальной услуги:

1) прием и регистрация заявления;

2) рассмотрение зарегистрированного заявления Заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

3) предоставление заявителю информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению, либо отказ в предоставлении муниципальной услуги.

**Прием заявления и документов, регистрация заявления**

23. Основанием для начала административной процедуры является получение специалистом УГЖКХ заявления о предоставлении муниципальной услуги с приложенными к нему документами, перечень которых установлен [пунктом 12](#P95) настоящего Регламента.

При подаче заявления на личном приеме специалист УГЖКХ:

1) устанавливает личность и полномочия Заявителя (в случае действия по доверенности);

2) проверяет правильность оформления заявления и комплектность представленных Заявителем документов, указанных в [пункте 12](#P95) настоящего Регламента, соответствие указанных данных в заявлении предоставленным документам.

Результатом выполнения административной процедуры является регистрация заявления о предоставлении муниципальной услуги.

Максимальная продолжительность данной процедуры составляет 1 (один) рабочий день (время, затраченное на одно административное действие, не должно превышать 15 минут).

**Рассмотрение зарегистрированного заявления Заявителя о предоставлении муниципальной услуги**

24. Основанием для начала административной процедуры является зарегистрированное заявление о предоставлении муниципальной услуги.

Специалист УГЖКХ осуществляет проверку представленного заявления и документов в целях принятия решения об их соответствии/несоответствии требованиям действующего законодательства и настоящего Регламента.

В случае наличия оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, указанных [п. 16](#P141) настоящего Регламента, специалист УГЖКХ осуществляет подготовку решения об отказе в выдаче разрешения.

В случае отсутствия оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги специалист УГЖКХ осуществляет подготовку разрешения.

После подготовки разрешения либо решения об отказе в выдаче разрешения специалист УГЖКХ делает отметку в соответствующей графе в журнале регистрации согласно очередному порядковому номеру, с проставлением регистрационного номера на разрешении (решении об отказе в выдаче разрешения).

Разрешение составляется в 2 экземплярах, каждый из которых подписывается главой Городского округа Электросталь Московской области и скрепляется печатью администрации Городского округа Электросталь Московской области.

Решение об отказе в выдаче разрешения составляется в 2 экземплярах, каждый из которых подписывается главой Городского округа Электросталь Московской области.

Результатом выполнения административной процедуры является подписанное главой Городского округа Электросталь Московской областии скрепленное печатью администрации Городского округа Электросталь Московской области разрешение либо решение об отказе в выдаче разрешения.

Максимальная продолжительность данной процедуры составляет 5 (пять) рабочих дней с момента подачи заявления Заявителем.

**Предоставление заявителю информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению**

25. Предоставление заявителю информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

Основанием для начала административной процедуры является решение о предоставлении заявителю информации.

Предоставление заявителю информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению производится путем личного общения, по телефону, почтовым отправлением, по электронной почте, либо посредством предоставления возможности заявителю самостоятельно ознакомиться с необходимой информацией в сети Интернет, на информационном стенде в Администрации. Прием заявителей производится в порядке живой очереди или по предварительной записи.

Ответ заявителю должен быть исчерпывающим, в рамках настоящего Регламента. В случае пожелания заявителя получить необходимую информацию о муниципальной услуге самостоятельно, специалист УГЖКХ предлагает ему ознакомиться с информацией на соответствующем сайте в сети Интернет.

Информирование по телефону производится подробно, с использованием официально-делового стиля речи. Время разговора по телефону, как правило, не должно превышать 20 минут. Ответы на телефонные звонки должны начинаться с информации о наименовании ответственного подразделения, фамилии, имени, отчестве, должности специалиста. При разговоре по телефону слова произносятся четко, не допускаются одновременные разговоры с окружающими, прерывание разговора по причине поступления звонка на другой телефон.

При невозможности специалиста УГЖКХ, принявшего телефонный звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, звонок переадресуется (переводится) на другое должностное лицо или гражданину сообщается номер телефона, по которому можно получить необходимую информацию.

Разговор по телефону производится доброжелательно, ответы на возможную критику должны даваться в корректной форме со ссылкой на нормы действующего законодательства.

В случае если заявитель не удовлетворен предоставленной информацией, специалист ответственного подразделения предлагает ему подготовить письменное обращение по интересующим его вопросам.

Ответ на письменный запрос подготавливается в месячный срок по правилам работы с обращениями граждан.

В случае, когда запрос содержит вопросы, которые не входят в компетенцию ответственного подразделения, специалист информирует заявителя (устно или письменно) о невозможности предоставления сведений и разъясняет ему право обратиться в орган, в компетенцию которого входят ответы на поставленные вопросы.

Максимальный срок выполнения действия - 30 календарных дней.

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

26. Основанием для исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах - является получение администрацией Городского округа Электросталь Московской области заявления об исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, представленного заявителем (далее - заявление об исправлении ошибок).

Заявление об исправлении ошибок предоставляется в администрацию Городского округа Электросталь Московской области в произвольной форме.

Заявление об исправлении ошибок рассматривается уполномоченным лицом в течении 3 рабочих дней с даты его регистрации.

В случае выявления допущенных опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах замена указанных документов осуществляется в срок, не превышающий 5 рабочих дней с даты регистрации заявления об исправлении ошибок.

В случае отсутствия опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги заявитель письменно уведомляется об отсутствии таких опечаток и (или) ошибок в срок, не превышающий 5 рабочих дней с даты регистрации заявления об исправлении ошибок.

Подраздел 3.2. Последовательность административных процедур (действий) по предоставлению муниципальной услуги в электронной форме. Представление в установленном порядке информации заявителям и обеспечение доступа заявителей к сведениям о муниципальной услуге

27. Информация о предоставлении муниципальной услуги размещается на Едином портале, а также официальном сайте Городского округа Электросталь Московской области.

На Едином портале и официальном сайте Городского округа Электросталь Московской области размещается следующая информация:

- исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, требования к оформлению указанных документов, а также перечень документов, которые заявитель вправе представить по собственной инициативе;

- круг заявителей;

- срок предоставления муниципальной услуги;

- результаты предоставления муниципальной услуги, порядок представления документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги;

- размер государственной пошлины, взимаемой за предоставление муниципальной услуги;

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

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

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

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

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

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

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

Запись на прием проводится посредством Единого портала, официального сайта Городского округа Электросталь Московской области.

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

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

Формирование запроса о предоставлении муниципальной услуги

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

Форматно-логическая проверка сформированного запроса осуществляется автоматически после заполнения заявителем каждого из полей электронной формы запроса. При выявлении некорректно заполненного поля электронной формы запроса заявитель уведомляется о характере выявленной ошибки и порядке ее устранения посредством информационного сообщения непосредственно в электронной форме запроса.

При формировании запроса заявителю обеспечивается:

а) возможность копирования и сохранения запроса и иных документов, указанных в пункте 16 настоящего административного регламента, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

б) возможность заполнения несколькими заявителями одной электронной формы запроса при обращении за муниципальными услугами, предполагающими направление совместного запроса несколькими заявителями;

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

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

д) заполнение полей электронной формы запроса до начала ввода сведений заявителем с использованием сведений, размещенных в федеральной государственной информационной системе «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме» (далее - единая система идентификации и аутентификации), и сведений, опубликованных на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций), официальном сайте, в части, касающейся сведений, отсутствующих в единой системе идентификации и аутентификации;

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

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

Сформированный и подписанный запрос, и иные документы, указанные пункте 16 настоящего административного регламента, необходимые для предоставления муниципальной услуги, направляются в орган (организацию) посредством Единого портала, официального сайта.

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

30. Администрация Городского округа Электросталь Московской области, предоставляющая муниципальную услугу, обеспечивает прием документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, и регистрацию запроса без необходимости повторного представления заявителем таких документов на бумажном носителе.

Срок регистрации запроса - 1 рабочий день.

31. Предоставление муниципальной услуги начинается с момента приема и регистрации органом электронных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги заявителем.

При получении запроса в электронной форме в автоматическом режиме осуществляется форматно-логический контроль запроса, проверяется наличие оснований для отказа в приеме запроса, указанных в пункте 16 настоящего административного регламента, а также осуществляются следующие действия:

1) при наличии хотя бы одного из указанных оснований специалист, ответственный за предоставление муниципальной услуги, в срок, не превышающий срок предоставления муниципальной услуги, подготавливает письмо о невозможности предоставления муниципальной услуги;

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

Прием и регистрация запроса осуществляются ответственным лицом структурного подразделения, ответственного за регистрацию запроса.

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

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

Получение заявителем сведений о ходе выполнения запроса о предоставлении муниципальной услуги

32. Заявитель имеет возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги. Информация о ходе предоставления муниципальной услуги направляется заявителю органами (организациями) в срок, не превышающий одного рабочего дня после завершения выполнения соответствующего действия, на адрес электронной почты или с использованием средств Единого портала, официального сайта по выбору заявителя.

При предоставлении муниципальной услуги в электронной форме заявителю направляется:

а) уведомление о записи на прием в орган или многофункциональный центр;

б) уведомление о приеме и регистрации запроса и иных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

в) уведомление о начале процедуры предоставления муниципальной услуги;

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

д) уведомление о результатах рассмотрения документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

е) уведомление о возможности получить результат предоставления муниципальной услуги либо мотивированный отказ в предоставлении муниципальной услуги;

ж) уведомление о мотивированном отказе в предоставлении

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

33. В качестве результата предоставления муниципальной услуги заявитель по его выбору вправе получить результаты предоставления муниципальной услуги в форме электронного документа или документа на бумажном носителе в течение срока действия результата предоставления муниципальной услуги.

Подраздел 3.3. Последовательность административных процедур (действий) по предоставлению муниципальной услуги, выполняемых многофункциональным центром предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе порядок административных процедур (действий), выполняемых многофункциональным центром предоставления государственных и муниципальных услуг при предоставлении муниципальной услуги в полном объеме и при предоставлении муниципальной услуги посредством комплексного запроса

Информирование заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг, о ходе выполнения запроса о предоставлении муниципальной услуги, а также по иным вопросам, связанным с предоставлением муниципальной услуги, а также консультирование заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг

График работы МФЦ, Администрации и их контактные телефоны приведены в [приложении 2](#Par510) к настоящему Административному регламенту.

2. Информация о предоставлении Муниципальной услуги размещается в электронном виде:

- на официальном сайте Администрации - electrostal.ru.

- на официальном сайте МФЦ- mfc.mosreg.ru;

- на порталах uslugi.mosreg.ru, gosuslugi.ru - на страницах, посвященных Муниципальной услуге.

3. Размещенная в электронном виде информация о предоставлении Муниципальной услуги должна включать в себя:

- наименование, почтовые адреса, справочные номера телефонов, адреса электронной почты, адреса сайтов подразделения и МФЦ;

- график работы подразделения и МФЦ;

- требования к заявлению и прилагаемым к нему документам (включая их перечень);

- выдержки из правовых актов в части, касающейся Муниципальной услуги;

- текст Административного регламента;

- краткое описание порядка предоставления Муниципальной услуги;

- образцы оформления документов, необходимых для получения Муниципальной услуги, и требования к ним;

- перечень типовых, наиболее актуальных вопросов, относящихся к Муниципальной услуги, и ответы на них.

4. Информация, указанная в [пункте 3](#Par624) настоящего приложения, предоставляется также сотрудниками МФЦ и Администрации при обращении заявителей:

- лично;

- по почте, в том числе электронной;

- по телефонам, указанным в [приложении 2](#Par510) к настоящему Административному регламенту.

5. Консультирование по вопросам предоставления Муниципальной услуги сотрудниками МФЦ и подразделения осуществляется бесплатно.

6. Информирование заявителей о порядке оказания Муниципальной услуги осуществляется также по телефону "горячей линии" 8-800-550-50-30.

7. Информация об оказании Муниципальной услуги размещается в помещениях Администрации и МФЦ, предназначенных для приема заявителей.

8. Состав информации, размещаемой в МФЦ, должен соответствовать региональному [стандарту](consultantplus://offline/ref=A56B0645360EE2AC1752877A34A7894BB5EA68AD332A0BF8062F10F8299564ECA888E461C911848D595C5CD2B5CCF79F11452FD6451A1F5E77lFP) организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в Московской области, утвержденному распоряжением Министерства государственного управления, информационных технологий и связи Московской области от 10.07.2016 N 10-57/РВ.

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

35. Основанием для начала исполнения муниципальной услуги является личное обращение заявителя (его представителя) с комплектом документов, указанных пункте 12 настоящего административного регламента.

Специалист многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, осуществляющий прием документов:

устанавливает личность заявителя, в том числе проверяет документ, удостоверяющий личность, проверяет полномочия заявителя, в том числе полномочия представителя действовать от его имени;

проверяет наличие всех необходимых документов, исходя из соответствующего перечня документов, необходимых для оказания муниципальной услуги;

проверяет соответствие представленных документов установленным требованиям, удостоверяясь, что:

- документы в установленных законодательством случаях нотариально удостоверены, скреплены печатями, имеют надлежащие подписи сторон или определенных законодательством должностных лиц;

- тексты документов написаны разборчиво, наименования юридических лиц - без сокращения, с указанием их мест нахождения;

- фамилии, имена и отчества физических лиц, адреса их мест жительства написаны полностью;

- в документах нет подчисток, приписок, зачеркнутых слов и иных не оговоренных в них исправлений;

- документы не исполнены карандашом;

- документы не имеют серьезных повреждений, наличие которых не позволяет однозначно истолковать их содержание;

сличает представленные экземпляры оригиналов и копий документов (в том числе нотариально удостоверенные) друг с другом. Если представленные копии документов нотариально не заверены, данный специалист, сличив копии документов с их подлинными экземплярами, заверяет своей подписью с указанием фамилии и инициалов и ставит штамп «копия верна»;

оформляет расписку в получении документов (в необходимом количестве экземпляров) и первый экземпляр выдает заявителю.

Заявитель, представивший документы для получения муниципальной услуги, в обязательном порядке информируется специалистами многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг:

- о сроке завершения оформления документов и порядке их получения;

- о возможности приостановления подготовки и выдачи документов;

- о возможности отказа в предоставлении муниципальной услуги.

При установлении фактов отсутствия необходимых документов, несоответствия представленных документов требованиям административного регламента, специалист, ответственный за прием документов, уведомляет заявителя под роспись о наличии препятствий для оказания муниципальной услуги, объясняет заявителю содержание выявленных недостатков в представленных документах и предлагает принять меры по их устранению.

В случае поступления заявления и прилагаемых к нему документов (при наличии) в электронной форме должностное лицо многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, ответственное за прием и регистрацию документов, осуществляет следующую последовательность действий:

1) просматривает электронные образцы заявления и прилагаемых к нему документов;

2) осуществляет контроль полученных электронных образцов заявления и прилагаемых к нему документов на предмет целостности;

3) фиксирует дату получения заявления и прилагаемых к нему документов;

4) направляет заявителю через личный кабинет уведомление о получении заявления и прилагаемых к нему документов (при наличии) с указанием на необходимость представить для сверки подлинников документов (копии, заверенные в установленном порядке), указанных в пункте 12 настоящего административного регламента в срок, не превышающий 3 рабочих дней с даты получения ходатайства и прилагаемых к нему документов (при наличии) в электронной форме.

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

36. При выдаче документов специалист многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг:

устанавливает личность заявителя, наличие соответствующих полномочий на получение муниципальной услуги;

знакомит с перечнем и содержанием выдаваемых документов;

при предоставлении заявителем расписки, выдает запрашиваемые документы или мотивированный отказ в установленные сроки.

Заявитель подтверждает получение документов личной подписью с расшифровкой в соответствующей графе расписки, которая хранится в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг.

Заявитель вправе отозвать свое заявление в любой момент рассмотрения, согласования или подготовки документа уполномоченным органом, обратившись с соответствующим заявлением в многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг. В этом случае документы подлежат возврату заявителю в полном объеме, о чем в расписке делается соответствующая отметка.

В случае, если после оповещения заявителя любым доступным способом о результате оказания муниципальной услуги заявитель не обращается за получением документов, то комиссия, созданная приказом руководителя многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, ежеквартально до 20 числа месяца, следующего за отчетным кварталом, проводит инвентаризацию неполученных в срок пакетов документов.

По итогам инвентаризации комиссия составляет акт, который утверждает руководитель многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, затем документы подлежат архивированию, а в программном комплексе проставляется статус пакета документов «Передано в архив структурного подразделения».

Если заявитель после архивирования документов обращается за их получением, то на основании личного заявления документы извлекаются из архива и подлежат выдаче заявителю в полном объеме, после чего в программном комплексе проставляется статус пакета документов «Услуга оказана».

Предоставление муниципальной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг посредством комплексного запроса

37. Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг осуществляет информирование заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги посредством комплексного запроса, о ходе выполнения комплексных запросов, а также по иным вопросам, связанным с предоставлением муниципальной услуги.

38. При однократном обращении заявителя в многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг с запросом на получение двух и более муниципальных услуг, заявление о предоставлении услуги формируется уполномоченным работником многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг и скрепляется печатью многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг. При этом составление и подписание таких заявлений заявителем не требуется. Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг передает в администрацию Городского округа Электросталь Московской области оформленное заявление и документы, предоставленные заявителем, с приложением заверенной многофункциональным центром предоставления государственных и муниципальных услуг копии комплексного запроса в срок не позднее одного рабочего дня, следующего за оформлением комплексного запроса.

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

39. Результаты предоставления муниципальных услуг по результатам рассмотрения комплексного запроса направляются в многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг для выдачи заявителю.

Раздел 4. Формы контроля за исполнением регламента

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

40. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги и принятием решений, специалиста УГЖКХ осуществляется начальником УГЖКХ. Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения специалистом УГЖКХ положений настоящего Регламента.

Текущий контроль за соблюдением работниками МФЦ последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, осуществляется руководителем МФЦ.

**Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги, в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги**

41. В целях контроля полноты и качества предоставления муниципальной услуги проводятся плановые проверки (1 раз в год) и внеплановые (по конкретному обращению Заявителя).

Предметом проверок является качество и доступность муниципальной услуги (соблюдение сроков предоставления, условий ожидания приема, порядка информирования о муниципальной услуге, обоснованность отказов в предоставлении муниципальной услуги, отсутствие избыточных административных действий).

Результаты проверок оформляются в виде акта.

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

42. Ответственность специалистов УГЖКХ закрепляется в должностной инструкции в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

Специалисты УГЖКХ несут персональную ответственность за:

- сохранность документов;

- правильность заполнения документов;

- соблюдение сроков рассмотрения.

Муниципальный служащий УГЖКХ, допустивший нарушение настоящего Регламента, привлекается к дисциплинарной ответственности в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

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

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

**Раздел 5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностных лиц и государственных гражданских служащих, а также решений и действий (бездействия) многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, работников многофункционального центра предоставления государственных** **и муниципальных услуг**

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

44. Заявитель имеет право на обжалование в досудебном (внесудебном) порядке решений, принятых в ходе предоставления муниципальной услуги, действий или бездействия УГЖКХ, должностных лиц УГЖКХ, предоставляющих муниципальную услугу, либо муниципальных служащих, а также решений и действий (бездействия) МФЦ, работников МФЦ в случаях, предусмотренных [ст. 11.1](consultantplus://offline/ref=E22A900E59E11E25153A492354C62F79E6FA59908B5D2004CE7DE80ED9B10B6CCD94BEBA9EA6D72E843F88889202DC81361F9EF185d93CJ) Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

45. Жалоба на действия (бездействие) специалиста УГЖКХ и принятые им решения при предоставлении муниципальной услуги (далее по тексту - жалоба) подается главе Городского округа Электросталь Московской области.

Жалоба на решения и действия (бездействие) МФЦ, работника МФЦ подается в МФЦ. Жалобу на решения и действия (бездействие) МФЦ также возможно подать в Департамент информатизации и связи Московской области.

Жалоба на действия (бездействие) специалиста УГЖКХ, МФЦ подается и рассматривается в соответствии с [Положением](consultantplus://offline/ref=E22A900E59E11E25153A572E42AA7173E4F306988B5B2955942DEE5986E10D398DD4B8ECDCEBD17BD57BDD84970096D1735491F08D8B99B5844D9EA4dF39J) об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) отраслевых органов (структурных подразделений) администрации Городского округа Электросталь Московской области, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц, муниципальных служащих отраслевых органов (структурных подразделений) администрации Городского округа Электросталь Московской области, предоставляющих муниципальные услуги, а также на решения и действия (бездействие) многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг и его работников, утвержденным Постановлением администрации Городского округа Электросталь Московской области.

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

46. Жалоба может быть направлена в письменной форме по почте, через МФЦ, с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, официального сайта администрации Городского округа Электросталь Московской области, Единого портала, а также может быть принята в ходе личного приема Заявителя.

47. Информирование Заявителя о порядке подачи и рассмотрения жалобы может осуществляться путем:

1) ознакомления с информацией о порядке подачи и рассмотрения жалобы (далее - информация) посредством официального опубликования настоящего Регламента;

2) размещения информации на информационных стендах в местах предоставления муниципальной услуги;

3) предоставления информации должностными лицами, предоставляющими муниципальную услугу, в том числе при личном приеме Заявителя;

4) предоставления информации в МФЦ;

5) размещения информации в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, в том числе на официальном сайте администрации Городского округа Электросталь Московской области;

6) размещения информации на Едином портале.

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

48. Администрация Городского округа Электросталь Московской области, предоставляющая муниципальную услугу, МФЦ, а также учредитель МФЦ обеспечивают:

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

- на стендах в местах предоставления муниципальных услуг;

- на официальном сайте Администрации Городского округа Электросталь Московской области - electrostal.ru, МФЦ - mfc.mosreg.ru

- на порталах uslugi.mosreg.ru, gosuslugi.ru - на страницах, посвященных Муниципальной услуге;

2) консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) администрации Городского округа Электросталь Московской области, предоставляющей муниципальную услугу, его специалистов ответственных за предоставление муниципальной услуги, решений и действий (бездействия) МФЦ, его должностных лиц и работников, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме.

**Перечень нормативных правовых актов, регулирующих порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его специалистов, а также решений и действий (бездействия) многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, работников многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг**

49. Нормативные правовые акты, регулирующие порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностных лиц и муниципальных служащих, а также решений и действий (бездействия) МФЦ, работников МФЦ:

- 1. [Конституцией](consultantplus://offline/ref=A56B0645360EE2AC1752867421A7894BB5EB69AE3A745CFA577A1EFD21C53EFCBEC1E868D711869259570A78l3P) Российской Федерации.

2. Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=A56B0645360EE2AC1752867421A7894BB4E76CAB32250BF8062F10F8299564ECBA88BC6DC8199A8C59490A83F379l9P) от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации".

3. Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=A56B0645360EE2AC1752867421A7894BB4E76CAB32260BF8062F10F8299564ECBA88BC6DC8199A8C59490A83F379l9P) от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг".

4. [Постановлением](consultantplus://offline/ref=A56B0645360EE2AC1752867421A7894BB4E26EAD38260BF8062F10F8299564ECBA88BC6DC8199A8C59490A83F379l9P) Правительства Российской Федерации от 16.05.2011 N 373 "О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг" ("Собрание законодательства Российской Федерации" от 30.05.2011 N 22, ст. 3169).

5. [Постановлением](consultantplus://offline/ref=A56B0645360EE2AC1752867421A7894BB5E269AF392A0BF8062F10F8299564ECBA88BC6DC8199A8C59490A83F379l9P) Правительства Российской Федерации от 17.07.1995 N 713 "Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации и перечня лиц, ответственных за прием и передачу в органы регистрационного учета документов для регистрации и снятия с регистрационного учета граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации" ("Собрание законодательства Российской Федерации", 24.07.1995, N 30, ст. 2939, "Российская газета", N 144, 27.07.1995).

6. [Распоряжением](consultantplus://offline/ref=A56B0645360EE2AC1752867421A7894BB6E16AAE31250BF8062F10F8299564ECBA88BC6DC8199A8C59490A83F379l9P) Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 N 1993-р "Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органами местного самоуправления в электронном виде, а также услуг, предоставляемых в электронном виде учреждениями и органами субъектов Российской Федерации и муниципальными учреждениями" ("Собрание законодательства Российской Федерации", 2009, N 52, ст. 6626; 2010, N 37, ст. 4777; 2012, N 2, ст. 375).

7. [Приказом](consultantplus://offline/ref=A56B0645360EE2AC1752867421A7894BB6E46BAC322B0BF8062F10F8299564ECBA88BC6DC8199A8C59490A83F379l9P) Федеральной миграционной службы России от 11.09.2012 N 288 "Об утверждении административного регламента предоставления Федеральной миграционной службой государственной услуги по регистрационному учету граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации".

8. [Постановлением](consultantplus://offline/ref=A56B0645360EE2AC1752877A34A7894BB4E36DAA33270BF8062F10F8299564ECBA88BC6DC8199A8C59490A83F379l9P) Правительства Московской области от 25.04.2011 N 365/15 "Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг центральными исполнительными органами государственной власти Московской области, государственными органами Московской области" ("Информационный вестник Правительства Московской области", N 5, 31.05.2011).

9. [Постановлением](consultantplus://offline/ref=A56B0645360EE2AC1752877A34A7894BB5E56FA233220BF8062F10F8299564ECBA88BC6DC8199A8C59490A83F379l9P) Правительства Московской области от 27.09.2013 N 777/42 "Об организации предоставления государственных услуг исполнительных органов государственной власти Московской области на базе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, а также об утверждении Перечня государственных услуг исполнительных органов государственной власти Московской области, предоставление которых организуется по принципу "одного окна", в том числе на базе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, и Рекомендуемого перечня муниципальных услуг, предоставляемых органами местного самоуправления муниципальных образований Московской области, а также услуг, оказываемых муниципальными учреждениями и другими организациями, предоставление которых организуется по принципу "одного окна", в том числе на базе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг" ("Ежедневные новости. Подмосковье", N 199, 24.10.2013).

10. [Уставом](consultantplus://offline/ref=A56B0645360EE2AC1752877A34A7894BB5EA69A336220BF8062F10F8299564ECBA88BC6DC8199A8C59490A83F379l9P) городского округа Электросталь Московской области.

11. Нормативными правовыми актами органов местного самоуправления городского округа Электросталь Московской области.

Приложение № 1

к административному регламенту

предоставления муниципальной услуги

«Предоставление муниципальной услуги по

предоставлению информации о порядке

предоставления жилищно-коммунальных

услуг населению»

ФОРМА ЗАЯВЛЕНИЯ

Главе Городского округа Электросталь Московской области

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(фамилия, имя, отчество заявителя,

с указанием должности заявителя

при подаче заявления от юридического лица)

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

(данные документа, удостоверяющего

личность физического лица)

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

(полное наименование с указанием

организационно-правовой формы

юридического лица)

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

(адрес места жительства/нахождения)

телефон: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

факс: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

e-mail: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу предоставить информацию о предоставлении жилищно-коммунальных услуг

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

«\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

подпись расшифровка подписи