

администрация Городского округа Заречный

**п о с т а н о в л е н и е**

от\_\_\_22.06.2023\_\_\_\_ № \_\_\_765-П\_\_\_

г. Заречный

**Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги**

**«Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению»**

В целях обеспечения доступности и повышения качества предоставления муниципальной услуги, руководствуясь главой 35 Гражданского кодекса Российской Федерации, ст. 19, 30 Жилищного кодекса Российской Федерации, подпунктом 3 пункта 1 статьи 16, статьями 50, 51 Федерального закона от 06 октября 2003 года N 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», статьей 51 Федерального закона от 13 июля 2015 года N 218-ФЗ «О государственной регистрации недвижимости», пунктом 1 статьи 6 Федерального закона от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением администрации городского округа Заречный от 21.11.2018 № 1027-П «О разработке и утверждении административных регламентов предоставления муниципальных услуг», постановлением администрации городского округа Заречный от 12.01.2015 N 03-П «Об утверждении Реестра муниципальных услуг (функций) городского округа Заречный в новой редакции», на основании ст. ст. 28, 31 Устава городского округа Заречный администрация городского округа Заречный

**ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

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

2. Признать утратившим силу постановление администрации городского округа Заречный от 03.12.2014 № 1606-П «Об утверждении Административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению».

3. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

4. Опубликовать настоящее постановление в Бюллетене официальных документов городского округа Заречный и разместить на официальном сайте городского округа Заречный ([www.gorod-zarechny.ru](http://www.gorod-zarechny.ru)).

5. Направить настоящее постановление в орган, осуществляющий ведение Свердловского областного регистра МНПА.

Глава

городского округа Заречный А.В. Захарцев

УТВЕРЖДЕН

постановлением администрации

городского округа Заречный от\_\_\_22.06.2023\_\_\_\_ № \_\_\_765-П\_\_\_

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

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**

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

**Раздел 1. Общие положения**

**Предмет регулирования регламента**

1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» (далее - регламент) устанавливает порядок и стандарт предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» на территории городского округа Заречный.

2. Регламент устанавливает сроки и последовательность административных процедур, осуществляемых Администрацией городского округа Заречный (далее – Администрация) в ходе предоставления муниципальной услуги, порядок взаимодействия между должностными лицами, взаимодействия с заявителями.

**Круг заявителей**

3. Заявителями муниципальной услуги являются юридические и физические лица, в том числе индивидуальные предприниматели (далее - заявители), либо их представители, желающие получить информацию о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

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

4. Информирование заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется непосредственно ответственными лицами за предоставление муниципальной услуги при личном приеме и по телефону, а также через Государственное бюджетное учреждение Свердловской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее - МФЦ) и его филиалы.

5. Информация о месте нахождения, графиках (режиме) работы, номерах контактных телефонов, адресах электронной почты и официальных сайтов в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» Администрации, информация о порядке предоставления муниципальной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, размещена:

в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал) по адресу www.gosuslugi.ru;

на официальном сайте Администрации городского округа Заречный в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть Интернет) по адресу https://gorod-zarechny.ru/;

и информационных стендах в Администрации;

на официальном сайте МФЦ в сети Интернет по адресу www.mfc66.ru;

а также предоставляется непосредственно ответственными лицами за предоставление муниципальной услуги в Администрации, работниками МФЦ при личном приеме, а также по телефону.

Информация о месте нахождения, графиках (режиме) работы, номерах контактных телефонов МФЦ размещена на официальном сайте МФЦ в сети Интернет по адресу https://mfc66.ru, а также предоставляется непосредственно работниками МФЦ при личном приеме, по телефону.

6. Основными требованиями к информированию граждан о порядке предоставления муниципальной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, являются достоверность предоставляемой информации, четкость в изложении информации, полнота информирования.

7. При общении с заявителями (по телефону или лично) ответственные лица за предоставление муниципальной услуги должны корректно и внимательно относиться к гражданам, не унижая их чести и достоинства. Устное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги должно проводиться с использованием официально-делового стиля речи.

8. Информирование граждан о порядке предоставления муниципальной услуги может осуществляться с использованием средств автоинформирования.

**Раздел 2. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

**Наименование муниципальной услуги**

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

**Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу**

10. Муниципальная услуга предоставляется Администрацией. Подразделением администрации, ответственным за предоставление муниципальной услуги, является отдел муниципального хозяйства администрации городского округа Заречный.

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

11. При предоставлении муниципальной услуги межведомственное информационное взаимодействие не предусмотрено.

12. Запрещается требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные государственные/муниципальные органы и организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными.

**Описание результата предоставления муниципальной услуги**

13. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

1) предоставление заявителю ответа в письменной форме или в форме электронного документа, в том числе с использованием Единого портала, информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению;

2) уведомление заявителю об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

В качестве результата предоставления муниципальной услуги заявитель по его выбору вправе получить информацию в форме электронного документа, подписанного Главой городского округа Заречный с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи (при наличии технической возможности).

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

14. Максимальный срок предоставления муниципальной услуги составляет 30 календарных дней со дня регистрации заявления.

В случае если заявление подано через МФЦ, днем принятия заявления считается день его поступления в Администрацию.

В случае если заявление подано в форме электронного документа, днем принятия заявления считается день направления заявителю электронного сообщения о принятии заявления.

15. Приостановление срока предоставления муниципальной услуги не предусмотрено.

16. Срок выдачи (направления) результатов предоставления муниципальной услуги составляет 2 (два) рабочих дня после подготовки и подписания результата предоставления муниципальной услуги.

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

17. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги, с указанием их реквизитов и источников официального опубликования размещается на официальном сайте городского округа Заречный в сети Интернет по адресу https://gorod-zarechny.ru/ и на Едином портале: www.gosuslugi.ru.

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

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

18. В целях получения муниципальной услуги заявитель представляет в Администрацию или в МФЦ следующие документы:

[заявление](#Par700) составляется в свободной форме либо по форме, представленной в приложении N 1 к настоящему регламенту.

В заявлении указываются сведения о заявителе, в том числе:

фамилия, имя, отчество физического лица, адрес постоянного проживания физического лица, контактный телефон, дата заявления, информация о предпочитаемом способе получения результата предоставления муниципальной услуги;

Заявление должно быть подписано обратившимся физическим лицом либо его полномочным представителем.

Заявитель вправе по собственной инициативе представить документы (или их копии), содержащие дополнительные сведения, относящиеся к теме заявления.

Данный перечень является исчерпывающим и не предполагает межведомственного информационного взаимодействия.

19. Для получения документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, указанных в [пункте 18](#Par118) настоящего регламента, заявитель лично обращается в органы муниципальной и государственной власти, учреждения и организации.

20. Заявление и документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги, представляются в Администрацию посредством личного обращения заявителя, почтовым отправлением, через МФЦ или в виде электронного документа (пакета документов) с использованием информационно-телекоммуникационных технологий, включая использование Единого портала и других средств информационно-телекоммуникационных технологий в случаях и порядке, установленных законодательством Российской Федерации, в форме электронных документов.

В случае направления заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, почтовым отправлением подпись заявителя в заявлении, а также копии документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, должны быть заверены в порядке, установленном действующим законодательством. При этом днем обращения за предоставлением муниципальной услуги считается дата получения документов Администрацией. Обязанность подтверждения факта отправки документов лежит на заявителе.

В случае обращения за предоставлением муниципальной услуги с использованием информационно-телекоммуникационных технологий заявление должно быть подписано простой электронной подписью или усиленной квалифицированной электронной подписью заявителя, а электронный образ каждого - усиленной квалифицированной электронной подписью лица, которое в соответствии с законодательством Российской Федерации наделено полномочиями на создание и подписание таких документов.

При использовании простой электронной подписи заявление и документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги, представляются на бумажном носителе в Администрацию в течение пяти дней со дня подачи заявления.

Предоставление заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, в форме электронных документов приравнивается к согласию заявителя с обработкой его персональных данных в уполномоченном органе в целях и объеме, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

21. Заявление и документы, направляемые заявителем для предоставления муниципальной услуги на бумажном носителе, должны быть:

1) написаны разборчиво от руки или с использованием средств электронно-вычислительной техники;

2) для физических лиц и индивидуальных предпринимателей - фамилия, имя и отчество (последнее - при наличии) заявителя, его место жительства, телефон написаны полностью; для юридических лиц - наименования юридических лиц указаны без сокращения (за исключением краткого наименования организации, определенного учредительными документами);

3) без подчисток, приписок, зачеркнутых слов и иных неоговоренных исправлений;

4) без исполнения карандашом;

5) без серьезных повреждений, наличие которых не позволяет однозначно истолковать их содержание;

6) выполнены на русском языке.

22. Представленные заявителем документы и электронные носители не возвращаются.

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

23. Документы, необходимые в соответствии с законодательством Российской Федерации и законодательством Свердловской области для предоставления муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных органов, участвующих в предоставлении муниципальных услуг, и которые заявитель вправе представить, отсутствуют.

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

24. Запрещается требовать от заявителя:

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](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=430635&date=03.05.2023&dst=43&field=134) Федерального закона от 27 июля 2010 года N 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:

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

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;

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

выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) ответственного лица за предоставление муниципальной услуги в Администрации, работника МФЦ при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги. В данном случае в письменном виде за подписью руководителя Администрации (его заместителя), 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.

25. При предоставлении муниципальной услуги запрещается:

отказывать в приеме заявления и иных 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 на официальном сайте городского округа Заречный 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 на официальном сайте городского округа Заречный в сети Интернет.

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

26. Основаниями для отказа в приеме заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, являются:

1) неправильное заполнение заявления, указанного в [п. 18](#Par118) настоящего регламента;

2) заполнение заявления, указанного в [п. 18](#Par118) настоящего регламента, неразборчивым, не поддающимся прочтению почерком;

3) в заявлении содержится вопрос, на который заявителю многократно (более двух раз) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми заявлениями, и при этом в заявлении не приводятся новые доводы или обстоятельства.

27. Запрещается отказывать в приеме заявления и иных 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 либо на официальном сайте городского округа Заречный.

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

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

29. Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются следующие требования к заявлению и документам, направляемым заявителем:

1) для физических лиц и индивидуальных предпринимателей - фамилия, имя и отчество (последнее - при наличии) заявителя, его место жительства, телефон написаны не полностью; для юридических лиц - наименования юридических лиц указаны с сокращениями (за исключением краткого наименования организации, определенного учредительными документами);

2) наличие подчисток, приписок, зачеркнутых слов и иных неоговоренных исправлений;

3) в исполнении карандашом;

4) с серьезными повреждениями, наличие которых не позволяет однозначно истолковать содержание;

5) выполнены не на русском языке.

**Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, в том числе сведения о документе (документах), выдаваемом (выдаваемых) организациями, участвующими в предоставлении муниципальной услуги**

30. Предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, не предусмотрено.

Выдача организациями, участвующими в предоставлении муниципальной услуги, документа (документов) не предусмотрена.

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

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

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

32. Услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, предоставляются без взимания государственной пошлины или иной платы.

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

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

При обращении заявителя в МФЦ срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата муниципальной услуги также не должен превышать 15 минут.

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

34. Регистрация заявления и иных документов для предоставления муниципальной услуги, осуществляется Администрацией:

в день их поступления в Администрацию;

в день поступления заявления и иных документов для предоставления муниципальной услуги, в Администрацию из МФЦ, в том числе направленных МФЦ в электронной форме (интеграция информационных систем);

не позднее рабочего дня, следующего за днем подачи заявления в Администрацию с использованием информационно-телекоммуникационных технологий.

Если заявление и документы (копии документов), направленные почтовым отправлением, получены после окончания рабочего времени Администрации, днем их получения считается следующий рабочий день.

Если заявление и документы (копии документов) получены в выходной или праздничный день, днем их получения считается следующий за ним рабочий день.

35. В случае если заявление и документы (копии документов), направленные в виде электронного документа (пакета документов), получены после окончания рабочего времени Администрации, днем их получения считается следующий рабочий день.

Если документы (копии документов) получены в выходной или праздничный день, днем их получения считается следующий за ним рабочий день.

В случае если заявление и документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги, поданы в электронной форме, Администрация не позднее рабочего дня, следующего за днем подачи заявления, направляет заявителю электронное сообщение о принятии либо об отказе в принятии заявления.

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

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

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

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

возможность беспрепятственного входа в объекты и выхода из них;

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

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

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

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

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

информационными стендами или информационными электронными терминалами;

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

На информационных стендах в помещениях, предназначенных для приема граждан, размещается информация, указанная в [пункте 5](#Par54) настоящего регламента.

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

**Показатели доступности и качества муниципальной услуги, в том числе количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении муниципальной услуги и их продолжительность, возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием информационно-телекоммуникационных технологий, возможность либо невозможность получения муниципальной услуги в многофункциональном центре предоставления муниципальных услуг (в том числе в полном объеме) в любом территориальном подразделении органа, предоставляющего муниципальную услугу, по выбору заявителя (экстерриториальный принцип) посредством заявления о предоставлении нескольких муниципальных услуг в многофункциональном центре предоставления муниципальных услуг**

37. Показателями доступности и качества предоставления муниципальной услуги являются:

1) возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги лично или с использованием информационно-коммуникационных технологий;

2) возможность обращения за предоставлением муниципальной услуги через МФЦ и в электронной форме;

3) возможность обращения за предоставлением муниципальной услуги по экстерриториальному принципу на базе МФЦ при наличии технической возможности передачи документов из МФЦ в электронном виде (интеграция информационных систем);

4) возможность обращения за предоставлением муниципальной услуги посредством заявления о предоставлении нескольких муниципальных услуг в МФЦ (далее - комплексный запрос);

5) создание инвалидам всех необходимых условий доступности муниципальных услуг в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами.

38. При предоставлении муниципальной услуги взаимодействие заявителя с ответственными лицами за предоставление муниципальной услуги осуществляется не более двух раз в следующих случаях:

1) при приеме заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

2) при выдаче результата предоставления муниципальной услуги.

В каждом случае заявитель взаимодействует с ответственным лицом один раз.

В каждом случае время, затраченное заявителем при взаимодействиях с ответственными лицами при предоставлении муниципальной услуги, не должно превышать 15 минут.

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

39. При обращении заявителя за предоставлением муниципальной услуги в МФЦ работник МФЦ осуществляет действия, предусмотренные настоящим регламентом и соглашением о взаимодействии, заключенным между МФЦ и Администрацией.

МФЦ обеспечивает передачу принятых от заявителя заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, в Администрацию в порядке и сроки, установленные соглашением о взаимодействии.

40. Обращение за предоставлением муниципальной услуги может осуществляться с использованием электронных документов, подписанных простой электронной подписью или усиленной квалифицированной электронной подписью в соответствии с требованиями Федерального [закона](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=435887&date=03.05.2023) от 06.04.2011 N 63-ФЗ «Об электронной подписи».

41. Заявитель имеет право получения муниципальной услуги по экстерриториальному принципу через МФЦ, если информационный обмен в части направления документов заявителя и направления результатов предоставления услуги обеспечен между МФЦ и Администрацией, в электронной форме.

**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, особенности выполнения административных процедур (действий) в МФЦ**

42. Перечень административных процедур (действий) при предоставлении заявления и иных документов заявителями включает в себя:

1) прием заявления и иных документов для предоставления муниципальной услуги, их первичная проверка и регистрация либо отказ в приеме заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

2) рассмотрение заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, принятие решения о предоставлении либо об отказе в предоставлении муниципальной услуги;

3) выдача заявителю результата предоставления муниципальной услуги.

43. Перечень административных процедур (действий) при предоставлении заявления и иных документов заявителями для получения муниципальной услуги в электронной форме, в том числе с использованием Единого портала, включает в себя:

1) предоставление в установленном порядке информации заявителям и обеспечение доступа заявителей к сведениям о муниципальной услуге;

2) формирование заявления о предоставлении муниципальной услуги;

3) прием и регистрация органом, предоставляющим муниципальную услугу, заявления и иных документов, необходимых для предоставления услуги;

4) получение заявителем сведений о ходе выполнения заявления о предоставлении муниципальной услуги;

5) получение заявителем результата предоставления муниципальной услуги, если иное не установлено законодательством Российской Федерации или законодательством Свердловской области;

6) осуществление оценки качества предоставления муниципальной услуги.

44. Перечень административных процедур (действий) при предоставлении заявления и иных документов заявителем в МФЦ и при предоставлении муниципальной услуги посредством комплексного запроса включает в себя:

1) информирование заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги в МФЦ, в том числе посредством комплексного запроса, о ходе выполнения заявления о предоставлении муниципальной услуги, комплексного запроса, а также по иным вопросам, связанным с предоставлением муниципальной услуги, комплексного запроса, а также консультирование заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги в МФЦ;

2) прием заявлений о предоставлении муниципальной услуги и иных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

3) выдача заявителю решения о предоставлении либо об отказе в предоставлении муниципальной услуги, в том числе выдача документа на бумажном носителе, подтверждающего содержание электронного документа, направленного в МФЦ по результатам предоставления муниципальной услуги Администрацией.

**Перечень административных процедур (действий) при предоставлении заявления и иных документов заявителями**

**Прием заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, их первичная проверка и регистрация либо отказ в приеме заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги**

45. Основанием для начала административной процедуры является обращение заявителя в Администрацию.

46. В состав административной процедуры входят следующие административные действия:

1) прием и первичная проверка заявления и иных документов для предоставления муниципальной услуги;

2) отказ в приеме заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо регистрация заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

47. Ответственным за выполнение административного действия «Прием заявления и документов, их первичная проверка и регистрация либо отказ в их приеме» является ответственное лицо за предоставление муниципальной услуги в Администрации, которое определяется постановлением Администрации (далее - ответственное лицо).

48. Ответственное лицо выполняет следующие действия:

1) проверяет документы, удостоверяющие личность заявителя, свидетельствует своей подписью правильность внесения в заявление паспортных данных заявителя. В случае подачи заявления через представителя заявителя в заявлении указываются фамилия, имя, отчество, почтовый адрес места жительства (места пребывания, фактического проживания) представителя, наименование и реквизиты документа, удостоверяющего личность представителя, реквизиты документа, подтверждающего полномочия представителя. Указанные сведения подтверждаются подписью представителя заявителя с проставлением даты представления заявления;

2) проверяет комплектность документов, правильность оформления и содержание представленных документов, соответствие сведений, содержащихся в документах, необходимых для предоставления муниципальной услуги (надлежащее оформление копий документов, отсутствие в документах подчисток, приписок, зачеркнутых слов и иных неоговоренных исправлений, исправления должны быть оговорены надписью «исправлено», подтверждены подписью лиц, подписавших документ, а также должна быть проставлена дата исправления);

3) принимает заверенные в установленном порядке копии документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, заверяет копии документов, приложенных к заявлению, сверяя их с подлинниками;

4) в случае отсутствия для отказа в приеме заявления и документов регистрирует заявление с представленными документами в Журнале регистрации обращений граждан;

5) в случае наличия оснований для отказа в приеме заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, возвращает заявителю либо в МФЦ (в случае подачи заявления и документов необходимых для предоставления муниципальной услуги, через МФЦ), либо направляет через организации почтовой связи заявление и документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги, не позднее рабочего дня, следующего за днем поступления заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

В случае отказа в приеме заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, возвращает заявителю либо в МФЦ (в случае подачи заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, через МФЦ) заявление и документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги.

В случае отказа в приеме заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, поданных в электронной форме, ответственное лицо не позднее рабочего дня, следующего за днем подачи заявления, направляет лицу, подавшему заявление, электронное сообщение об отказе в принятии заявления с указанием причин отказа.

49. Максимальный срок выполнения административного действия:

1) в случае личного обращения заявителя не может превышать 15 минут;

2) в случае подачи заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, через МФЦ, организации почтовой связи не может превышать рабочего дня поступления заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, в Администрацию;

3) в случае подачи заявления и документов, направленных в форме электронных документов, не может превышать рабочего дня, следующего за днем подачи заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, в Администрацию.

50. Днем обращения за предоставлением муниципальной услуги считается день подачи заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, в Администрацию, МФЦ либо день их направления в Администрацию в форме электронных документов.

51. Критерием принятия решения по приему заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, является отсутствие оснований для отказа в приеме заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

Критерием принятия решения по отказу в приеме заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, является наличие оснований для отказа в приеме заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

52. Результатом административной процедуры является регистрация заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, в Журнале либо отказ в приеме заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

53. Способом фиксации результата выполнения административной процедуры является внесение информации о приеме заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, в Журнал при отсутствии оснований для отказа в приеме заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

**Рассмотрение заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, принятие решения о предоставлении либо об отказе в предоставлении муниципальной услуги**

54. Основанием для начала административной процедуры являются зарегистрированные в Администрации заявление и документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги.

55. В состав административной процедуры входят следующие административные действия:

1) рассмотрение заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

2) принятие решения о предоставлении либо об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

56. Специалист, ответственный за предоставление муниципальной услуги:

1) проверяет соответствие представленных заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, требованиям законодательства о порядке предоставления муниципальной услуги;

2) подготавливает письменный ответ о предоставлении муниципальной услуги либо письменный отказ в предоставлении муниципальной услуги;

3) передает документы на подпись Главе городского округа Заречный (его заместителю) о предоставлении либо об отказе в предоставлении муниципальной услуги;

4) фиксирует результат предоставления муниципальной услуги в Журнале.

57. Максимальный срок выполнения административного действия - 3 (три) рабочих дня.

58. Критерием административной процедуры являются зарегистрированные в Администрации заявление и документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги.

59. Результатом административной процедуры является предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению либо отказ в предоставлении муниципальной услуги.

60. Способом фиксации результата выполнения административной процедуры является внесение сведений о предоставлении либо об отказе в предоставлении муниципальной услуги в Журнал.

**Выдача заявителю результата предоставления муниципальной услуги**

61. Основанием для начала выполнения административной процедуры является сформированный и зарегистрированный в Журнале результат предоставления муниципальной услуги.

62. В состав административной процедуры входит выдача заявителю результата предоставления муниципальной услуги.

63. Выдачу результата предоставления муниципальной услуги или решения об отказе осуществляет ответственное лицо за предоставление муниципальной услуги лично заявителю или его уполномоченному представителю после установления его личности и проверки полномочий на совершение действий по получению результата предоставления муниципальной услуги.

64. Специалист, ответственный за предоставление муниципальной услуги: направляет ответ заявителю в соответствии со способом, указанным в [заявлении](#Par700) (согласно приложению N 1 к настоящему Административному регламенту).

Выдача результата предоставления муниципальной услуги производится под роспись заявителя или его уполномоченного представителя в Журнале в течение 15 минут с момента обращения заявителя или его уполномоченного представителя за результатом предоставления муниципальной услуги.

65. В случае неявки заявителя в двухдневный срок с даты оформления разрешения либо решения об отказе, либо отказа заявителя от получения разрешения, либо решения об отказе на руки специалист, ответственный за предоставление муниципальной услуги, направляет результат предоставления муниципальной услуги заявителю по почте заказным письмом с уведомлением о вручении, о чем делает отметку на его втором экземпляре.

66. Направление в МФЦ результата предоставления муниципальной услуги осуществляется в порядке и в сроки, установленные соглашением о взаимодействии между МФЦ и Администрацией.

Срок доставки результата предоставления муниципальной услуги из Администрации в МФЦ не входит в общий срок предоставления муниципальной услуги.

67. Результатом выполнения административной процедуры является предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению либо отказ в предоставлении муниципальной услуги. Заявителю.

68. Способом фиксации результата выполнения административной процедуры является внесение сведений о выдаче результата предоставления муниципальной услуги в Журнал.

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

69. Технической ошибкой, допущенной при оформлении результата предоставления муниципальной услуги, является описка, опечатка, грамматическая или арифметическая ошибка либо иная подобная ошибка.

70. Заявление об исправлении технической ошибки, подписанное заявителем, подается в Администрацию. Заявление принимается с оригиналом документа, направленным заявителю как результат муниципальной услуги, в котором требуется исправить техническую ошибку.

71. Исчерпывающими основаниями для отказа в приеме заявления об исправлении технической ошибки являются:

1) заявление подано неуполномоченным лицом;

2) в заявлении отсутствуют необходимые сведения для исправления технической ошибки;

3) текст заявления неразборчив, не подлежит прочтению;

4) документ, в котором допущена техническая ошибка, Администрацией не выдавался;

5) к заявлению не приложен оригинал документа, в котором требуется исправить техническую ошибку.

72. Уведомление об отказе в приеме заявления об исправлении технической ошибки оформляется ответственным лицом за предоставление муниципальной услуги в течение 3 (трех) рабочих дней.

73. Ответственное лицо после изучения документов, на основании которых оформлялся и выдавался результат предоставления муниципальной услуги, принимает решение об исправлении технической ошибки при установлении факта наличия технической ошибки либо об отказе в исправлении технической ошибки в случае отсутствия обстоятельств, свидетельствующих о наличии технической ошибки.

74. Процедура устранения технической ошибки осуществляется Администрацией в срок, не превышающий 7 (семи) рабочих дней со дня регистрации заявления об исправлении технической ошибки.

75. Ответственное лицо за предоставление муниципальной услуги сообщает заявителю по телефону о готовности к выдаче исправленного документа, в котором была допущена техническая ошибка и выдает заявителю исправленный документ (оригинал документа, содержащий техническую ошибку, у заявителя изымается) либо выдает уведомление об отказе в исправлении технической ошибки с возвращением оригинала представленного документа лично под роспись или направляет заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении.

В случае направления заявления в форме электронного документа посредством Единого портала исправленное решение о предоставлении либо отказе в предоставлении государственной услуги размещается в личном кабинете заявителя на Едином портале (при наличии технической возможности).

76. Исправление технической ошибки может осуществляться по инициативе Администрации в случае самостоятельного выявления факта допущенной технической ошибки.

**Перечень административных процедур (действий) при предоставлении заявления и иных документов заявителями для получения муниципальной услуги в электронной форме, в том числе с использованием Единого портала**

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

77. Информация о предоставлении муниципальной услуги размещается на Едином портале, а также официальном сайте городского округа Заречный.

На Едином портале, официальном сайте городского округа Заречный размещается следующая информация:

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

2) круг заявителей;

3) срок предоставления муниципальной услуги;

4) результаты предоставления муниципальной услуги, порядок представления документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги;

5) размер государственной пошлины, взимаемой за предоставление муниципальной услуги;

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

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

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

Информация на Едином портале, официальном сайте Администрации 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 заявления**

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

Запись на прием проводится посредством Единого портала, официального сайта городского округа Заречный.

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 заявления о предоставлении муниципальной услуги**

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

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

При формировании заявления заявителю обеспечивается:

а) возможность копирования и сохранения заявления и иных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

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

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

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

д) заполнение полей электронной формы заявления 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 заявления без потери ранее введенной информации;

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

Сформированный и подписанное заявление, иные документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги, направляются в орган (организацию) посредством Единого портала, официального сайта.

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

80. Администрация обеспечивает прием документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, и регистрацию заявления.

Срок регистрации заявления - 1 рабочий день.

81. Предоставление муниципальной услуги начинается с момента приема и регистрации органом электронных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, а также получения в установленном порядке информации об оплате муниципальной услуги заявителем (в случае если предусмотрена оплата).

При получении заявления в электронной форме в автоматическом режиме осуществляется форматно-логический контроль заявления, проверяется наличие оснований для отказа в приеме заявления, указанных в [пункте 26](#Par173) настоящего регламента, а также осуществляются следующие действия:

1) при наличии хотя бы одного из указанных оснований ответственное лицо 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 заявление в электронной форме уникальный номер, по которому в соответствующем разделе Единого портала, официального сайта заявителю будет представлена информация о ходе выполнения указанного заявления.

Прием и регистрация заявления осуществляются ответственным лицом за предоставление муниципальной услуги.

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

**Получение заявителем сведений о ходе выполнения заявления о предоставлении муниципальной услуги**

82. 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 заявления 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 заявления 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 муниципальной услуги.

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

83. В качестве результата предоставления муниципальной услуги заявитель по его выбору вправе получить результат предоставления муниципальной услуги в форме электронного документа, подписанного уполномоченным должностным лицом с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи.

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

**Осуществление оценки качества предоставления муниципальной услуги**

84. Заявителям обеспечивается возможность оценить доступность и качество муниципальной услуги на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций).

**Перечень административных процедур (действий) при предоставлении заявления и иных документов заявителем в МФЦ и при предоставлении муниципальной услуги посредством комплексного запроса**

**Информирование заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги в МФЦ, о ходе выполнения заявления о предоставлении муниципальной услуги, а также по иным вопросам, связанным с предоставлением муниципальной услуги, а также консультирование заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги в МФЦ**

85. Информирование заявителей осуществляется по следующим вопросам:

перечня документов, необходимых для оказания муниципальной услуги, комплектности (достаточности) представленных документов;

источника получения документов, необходимых для оказания муниципальной услуги;

времени приема и выдачи документов;

сроков оказания муниципальной услуги;

порядка обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе оказания муниципальной услуги.

Информирование осуществляется:

непосредственно в МФЦ при личном обращении в день обращения заявителя в порядке очереди;

с использованием средств телефонной связи;

с использованием официального сайта в сети Интернет по адресу https://mfc66.ru или электронной почты.

**Прием заявлений о предоставлении муниципальной услуги и иных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги**

86. Основанием для начала исполнения муниципальной услуги является личное обращение заявителя (его представителя) с комплектом документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

Специалист МФЦ, 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 МФЦ:

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 МФЦ, 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 18](#Par118) настоящего регламента, в срок, не превышающий 3 (трех) рабочих дней с даты получения ходатайства и прилагаемых к нему документов (при наличии) в электронной форме.

**Выдача заявителю решения о предоставлении либо об отказе в предоставлении муниципальной услуги, в том числе выдача документа на бумажном носителе, подтверждающего содержание электронного документа, направленного в МФЦ по результатам предоставления муниципальной услуги администрацией**

87. При выдаче документов специалист МФЦ:

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 МФЦ.

Заявитель вправе отозвать свое заявление в любой момент рассмотрения, согласования или подготовки документа уполномоченным органом, обратившись с соответствующим заявлением в МФЦ. 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 МФЦ, ежеквартально до 20 числа месяца, следующего за отчетным кварталом, проводит инвентаризацию не полученных в срок пакетов документов.

По итогам инвентаризации комиссия составляет акт, который утверждает руководитель МФЦ, 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».

**Формирование и направление МФЦ межведомственного заявления в органы, предоставляющие муниципальные услуги, в иные органы государственной власти, органы местного самоуправления и организации, участвующие в предоставлении муниципальных услуг**

88. Формирование и направление МФЦ межведомственного заявления в органы, предоставляющие муниципальные услуги, в иные органы государственной власти, органы местного самоуправления и организации, участвующие в предоставлении муниципальных услуг, осуществляются в порядке, предусмотренном соглашением о взаимодействии между МФЦ и Администрацией.

**Раздел 4. Порядок и формы контроля за исполнением регламента**

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

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

90. Текущий контроль соблюдения специалистами МФЦ последовательности действий, определенных административными процедурами, осуществляется руководителем соответствующего отделения МФЦ.

91. Порядок и периодичность проведения плановых и внеплановых проверок, полноты и качества предоставления муниципальной услуги, перечень должностных лиц, осуществляющих текущий контроль, устанавливается правовым актом Администрации, положениями о структурных подразделениях, должностными инструкциями.

92. Текущий контроль осуществляется при визировании, согласовании и подписании документов, оформляемых в процессе предоставления муниципальной услуги.

**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**

93. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) ответственных лиц за предоставление муниципальных услуг.

Проверки могут быть плановыми (осуществляться на основании годовых планов работы органов местного самоуправления) и внеплановыми, в том числе по конкретному обращению заявителя.

Результаты проверок оформляются в виде акта, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

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

94. В случае выявления нарушений порядка и сроков предоставления муниципальной услуги осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

95. Ответственные лица за осуществление административных процедур по предоставлению муниципальной услуги несут установленную законодательством Российской Федерации ответственность за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги.

**Требования к порядку и формам контроля над предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций**

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

97. Контроль за предоставлением муниципальной услуги со стороны граждан, их объединений и организаций осуществляется посредством открытости деятельности Администрации (отдела, непосредственно предоставляющего муниципальную услугу) 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 муниципальных служащих, а также решений и действий (бездействия) МФЦ, работников МФЦ**

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

98. Заявитель вправе обжаловать решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, Администрации, ответственных лиц за предоставление муниципальной услуги, а также решения и действия (бездействие) МФЦ, работников МФЦ в досудебном (внесудебном) порядке, в том числе в следующих случаях:

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

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

3) требование представления заявителем документов или информации либо осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Свердловской области, муниципальными нормативными правовыми актами городского округа Заречный для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приеме у заявителя документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Свердловской области, муниципальными нормативными правовыми актами городского округа Заречный для предоставления муниципальной услуги;

5) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Свердловской области, муниципальными нормативными правовыми актами городского округа Заречный;

6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Свердловской области, муниципальными нормативными правовыми актами городского округа Заречный;

7) отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, ответственных лиц за предоставление муниципальной услуги в исправлении допущенных указанным органом, ответственным лицом за предоставление муниципальной услуги опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

8) нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления муниципальной услуги;

9) приостановление предоставления муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Свердловской области, муниципальными нормативными правовыми актами городского округа Заречный;

10) требование у заявителя при предоставлении муниципальной услуги документов или 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) ответственного лица за предоставление муниципальной услуги, работника многофункционального центра при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги. В данном случае в письменном виде за подписью руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, руководителя многофункционального центра при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, заявитель уведомляется об указанном факте, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.

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

99. В случае обжалования решений и действий (бездействия) Администрации, ответственных лиц за предоставление муниципальной услуги, жалоба подается для рассмотрения в Администрацию, в письменной форме на бумажном носителе, в том числе при личном приеме заявителя, по почте или через МФЦ либо в электронной форме.

100. В случае обжалования решений и действий (бездействия) многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, работника МФЦ жалоба подается для рассмотрения в МФЦ в филиал, где заявитель подавал заявление и документы для предоставления муниципальной услуги в письменной форме на бумажном носителе, в том числе при личном приеме заявителя, по почте или в электронной форме.

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

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

101. Администрация, МФЦ обеспечивают:

1) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органа местного самоуправления муниципального образования Свердловской области, предоставляющего муниципальную услугу, и муниципальных служащих, решений и действий (бездействия) МФЦ, его должностных лиц и работников посредством размещения информации:

на стендах в местах предоставления муниципальных услуг;

на официальных сайтах органов, предоставляющих муниципальные услуги, МФЦ (http://mfc66.ru) и учредителя МФЦ (http://dis.midural.ru);

на Едином портале в разделе «Дополнительная информация» соответствующей муниципальной услуги;

2) консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органа местного самоуправления, предоставляющего муниципальную услугу, ответственных лиц 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, ответственных лиц за предоставление муниципальной услуги, а также решений и действий (бездействия) МФЦ, работников МФЦ**

102. Порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) Администрации, ответственных лиц за предоставление муниципальной услуги в городском округе Заречный, а также решений и действий (бездействия) МФЦ, работников МФЦ регулируется:

1) статьями 11.1-11.3 Федерального закона от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

2) Постановлением Правительства Свердловской области от 22.11.2018 N 828-ПП «Об утверждении Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных органов государственной власти Свердловской области, предоставляющих государственные услуги, их должностных лиц, государственных гражданских служащих исполнительных органов государственной власти Свердловской области, предоставляющих государственные услуги, а также на решения и действия (бездействие) многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг и его работников».

103. Полная информация о порядке подачи и рассмотрении жалобы на решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, ответственных лиц за предоставление муниципальной услуги, а также решения и действия (бездействие) МФЦ, работников МФЦ размещена в разделе «Дополнительная информация» на Едином портале соответствующей муниципальной услуги по адресу www.gosuslugi.ru.

Приложение N 1

к Административному регламенту

ЗАЯВЛЕНИЕ

О ПРЕДСТАВЛЕНИИ ИНФОРМАЦИИ О ПОРЯДКЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ

ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ НАСЕЛЕНИЮ

В Администрацию городского округа Заречный

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

(фамилия, имя, отчество (при наличии) заявителя

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

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

почтовый адрес \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

телефон \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу представить информацию о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению, а именно:

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

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

Результат рассмотрения заявления прошу выдать на руки, направить почтовым отправлением по вышеуказанному адресу (нужное подчеркнуть).

Сообщаю, что в соответствии с Федеральным [законом](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=422875&date=03.05.2023) от 27 июля 2006 г. N 152-ФЗ «О персональных данных» я даю согласие на обработку, а также, в случае необходимости, передачу моих персональных данных в рамках действующего законодательства.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  | 20 |  | года |  |  |
| (дата подачи заявления) |  | (подпись, расшифровка) |