**ПРОЕКТ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

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

О внесении изменений в постановление администрации

Сосновоборского городского округа от 24.09.2018 № 2163

«Об утверждении административного регламента

по предоставлению муниципальной услуги

«Предоставление информации о порядке предоставления

жилищно-коммунальных услуг населению»»

В соответствии Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением администрации Сосновоборского городского округа от 04.12.2009 № 1968 «О порядке разработки и утверждения административных регламентов исполнения муниципальных функций и административных регламентов предоставления муниципальных услуг» (с изменениями от 17.10.2011 № 1838, от 19.07.2017 № 1658), администрация Сосновоборского городского округа **п о с т а н о в л я е т:**

1. Внести изменение в постановление администрации Сосновоборского городского округа от 24.09.2018 №2163 «Об утверждении административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению»»

1.1. Утвердить административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» в новой редакции (Приложение).

2. Общему отделу администрации (Смолкина М.С.) обнародовать настоящее постановление на электронном сайте городской газеты «Маяк».

3. Отделу по связям с общественностью (пресс–центр) комитета по общественной безопасности и информации (Бастина Е.А.) разместить настоящее постановление на официальном сайте Сосновоборского городского округа.

4. Настоящее постановление вступает в силу со дня официального обнародования.

5. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава Сосновоборского городского округа М.В. Воронков

Исп. Громова В.Н.

Тел. 6-28-20

СОГЛАСОВАНО:

Заместитель главы администрации

Сосновоборского городского округа

по жилищно-коммунальному комплексу

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ А.В. Иванов

Председатель комитета по управлению ЖКХ

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ А.А. Кобзев

Начальник отдела ЖКХ

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Н.В. Долотова

Начальник юридического отдела

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Т.М. Негорева

Начальник общего отдела

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ М.С. Смолкина

Начальник отдела экономического развития

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Е.В. Севостьянов

Рассылка:

отдел ЖКХ, ОЭР

Пресс-Центр администрации, Прокуратура.

УТВЕРЖДЕН

постановлением администрации

Сосновоборского городского округа

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

(Приложение)

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**

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

1. **ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.**

1.1.Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» (далее - административный регламент) разработан в целях повышения качества исполнения и доступности результата предоставления информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению (далее - муниципальная услуга), создания комфортных условий для потребителей результатов предоставления муниципальной услуги и определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при предоставлении муниципальной услуги.

1.2. Заявителями о предоставлении муниципальной услуги могут являться физическое лицо, представитель юридического лица или их представители, действующие в силу полномочий, основанных на доверенности или договоре.

1.3. Порядок информирования о предоставлении муниципальной услуги:

1.3.1. Информирование о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется при личном контакте специалистов с заявителями, с использованием почты, средств телефонной связи, электронной почты и размещается на портале: http: //www.sbor.ru

1.3.2. Сведения о местонахождении и графике работы Исполнителя муниципальной услуги:

Место нахождения: г.Сосновый Бор, ул.Ленинградская, д.46, каб.319.

Почтовый адрес для направления документов и обращений: 188540, Ленинградская область: г.Сосновый Бор, ул.Ленинградская, д.46.

График работы: понедельник – четверг 8.48 - 18.00 (перерыв 13.00 - 14.00)

пятница 8.48 - 17.00 (перерыв 13.00 - 14.00)

суббота, воскресенье – выходной.

Справочные телефоны:

Телефон комитета по управлению жилищно-коммунальным хозяйством администрации Сосновоборского городского округа: 8 (81369) 6-28-23.

Телефоны отдела жилищно-коммунального хозяйства комитета по управлению жилищно-коммунальным хозяйством администрации Сосновоборского городского округа: 8 (81369) 6-28-27; 8 (81369) 6-28-13; 8 (81369) 6-28-20.

Муниципальная услуга может быть предоставлена при обращении в многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - ГБУ ЛО «МФЦ»).

Информация о местах нахождения и графике работы, справочных телефонах и адресах электронной почты МФЦ приведена в Приложении 2 к административному регламенту.

Муниципальная услуга может быть предоставлена в электронном виде через функционал электронной приёмной на Портале государственных и муниципальных услуг (функций) Ленинградской области (далее – ПГУ ЛО) / на портале Федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – ЕПГУ) (при наличии технической возможности).

 Электронный адрес Портала государственных и муниципальных услуг (функций) Ленинградской области: http://gu.lenobl.ru/;

Электронный адрес Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) в сети Интернет: http://www.gosuslugi.ru/.

 Предоставление муниципальной услуги в электронной форме и информирование о ходе и результате предоставления муниципальной услуги через ПГУ ЛО осуществляется с момента технической реализации муниципальной услуги на ПГУ ЛО.

Заявление на получение муниципальной услуги принимаются:

1) при личной явке:

в администрацию Сосновоборского городского округа (далее-администрация);

в ГБУ ЛО «МФЦ»;

2) без личной явки:

почтовым отправлением в администрацию;

в электронной форме на адрес электронной почты или через личный кабинет заявителя на ПГУ ЛО/ ЕПГУ.

Заявитель может записаться на прием для подачи заявления о предоставлении муниципальной услуги следующими способами:

1) посредством ПГУ ЛО/ЕПГУ – в администрацию, в ГБУ ЛО «МФЦ»;

2) по телефону – администрации, ГБУ ЛО «МФЦ»;

3) посредством сайта администрации, ГБУ ЛО «МФЦ».

Для записи заявитель выбирает любую свободную для приема дату и время в пределах установленного в администрации или ГБУ ЛО «МФЦ» графика приема заявителей.

1.3.3. При обращении заявителя в устной форме лично или по телефону специалист, осуществляющий устное информирование, должен дать исчерпывающий ответ заявителю в пределах своей компетенции на поставленные вопросы. Во время разговора специалист должен корректно и внимательно относиться к заявителю, не унижая его чести и достоинства. Максимальная продолжительность ответа специалиста на вопросы Заявителя не должно превышать 10 минут.

В случае, если заданные заявителем вопросы не входят в компетенцию специалиста, специалист информирует заявителя о его праве получения информации от другого специалиста, из иных источников или от органов, уполномоченных на ее предоставление.

Индивидуальное письменное консультирование при обращении заявителей осуществляется путем направления ответов почтовым отправлением.

Консультирование при обращении заявителей в электронном виде осуществляется путем направления ответов по электронной почте.

1.3.4. Консультации (справки) предоставляются по следующим вопросам:

- перечня видов информации, предоставляемой в обязательном порядке и условиям ее предоставления;

- требований к запросам заявителей о предоставлении муниципальной услуги;

- сроков предоставления муниципальной услуги;

- порядка предоставления муниципальной услуги;

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

**2. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**

2.1. Муниципальная услуга «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» разработан в целях предоставления информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

2.2. Предоставление муниципальной услуги осуществляется комитетом по управлению жилищно-коммунальным хозяйством (далее – комитет по управлению ЖКХ) администрации, отделом жилищно-коммунального хозяйства комитета по управлению жилищно-коммунальным хозяйством (далее – отдел ЖКХ) администрации.

2.3. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

- Конституцией Российской Федерации;

- Жилищным кодексом Российской Федерации;

- Федеральным законом Российской Федерации от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

- Федеральным законом Российской Федерации от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

- Постановлением Правительства Российской Федерации от 23.05.2006 № 306 «Об утверждении Правил установления и определения нормативов потребления коммунальных услуг»;

- Постановление Правительства РФ от 06.05.2011 № 354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов» (вместе с «Правилами предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов»);

- Распоряжением Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 № 1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде»;

- Распоряжением администрации муниципального образования Сосновоборский городской округ Ленинградской области от 14.07.2011 № 180-р «Об утверждении реестра первоочередных муниципальных услуг, переводимых на предоставление в электронном виде»;

- Уставом муниципального образования Сосновоборский городской округ Ленинградской области;

- Постановлением администрации Сосновоборского городского округа от 04.12.2009 № 1968 «О порядке разработки и утверждения административных регламентов исполнения муниципальных функций и административных регламентов предоставления муниципальных услуг» (с изменениями от 17.10.2011 № 1838, от 19.07.2017 № 1658).

2.4. Документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги:

2.4.1. Запрос заявителей о предоставлении муниципальной услуги составляется в произвольной форме в виде письма (далее - запрос), оформленного на бумажном носителе в печатном или рукописном виде и содержащий четкое изложение.

2.4.2. Заявитель в обязательном порядке указывает наименование органа местного самоуправления, в который направляет запрос, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица, а также свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому направляется ответ.

2.4.3. Если запрос направляется несколькими гражданами (группа), то указываются вышеперечисленные данные, хотя бы одного из этих лиц.

2.4.4. Иные документы от заявителя для предоставления муниципальной услуги не требуются.

2.5. Порядок предоставления муниципальной услуги в электронном виде:

2.5.1. Запрос заявителей о предоставлении муниципальной услуги может быть направлен в электронном виде следующими способами:

- в электронную приемную <https://sbor.ru/power/euslugi/request>;

- на электронную почту администрации admsb@meria.sbor.ru;

- через портал государственных и муниципальных услуг Ленинградской области.

2.5.2. Заявитель в обязательном порядке указывает свою фамилию, имя, отчество, адрес электронной почты, по которому направляется ответ.

2.6. Порядок обращения в отраслевые (функциональные) подразделения администрации для предоставления пакета документов и получения результата муниципальной услуги:

2.6.1. Предоставление информации о порядке предоставления муниципальной услуги может осуществляться путем индивидуального информирования в устной, письменной форме или в электронном виде.

Индивидуальное устное информирование осуществляется при обращении лично или по телефону.

Письменное информирование осуществляется при обращении граждан путем почтовых отправлений.

При обращении граждан в электронном виде информирование осуществляется по электронной почте.

2.7. Конечным результатом оказания муниципальной услуги является: письменное, устное или в электронном виде информирование заявителей.

Основными требованиями к письменному, устному или в электронном виде информированию заявителей о порядке оказания муниципальной услуги являются:

-достоверность предоставляемой информации;

-четкость в изложении информации;

-полнота информации.

2.8. Сроки предоставления муниципальной услуги:

Срок предоставления муниципальной услуги составляет 30 календарных дней со дня регистрации письменного обращения или обращения, полученного в электронном виде, если иной срок не установлен законодательством Российской Федерации.

2.9. Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

При обращении не предоставлена заявителем информация:

- наименование органа местного самоуправления, в который направляет запрос, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица,

- фамилия, имя, отчество, почтовый адрес заявителя, по которому должен быть направлен ответ.

- адрес электронной почты заявителя в случае обращения граждан в электронном виде.

2.10. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

Заявителю может быть отказано в предоставлении муниципальной услуги, если:

- запрос не отвечает требованиям к запросам заявителей о предоставлении муниципальной услуги, или из его содержания невозможно установить, какая именно информация запрашивается;

- информация, за предоставлением которой обратился заявитель, не относится к определенной настоящим административным регламентом (не относится к информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению).

Решение об отказе в предоставлении муниципальной функции принимается в течение 15 рабочих дней со дня поступления запроса в отдел ЖКХ комитета по управлению ЖКХ.

Обо всех случаях отказа в предоставлении муниципальной услуги заявителю сообщается информационным письмом в срок не позднее дня, следующего за днем принятия решения.

2.11. Перечень оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги:

Приостановление предоставления муниципальной функции административным регламентом не предусмотрено.

2.12. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги:

Ожидание в очереди заявителя при подаче запроса, а также при получении результата оказания муниципальной услуги составляет не более пятнадцати минут.

2.13. Требования к местам, предназначенным для предоставления муниципальной услуги:

2.13.1. Помещения, выделенные для осуществления муниципальной услуги, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам.

2.13.2. Рабочие места специалистов, осуществляющих муниципальную услугу, оборудуются средствами вычислительной техники и оргтехникой, позволяющими организовать исполнение муниципальной услуги в полном объеме.

2.13.3. Помещение для ожидания личного приема должно соответствовать комфортным условиям для заявителей, оборудуется стульями, столами, обеспечивается канцелярскими принадлежностями для написания письменных обращений, информационными стендами.

Помещения должны содержать места информирования, предназначенные для ознакомления граждан с информационными материалами. Места информирования оборудуются визуальной, текстовой информацией, размещаемой на информационных стендах. К информационным стендам, на которых размещается информация, должна быть обеспечена возможность свободного доступа граждан.

2.13.4. На информационных стендах в помещениях, предназначенных для приема граждан, размещается следующая информация:

- о порядке предоставления муниципальной услуги;

- график работы отдела жилищно-коммунального хозяйства администрации;

- номера телефонов отдела жилищно-коммунального хозяйства администрации;

- номера кабинетов, где осуществляется прием и информирование заявителей;

- адрес официального сайта Сосновоборского городского округа в сети Интернет, содержащего информацию о предоставлении муниципальной услуги.

2.13.5. Меры по обеспечению условий доступности для инвалидов:

возможность беспрепятственного входа в объекты и выхода из них;

содействие со стороны должностных лиц, при необходимости, инвалиду при входе в объект и выходе из него;

оборудование на прилегающих к зданию территориях мест для парковки автотранспортных средств инвалидов;

возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом на объекты, в том числе с использованием кресла-коляски и, при необходимости, с помощью персонала объекта;

возможность самостоятельного передвижения по объекту в целях доступа к месту предоставления услуги, а также с помощью должностных лиц, предоставляющих услуги, ассистивных и вспомогательных технологий, а также сменного кресла-коляски;

сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, по территории объекта;

проведение инструктажа должностных лиц, осуществляющих первичный контакт с получателями услуги, по вопросам работы с инвалидами;

размещение носителей информации о порядке предоставления услуги инвалидам с учетом ограничений их жизнедеятельности, в том числе, при необходимости, дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне;

обеспечение допуска на объект собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного по форме, установленной федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социальной защиты населения;

оказание должностными лицами инвалидам необходимой помощи, связанной с разъяснением в доступной для них форме порядка предоставления и получения услуги, оформлением необходимых для ее предоставления документов, ознакомлением инвалидов с размещением кабинетов, последовательностью действий, необходимых для получения услуги;

обеспечение допуска сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика, а также иного лица, владеющего жестовым языком;

обеспечение условий доступности для инвалидов по зрению официальных сайтов органа местного самоуправления Сосновоборский городской округ в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

предоставление инвалидам возможности получения муниципальной услуги в электронном виде с учетом ограничений их жизнедеятельности;

предоставление, при необходимости, услуги по месту жительства инвалида или в дистанционном режиме;

оказание должностными органа местного самоуправления Сосновоборский городской округ иной необходимой инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

2.14. Показатели доступности и качества муниципальных услуг.

2.14.1. Показатели доступности муниципальной услуги:

- информация о предоставлении муниципальной услуги публикуется на официальном сайте Сосновоборского городского округа;

- наличие информации о графике работы специалистов по предоставлению муниципальной услуги на официальном сайте Сосновоборского городского округа, в местах оказания муниципальной услуги на информационных стендах;

- услуга оказывается бесплатно.

2.14.2. Показатели качества муниципальной услуги:

- соответствие требованиям административного регламента;

- соблюдение сроков предоставления услуги;

- количество обоснованных жалоб;

- удовлетворенность заявителя профессионализмом должностных лиц при предоставлении муниципальной услуги;

- отсутствие жалоб на действия или бездействия должностных лиц, предоставляющих муниципальную услугу, поданных в установленном порядке.

2.15. Услуги, являющиеся необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению», отсутствуют

2.16. Другие положения, характеризующие требования к предоставлению муниципальной услуги.

Предоставление муниципальной услуги носит постоянный характер.

**3.СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ**

**И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯАДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР,**

**ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ**

Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

а) прием и регистрация запроса о предоставлении информации;

б) принятие решения о предоставлении (отказе) муниципальной услуги;

в) поиск запрашиваемой заявителем информации;

г) подготовка запрашиваемой информации с сопроводительным письмом или информационного письма для предоставления заявителю;

д) в случае необходимости уведомляет заявителя о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

Основанием для начала процедуры предоставления муниципальной услуги является получение запроса.

Поступивший запрос регистрируется в течение трех дней с момента поступления в орган местного самоуправления в порядке делопроизводства (далее - в установленном порядке) и передается соответствующему специалисту для подготовки ответа в установленном порядке.

Максимальный срок исполнения процедуры – тридцать дней с момента регистрации запроса.

При направлении запроса почтовой связью в администрацию – регистрируется 1 день с даты поступления.

При направлении запроса на бумажном носителе из МФЦ в администрацию – регистрируется 1 день с даты поступления документов из ГБУ ЛО «МФЦ» в администрацию.

При направлении запроса в форме электронного документа посредством ЕПГУ или ПГУ ЛО (при наличии технической возможности) – регистрируется в день поступления запроса на ЕПГУ или ПГУ ЛО, или на следующий рабочий день (в случае направления документов в нерабочее время, в выходные, праздничные дни).

Специалист, уполномоченный предоставлять информацию, проверяет поступивший запрос на предмет отсутствия оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

В случае, если основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги имеются, специалист, готовит письмо заявителю об отказе в предоставлении муниципальной услуги (далее - информационное письмо) с указанием причин отказа в предоставлении муниципальной услуги.

В случае отсутствия оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, специалист, уполномоченный предоставлять информацию, предоставляет информацию.

Письменное обращение или обращение, полученное в электронном виде, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию органа местного самоуправления или должностного лица, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

В случае, если решение поставленных в письменном обращении или обращении, полученном в электронном виде, вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

Специалист, уполномоченный предоставлять информацию, передает информационное письмо на подпись должностному лицу в срок, обеспечивающий соблюдение максимального срока исполнения процедуры.

Должностное лицо подписывает информационное письмо.

Специалист, уполномоченный предоставлять информацию, передает подписанные документы для регистрации и направления почтовым отправлением или на электронный адрес заявителю в установленном порядке.

В случае подачи документов в администрацию посредством МФЦ специалист МФЦ, осуществляющий прием документов, представленных для получения муниципальной услуги, выполняет следующие действия:

а) определяет предмет обращения;

б) удостоверяет личность заявителя или личность и полномочия законного представителя заявителя – в случае обращения физического лица;

в) удостоверяет личность и полномочия представителя юридического лица или индивидуального предпринимателя – в случае обращения юридического лица или индивидуального предпринимателя;

г) проводит проверку правильности заполнения обращения;

д) проводит проверку укомплектованности пакета документов;

е) осуществляет сканирование представленных документов, формирует электронное дело, все документы которого связываются единым уникальным идентификационным кодом, позволяющим установить принадлежность документов конкретному заявителю и виду обращения за муниципальной услугой;

ж) заверяет электронное дело своей электронной подписью (далее - ЭП);

з) направляет копии документов и реестр документов в администрацию:

 в электронном виде (в составе пакетов электронных дел) в день обращения заявителя в МФЦ;

на бумажных носителях (в случае необходимости обязательного предоставления оригиналов документов) - в течение 3 рабочих дней со дня обращения заявителя в МФЦ посредством курьерской связи, с составлением описи передаваемых документов, с указанием даты, количества листов, фамилии, должности и подписанные уполномоченным специалистом МФЦ.

По окончании приема документов специалист МФЦ выдает заявителю расписку в приеме документов.

При указании заявителем места получения ответа (результата предоставления муниципальной услуги) посредством МФЦ должностное лицо администрации, ответственное за выполнение административной процедуры, передает специалисту МФЦ для передачи в соответствующее МФЦ результат предоставления услуги для его последующей выдачи заявителю:

в электронном виде в течение 1 рабочего дня со дня принятия решения о предоставлении (отказе в предоставлении) муниципальной услуги заявителю;

на бумажном носителе - в срок не более 3 рабочих дней со дня принятия решения о предоставлении (отказе в предоставлении) муниципальной услуги заявителю, но не позднее двух рабочих дней до окончания срока предоставления услуги.

Срок направления документов на бумажных носителях может быть увеличен или уменьшен в зависимости от временных затрат на доставку документов в МФЦ, но не может превышать общий срок предоставления услуги.

Специалист МФЦ, ответственный за выдачу документов, полученных от администрации по результатам рассмотрения представленных заявителем документов, не позднее двух дней с даты их получения от администрации сообщает заявителю о принятом решении по телефону (с записью даты и времени телефонного звонка), а также о возможности получения документов в МФЦ.

**4. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ**

**АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА**

4.1. 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 решений ответственными лицами.

Текущий контроль осуществляется ответственными специалистами администрации по каждой процедуре в соответствии с установленными настоящим административным регламентом содержанием действий и сроками их осуществления, а также путем проведения главой Сосновоборского городского округа проверок исполнения положений настоящего административного регламента, иных нормативных правовых актов.

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

Должностные лица, уполномоченные на выполнение административных действий, предусмотренных настоящим административным регламентом, несут персональную ответственность за соблюдением требований, действующих нормативных правовых актов, в том числе за соблюдением сроков выполнения административных действий, полноту их совершения, соблюдение принципов поведения с заявителями, сохранность документов.

Руководитель администрации несет персональную ответственность за обеспечение предоставления муниципальной услуги.

Работники администрации при предоставлении муниципальной услуги несут персональную ответственность:

за неисполнение или ненадлежащее исполнение административных процедур при предоставлении муниципальной услуги;

за действия (бездействие), влекущие нарушение прав и законных интересов физических или юридических лиц, индивидуальных предпринимателей.

Должностные лица, виновные в неисполнении или ненадлежащем исполнении требований настоящего административного регламента, привлекаются к ответственности в порядке, установленном действующим законодательством РФ.

Контроль соблюдения специалистами МФЦ последовательности действий, определенных административными процедурами, осуществляется директором МФЦ.

Контроль соблюдения требований настоящего административного регламента в части, касающейся участия МФЦ в предоставлении муниципальной услуги, осуществляется комитетом экономического развития и инвестиционной деятельности Ленинградской области.

**5. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ОРГАНА, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО МУНИЦИПАЛЬНУЮ УСЛУГУ, А ТАКЖЕ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ ИЛИ МУНИЦИПАЛЬНЫХ СЛУЖАЩИХ**

5.1. Заявители либо их представители имеют право на досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия), принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги.

5.2. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования заявителем решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, многофункционального центра, работника многофункционального центра являются:

1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги, запроса, указанного в статье 15.1 Федерального закона
№ 210-ФЗ;

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ;

3) требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ленинградской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ленинградской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

5) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Ленинградской области, муниципальными правовыми актами. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ;

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

7) отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра, работника многофункционального центра в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ;

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, нормативными правовыми актами Ленинградской области, муниципальными правовыми актами. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ;

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, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона № 210-ФЗ. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ.

5.3. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий муниципальную услугу, ГБУ ЛО «МФЦ» либо в комитет экономического развития и инвестиционной деятельности Ленинградской области, являющийся учредителем ГБУ ЛО «МФЦ» (далее - учредитель ГБУ ЛО «МФЦ»). Жалобы на решения и действия (бездействие) руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в вышестоящий орган (при его наличии) либо в случае его отсутствия рассматриваются непосредственно руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу. Жалобы на решения и действия (бездействие) работника ГБУ ЛО «МФЦ» подаются руководителю этого многофункционального центра. Жалобы на решения и действия (бездействие) ГБУ ЛО «МФЦ» подаются учредителю ГБУ ЛО «МФЦ».

Жалоба на решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего, руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта органа, предоставляющего муниципальную услугу, ЕПГУ либо ПГУ ЛО, а также может быть принята при личном приеме заявителя. Жалоба на решения и действия (бездействие) многофункционального центра, работника многофункционального центра может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта многофункционального центра, ЕПГУ либо ПГУ ЛО, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.4. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является подача заявителем жалобы, соответствующей требованиям части 5 статьи 11.2 Федерального закона № 210-ФЗ.

В письменной жалобе в обязательном порядке указываются:

наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, филиала, отдела, удаленного рабочего места ГБУ ЛО «МФЦ», его руководителя и (или) работника, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, филиала, отдела, удаленного рабочего места ГБУ ЛО «МФЦ», его работника;

доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, филиала, отдела, удаленного рабочего места ГБУ ЛО «МФЦ», его работника. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.5. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для составления и обоснования жалобы, в случаях, установленных статьей 11.1 Федерального закона № 210-ФЗ, при условии, что это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц, и если указанные информация и документы не содержат сведений, составляющих государственную или иную охраняемую тайну.

5.6. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, ГБУ ЛО «МФЦ», учредителю ГБУ ЛО «МФЦ», либо вышестоящий орган (при его наличии), подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, ГБУ ЛО «МФЦ», в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

5.7. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

1) жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

2) в удовлетворении жалобы отказывается.

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения по результатам рассмотрения жалобы, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы:

в случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю дается информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим муниципальную услугу, многофункциональным центром в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения муниципальной услуги.

В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.»

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

Приложение № 1

к административному регламенту

**Блок-схема**

Прием и регистрация запроса о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению

Подготовка и направление ответа заявителю (в течение 30 календарных дней со дня регистрации обращения)

принятие решения о предоставлении муниципальной услуги

Максимальная продолжительность ответа специалиста на вопросы Заявителя не должно превышать 10 минут

Рассмотрение заявления

Предоставление информации в письменной форме

Предоставление информации в электронном виде

Предоставление информации путем индивидуального информирования в устной форме

принятие решения об отказе в предоставлении муниципальной услуги (в течение 15 рабочих дней со дня поступления запроса в отдел ЖКХ комитета по управлению ЖКХ

Подготовка и направление уведомления об отказе в предоставлении информации заявителю

Приложение № 2

к административному регламенту

**Информация о местах нахождения,**

**справочных телефонах и адресах электронной почты МФЦ**

Телефон единой справочной службы ГБУ ЛО «МФЦ»: 8 (800) 301-47-47 *(на территории России звонок бесплатный),* адрес электронной почты: info@mfc47.ru.

В режиме работы возможны изменения. Актуальную информацию о справочных телефонах и режимах работы филиалов МФЦ можно получить на сайте МФЦ Ленинградской области [www.mfc47.ru](http://www.mfc47.ru)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№****п/п** | **Наименование МФЦ** | **Почтовый адрес** | **График работы** | **Телефон** |
| **Предоставление услуг в Волосовском районе** |
|  | Филиал ГБУ ЛО «МФЦ» «Волосовский» | 188410, Россия, Ленинградская обл., Волосовский район, г.Волосово, усадьба СХТ, д.1 лит. А | С 9.00 до 21.00ежедневно, без перерыва | +7 (904) 550-55-50 |
| **Предоставление услуг в Волховском районе** |
|  | Филиал ГБУ ЛО «МФЦ» «Волховский» | 187403, Ленинградская область, г. Волхов. Волховский проспект, д. 9 | Понедельник-пятница 9.00 до 18.00без перерыва | 8-800-301-47-47 |
| **Предоставление услуг во Всеволожском районе** |
|  | Филиал ГБУ ЛО «МФЦ» «Всеволожский» | 188643, Россия, Ленинградская область, Всеволожский район, г. Всеволожск, ул. Пожвинская, д. 4а | С 9.00 до 21.00ежедневно, без перерыва  | +7 (921) 183-63-65 |
| Филиал ГБУ ЛО «МФЦ» «Всеволожский» - отдел «Новосаратовка» | 188681, Россия, Ленинградская область, Всеволожский район, д. Новосаратовка - центр, д. 8 (52-й километр внутреннего кольца КАД, в здании МРЭО-15, рядом с АЗС Лукойл) | С 9.00 до 21.00ежедневно, без перерыва | +7 (812) 456-18-88 |
| **Предоставление услуг в Выборгском районе** |
|  | Филиал ГБУ ЛО «МФЦ»«Выборгский» | 188800, Россия, Ленинградская область, Выборгский район, г.Выборг, ул.Вокзальная, д.13 | С 9.00 до 21.00ежедневно, без перерыва | +7 (911) 956-45-68 |
| Филиал ГБУ ЛО «МФЦ» «Выборгский» - отдел «Рощино» | 188681, Россия, Ленинградская область, Выборгский район, п. Рощино, ул. Советская, д.8 | Понедельник-субботаС 9.00 до 20.00без перерыва | +7 (921) 922-39-06 |
| Филиал ГБУ ЛО «МФЦ» «Светогорский» | 188992, Ленинградская область, г. Светогорск, ул. Красноармейская д.3 |  |  |
| **Предоставление услуг в Кингисеппском районе** |
|  | Филиал ГБУ ЛО «МФЦ» «Кингисеппский» | 188480, Россия, Ленинградская область, Кингисеппский район, г.Кингисепп,ул.Фабричная, д.14 | Понедельник-субботаС 9.00 до 20.00без перерыва | +7 (921) 772-91-28 |
| **Предоставление услуг в Лодейнопольском районе** |
|  | Филиал ГБУ ЛО «МФЦ»«Лодейнопольский» | 187700, Россия,Ленинградская область, Лодейнопольский район, г.Лодейное Поле, ул. Карла Маркса, д. 36 лит. Б | Понедельник-субботаС 9.00 до 20.00без перерыва | +7 (931) 535-15-69 |
| **Предоставление услуг в Ломоносовском районе** |
|  | Филиал ГБУ ЛО «МФЦ»«Ломоносовский» | 188512, г. Санкт-Петербург, г. Ломоносов, Дворцовый проспект, д. 57/11 | Понедельник-субботаС 9.00 до 20.00без перерыва | +7 (931) 535-15-69 |
| **Предоставление услуг в Приозерском районе** |
|  | Филиал ГБУ ЛО «МФЦ» «Приозерск» - отдел «Сосново» | 188731, Россия,Ленинградская область, Приозерский район, пос. Сосново, ул. Механизаторов, д.11 | Понедельник-субботаС 9.00 до 20.00без перерыва | +7 (921) 772-85-27 |
| Филиал ГБУ ЛО «МФЦ» «Приозерск» | 188760, Россия, Ленинградская область, Приозерский район., г. Приозерск, ул. Калинина, д. 51 (офис 228) | С 9.00 до 21.00ежедневно, без перерыва | +7 (921) 099-78-77 |
| **Предоставление услуг в Подпорожском районе** |
|  | Филиал ГБУ ЛО «МФЦ» «Подпорожский» | 187780, Ленинградская область, г. Подпорожье, ул. Октябрят д.3 | Понедельник-пятницас 9.00 до 18.00без перерыва | +7 (931) 535-15-69 |
| **Предоставление услуг в Сланцевском районе** |
|  | Филиал ГБУ ЛО «МФЦ» «Сланцевский» | 188565, Россия, Ленинградская область, г. Сланцы, ул. Кирова, д. 16А | Понедельник - суббота  9.00 - 20.00, без перерыва | +7 (921) 181-10-35 |
| **Предоставление услуг в г. Сосновый Бор** |
|  | Филиал ГБУ ЛО «МФЦ» «Сосновоборский» | 188544, Россия, Ленинградская область, г. Сосновый Бор, ул. Молодежная, д.6/1 | Понедельник 10.00– 21.00вторник-воскресенье9.00-21.00(без перерыва) | +7 (931) 535-15-84 |
| **Предоставление услуг в Тихвинском районе** |
|  | Филиал ГБУ ЛО «МФЦ»«Тихвинский» | 187553, Россия, Ленинградская область, Тихвинский район, г. Тихвин, 1-й микрорайон, д.2 | Понедельник-пятницаС 9.00 до 21.00без перерыва | +7 (921) 181-00-94 |
| **Предоставление услуг в Тосненском районе** |
|  | Филиал ГБУ ЛО «МФЦ» «Тосненский» | 187000, Россия, Ленинградская область, Тосненский район,г. Тосно, ул. Советская, д. 9В | С 9.00 до 21.00ежедневно, без перерыва | +7 (911) 090-78-65 |
| **Уполномоченный МФЦ на территории Ленинградской области** |
|  | ГБУ ЛО «МФЦ»*(обслуживание заявителей не осуществляется*) | *Юридический адрес:*188641, Ленинградская область, Всеволожский район, дер. Новосаратовка-центр, д.8*Почтовый адрес:*191311, г. Санкт-Петербург, ул. Смольного, д. 3, лит. А*Фактический адрес****:***191024, г. Санкт-Петербург,  пр. Бакунина, д. 5, лит. А | пн-чт –с 9.00 до 18.00,пт. –с 9.00 до 17.00, перерыв с13.00 до 13.48, выходные дни -сб, вс. | +7 (931) 535-15-67 |