АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА НОРИЛЬСКА

КРАСНОЯРСКОГО КРАЯ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 8 мая 2014 г. N 273

ОБ УТВЕРЖДЕНИИ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ

МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ ИНФОРМАЦИИ О ПОРЯДКЕ

ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ НАСЕЛЕНИЮ

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | Список изменяющих документов(в ред. Постановлений Администрации г. Норильска Красноярского краяот 30.10.2014 N 597, от 22.01.2016 N 54, от 05.10.2017 N 423,от 13.04.2018 N 138, от 14.06.2019 N 219, от 28.08.2020 N 466,от 17.02.2021 N 68, от 11.01.2022 N 12, от 14.01.2022 N 35) |  |

Руководствуясь Федеральным законом от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", в соответствии с Порядком разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг, оказываемых Администрацией города Норильска, утвержденным постановлением Администрации города Норильска от 31.12.2010 N 540, постановляю:

1. Утвердить Административный регламент предоставления муниципальной услуги по предоставлению информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению (прилагается).

2. Признать утратившими силу:

2.1. Постановление Администрации города Норильска от 31.12.2010 N 543 "Об утверждении Административного регламента по предоставлению муниципальной услуги "Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению".

2.2. Постановление Администрации города Норильска от 21.01.2013 N 12 "О внесении изменений в Постановление Администрации города Норильска от 31.12.2010 N 543".

3. Опубликовать настоящее Постановление в газете "Заполярная правда" и разместить его на официальном сайте муниципального образования город Норильск.

4. Настоящее Постановление вступает в силу после его официального опубликования в газете "Заполярная правда".

И.о. Руководителя Администрации

города Норильска

А.П.МИТЛЕНКО

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | Постановлением Администрации г. Норильска Красноярского края от 22.01.2016 N 54 в Регламенте цифры "48-49-01" заменены цифрами "43-70-40"; цифры "48-49-00" заменены цифрами "43-70-40\*2505"; цифры "46-37-82, 46-30-31" заменены цифрами "43-70-40\*2522, 43-70-40\*2520"; слова "oge@norilsk-city.ru" заменены словами "uzkh@norilsk-city.ru"; слова "ugkh@norilsk-city.ru" заменены словами "uzkh@norilsk-city.ru". |  |

Утвержден

Постановлением

Администрации

города Норильска

от 8 мая 2014 г. N 273

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ

ИНФОРМАЦИИ О ПОРЯДКЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНЫХ

УСЛУГ НАСЕЛЕНИЮ

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | Список изменяющих документов(в ред. Постановлений Администрации г. Норильска Красноярского краяот 30.10.2014 N 597, от 22.01.2016 N 54, от 05.10.2017 N 423,от 13.04.2018 N 138, от 14.06.2019 N 219, от 28.08.2020 N 466,от 17.02.2021 N 68, от 11.01.2022 N 12, от 14.01.2022 N 35) |  |

1. Общие положения

1.1. Настоящий Административный регламент (далее - Административный регламент) определяет стандарт предоставления муниципальной услуги, сроки и последовательность действий (административных процедур), формы контроля и ответственности должностных лиц органа, предоставляющего данную муниципальную услугу.

1.2. Муниципальная услуга предоставляется физическим и юридическим лицам, обратившимся за предоставлением информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг (далее - Заявитель).

(п. 1.2 в ред. Постановления Администрации г. Норильска Красноярского края от 28.08.2020 N 466)

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги: предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению (далее - муниципальная услуга).

2.2. Органом предоставления муниципальной услуги является Управление городского хозяйства Администрации города Норильска (далее - Управление).

(п. 2.2 в ред. Постановления Администрации г. Норильска Красноярского края от 28.08.2020 N 466)

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является предоставление Заявителю объективной и достоверной информации о порядке предоставления населению жилищно-коммунальных услуг.

2.4. Сроки, указанные в Административном регламенте, исчисляются в календарных днях, если иное специально не оговорено в настоящем Административном регламенте.

2.5. Срок предоставления муниципальной услуги составляет:

- прием и регистрация заявления Заявителя - в день поступления в Управление;

- рассмотрение заявления Заявителя - не более 20 дней со дня регистрации заявления Заявителя специалистом Управления;

- направление ответа Заявителю - не более 30 дней со дня регистрации заявления.

(п. 2.5 в ред. Постановления Администрации г. Норильска Красноярского края от 28.08.2020 N 466)

2.6. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги:

- Конституция Российской Федерации;

- Жилищный кодекс Российской Федерации;

- Федеральный закон от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации";

- Абзац исключен. - Постановление Администрации г. Норильска Красноярского края от 11.01.2022 N 12;

- Федеральный закон от 27.07.2006 N 152-ФЗ "О персональных данных";

- Федеральный закон от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";

- Постановление Правительства Российской Федерации от 23.05.2006 N 306 "Об утверждении Правил установления и определения нормативов потребления коммунальных услуг";

- Постановление Правительства Российской Федерации от 06.05.2011 N 354 "О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов";

- Постановление Правительства Российской Федерации от 13.08.2006 N 491 "Об утверждении Правил содержания общего имущества в многоквартирном доме и правил изменения размера платы за содержание и ремонт жилого помещения в случае оказания услуг и выполнения работ по управлению, содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность";

- Постановление Государственного комитета Российской Федерации по строительству и жилищно-коммунальному комплексу от 27.09.2003 N 170 "Об утверждении Правил и норм технической эксплуатации жилищного фонда";

- Устав муниципального образования город Норильск, утвержденный Решением Норильского Городского Совета от 24.02.2000 N 386;

- Решение Норильского городского Совета депутатов от 22.06.2021 N 29/5-665 "Об утверждении Положения об Управлении городского хозяйства Администрации города Норильска".

(в ред. Постановления Администрации г. Норильска Красноярского края от 14.01.2022 N 35)

(п. 2.6 в ред. Постановления Администрации г. Норильска Красноярского края от 28.08.2020 N 466)

2.7. Муниципальная услуга предоставляется на основании:

а) заявления о предоставлении муниципальной услуги (далее - заявление). Рекомендуемая форма заявления приведена в приложении N 1 к Административному регламенту. К оформлению заявления предъявляются следующие требования: заявление должно быть написано текстом, поддающимся прочтению, с указанием фамилии, имени, отчества (последнее - при наличии) Заявителя, адреса электронной почты, если результат предоставления муниципальной услуги должен быть направлен в форме электронного документа, и почтового адреса, если результат предоставления муниципальной услуги должен быть направлен в письменной форме. Заявление должно быть подписано Заявителем или его уполномоченным представителем;

б) паспорта или иного документа, удостоверяющего личность Заявителя (для физических лиц и уполномоченных представителей юридических лиц);

в) доверенности (для уполномоченных представителей физических и юридических лиц);

г) учредительных документов и документов, подтверждающих полномочия руководителя юридического лица (протокол собрания учредителей или решение учредителя, приказ о назначении руководителя на должность).

Документы, указанные в настоящем пункте, предоставляются в Управление:

- в оригиналах (документы, указанные в подпунктах "а" - "в" настоящего пункта) и копиях (документы, указанные в подпункте "г" настоящего пункта) - при личном обращении Заявителя для получения муниципальной услуги;

- в копиях, заверенных в установленном порядке (документы, указанные в подпунктах "б", "в", "г" настоящего пункта) и оригинале (документ, указанный в подпункте "а" настоящего пункта) - при направлении Заявителем документов для получения муниципальной услуги посредством почтового отправления;

- в форме электронных документов, подписанных электронной подписью (далее - электронных документов), по электронной почте, через единый портал государственных и муниципальных услуг и (или) региональный портал государственных и муниципальных услуг.

В случае, если предоставленные заявителем документы и информация ранее были заверены в соответствии с пунктом 7.2 части 1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" Управление не вправе требовать их предоставления на бумажном носителе (за исключением случаев если нанесение отметок на такие документы либо их изъятие является необходимым условием предоставления муниципальной услуги, и иных случаев, установленных федеральными законами).

(абзац введен Постановлением Администрации г. Норильска Красноярского края от 14.01.2022 N 35)

Для рассмотрения заявления Управление не позднее трех рабочих дней с даты поступления заявления в Управление запрашивает выписку из Единого государственного реестра юридических лиц в государственных органах, органах местного самоуправления и подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организациях, в распоряжении которых находятся указанные документы. Заявитель вправе самостоятельно предоставить выписку из Единого государственного реестра юридических лиц, полученную не ранее чем за месяц до даты обращения в Управление с заявлением.

(п. 2.7 в ред. Постановления Администрации г. Норильска Красноярского края от 28.08.2020 N 466)

2.8. Основанием для отказа в принятии заявления является:

- заявление не соответствует требованиям к содержанию, предусмотренным подпунктом "а" пункта 2.7 Административного регламента;

- заявление не подписано Заявителем или подписано неуполномоченным лицом;

- предоставлен не полный перечень документов, предусмотренных пунктом 2.7 Административного регламента, за исключением документов, предусмотренных подпунктом "г" пункта 2.7 Административного регламента;

- заявление содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностных лиц Управления, а также членам их семей;

- текст заявления письменного обращения не позволяет определить суть обращения;

- основания (случаи), указанные в пункте 2.10 Административного регламента.

(п. 2.8 в ред. Постановления Администрации г. Норильска Красноярского края от 28.08.2020 N 466)

2.9. Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги отсутствуют.

(п. 2.9 в ред. Постановления Администрации г. Норильска Красноярского края от 28.08.2020 N 466)

2.10. Помимо оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, указанных в пункте 2.8 Административного регламента, такими основаниями (в том числе для последующего отказа) являются:

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 предоставленный ранее комплект документов (за исключением документов, указанных в подпункте "г" пункта 2.7 Административного регламента);

в) истечение срока действия документов или изменение информации после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги (за исключением документов, указанных в подпункте "г" пункта 2.7 Административного регламента);

г) выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) начальника, специалистов Управления, их непосредственного руководителя при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, о чем в письменном виде за подписью начальника Управления уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.

(п. 2.10 введен Постановлением Администрации г. Норильска Красноярского края от 28.08.2020 N 466)

2.11. Основаниями для приостановления предоставления муниципальной услуги Заявителю являются:

- наличие ошибок в документах, полученных в рамках межведомственного взаимодействия;

- истечение срока действия документов, полученных в рамках межведомственного взаимодействия.

(п. 2.11 введен Постановлением Администрации г. Норильска Красноярского края от 28.08.2020 N 466)

2.12. Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

2.13. Заявление предоставляется Заявителем в Управление лично или посредством направления почтового отправления, через единый портал государственных и муниципальных услуг и (или) региональный портал государственных и муниципальных услуг, в форме электронных документов с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети Интернет, включая единый портал государственных и муниципальных услуг и (или) региональный портал государственных и муниципальных услуг.

2.14. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче Заявителем заявления и прилагаемых к нему документов или при обращении физических лиц или представителей юридических лиц в целях получения консультации не должен превышать 15 минут, а при получении Заявителем результата предоставления муниципальной услуги - 5 минут.

(пункт в ред. Постановления Администрации г. Норильска Красноярского края от 28.08.2020 N 466)

2.15. Время регистрации заявления и приема документов специалистом Управления при их предоставлении в Управление лично Заявителем не должно превышать 15 минут.

(пункт в ред. Постановления Администрации г. Норильска Красноярского края от 28.08.2020 N 466)

2.16. В случае, если заявление с документами поступило посредством направления почтового отправления, через единый портал государственных и муниципальных услуг и (или) региональный портал государственных и муниципальных услуг, в форме электронных документов с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети Интернет, включая единый портал государственных и муниципальных услуг и (или) региональный портал государственных и муниципальных услуг, оно регистрируется в день поступления.

2.17. Требования к удобству и комфорту мест предоставления муниципальной услуги:

2.17.1. Центральный вход в здание, в котором располагается Управление, оборудуется информационной конструкцией (вывеской), содержащей наименование Управления, а также кнопкой вызова специалистов Управления, установленной в доступном месте, для получения муниципальной услуги инвалидами.

(пункт в ред. Постановления Администрации г. Норильска Красноярского края от 28.08.2020 N 466)

2.17.2. Места ожидания оборудуются стульями. Количество мест ожидания определяется исходя из возможностей для их размещения в здании.

(пункт в ред. Постановления Администрации г. Норильска Красноярского края от 28.08.2020 N 466)

2.17.3. Места получения информации, предназначенные для ознакомления с информационными материалами, оборудуются информационными стендами.

2.17.4. Место заполнения необходимых документов оборудуется столом и стулом.

(пункт в ред. Постановления Администрации г. Норильска Красноярского края от 28.08.2020 N 466)

2.17.5. Здание, в котором располагается Управление, оснащается постом охраны, оборудуется средствами пожаротушения и оказания первой медицинской помощи (аптечкой).

(пункт в ред. Постановления Администрации г. Норильска Красноярского края от 28.08.2020 N 466)

2.18. На информационных стендах Управления размещается следующая информация:

- местонахождение и график работы Управления;

- номера телефонов для справок;

- номера кабинетов, где осуществляется прием и консультирование Заявителей, фамилии, имена, отчества и должности сотрудников, осуществляющих прием и консультирование;

- адрес официального сайта муниципального образования город Норильск в сети Интернет http://www.norilsk-city.ru, содержащего информацию о предоставлении муниципальной услуги;

- адрес электронной почты Управления: uzkh@norilsk-city.ru;

- порядок получения консультации Заявителями по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе о ходе предоставления муниципальной услуги;

- рекомендуемая форма заявления (приложение N 1 к Административному регламенту), необходимая для получения муниципальной услуги;

- описание процедуры предоставления муниципальной услуги в текстовом виде и в виде блок-схемы (приложение N 2 к Административному регламенту).

2.19. Показателями доступности и качества муниципальной услуги являются:

- открытость и полнота информации для Заявителей о порядке и сроках предоставления муниципальной услуги;

- соблюдение стандарта предоставления муниципальной услуги;

- доля обоснованных жалоб Заявителей, поступающих в Управление и (или) в Администрацию города Норильска на действия (или бездействия) и решения Управления, должностных лиц Управления, муниципальных служащих и специалистов Управления при предоставлении муниципальной услуги - не более 5 процентов от общего количества жалоб Заявителей на действия (или бездействие) и решения Управления, должностных лиц Управления, муниципальных служащих и специалистов Управления.

2.20. Особенность предоставления муниципальной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - многофункциональный центр):

В случае включения муниципальной услуги в перечень муниципальных услуг и иных услуг, предоставляемых в структурном подразделении Краевого государственного бюджетного учреждения "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг" в городе Норильске, утвержденный правовым актом Администрации города Норильска, предоставление муниципальной услуги по выбору Заявителя может осуществляться через многофункциональный центр, расположенный по адресу: Красноярский край, город Норильск, район Центральный, ул. Нансена, зд. 69 (телефоны: (3919) 22-35-72, 22-35-55).

2.21. Предоставление муниципальной услуги в упреждающем (проактивном) режиме не осуществляется.

(п. 2.21 введен Постановлением Администрации г. Норильска Красноярского края от 14.01.2022 N 35)

3. Состав, последовательность и сроки выполнения

административных процедур, требования к порядку их

выполнения

(в ред. Постановления Администрации г. Норильска

Красноярского края от 28.08.2020 N 466)

3.1. Исполнение муниципальной услуги Управлением включает следующие административные процедуры:

- прием и регистрация заявления с документами Заявителя;

- рассмотрение документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, и принятие решения о приостановлении предоставления муниципальной услуги;

- повторный запрос документов в рамках межведомственного взаимодействия в случае выявления оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги;

- рассмотрение заявления и документов Заявителя;

- подготовка и направление ответа Заявителю.

3.2. Прием и регистрация заявления Заявителя.

3.2.1. Основанием для исполнения административной процедуры является обращение Заявителя с заявлением о предоставлении муниципальной услуги.

3.2.2. Прием заявления и документов, указанных в пункте 2.7 Административного регламента, осуществляется специалистом Управления, ответственным за регистрацию входящей документации.

3.2.3. При приеме документов, указанных в пункте 2.7 Административного регламента, лично предоставленных Заявителем, последнему специалистом канцелярии Управления выдается Расписка о приеме документов по типовой форме согласно приложению N 3 к Административному регламенту.

Заявление регистрируется в день обращения, если заявление с документами подано при личном обращении Заявителя.

При приеме заявления с документами, поступившими посредством направления почтового отправления или по электронной почте, через единый портал государственных и муниципальных услуг и (или) региональный портал государственных и муниципальных услуг, в форме электронных документов с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети Интернет, включая единый портал государственных и муниципальных услуг и (или) региональный портал государственных и муниципальных услуг, заявление регистрируется в день его поступления в Управление.

Принятое, в том числе, лично, предоставленное Заявителем заявление подлежит регистрации путем присвоения входящего регистрационного номера в журнале учета входящих документов, который ведется на бумажном или электронном носителе.

3.2.4. При наличии оснований для отказа в приеме документов, указанных в пунктах 2.8, 2.10 Административного регламента, документы должны быть возвращены Заявителю.

Специалист отдела муниципального жилищного контроля Управления (далее - специалист Отдела) в течение пяти рабочих дней с даты регистрации в Управлении заявления с документами направляет Заявителю письмо за подписью начальника Управления с обоснованием отказа в приеме заявления и документов способом, определенным в заявлении, либо, если способ получения в заявлении не указан, почтовым отправлением с уведомлением о вручении, либо, если почтовый адрес в заявлении не указан, на электронный адрес Заявителя в форме электронного документа, подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью.

3.3. Рассмотрение документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, и принятие решения о приостановлении предоставления муниципальной услуги:

1) основанием для начала административной процедуры является рассмотрение документов, указанных в абзаце девятом пункта 2.7 Административного регламента, полученных в рамках межведомственного взаимодействия;

2) если при рассмотрении документов, указанных в настоящем пункте Административного регламента, выявляются обстоятельства, препятствующие предоставлению муниципальной услуги, указанные в пункте 2.11 Административного регламента:

- специалист Отдела осуществляет подготовку письма о приостановлении предоставления муниципальной услуги (с обязательным указанием в нем Заявителю, что по получении необходимых документов и (или) информации, полученных в рамках повторного запроса в рамках межведомственного взаимодействия, ему будет оказана услуга в сроки, предусмотренные Административном регламентом) и передает его на подпись начальнику Управления.

Решение о приостановлении предоставления муниципальной услуги принимается в пределах срока, установленного в пункте 2.5 настоящего Административного регламента. При этом течение указанного срока прерывается. Решение о приостановлении предоставления муниципальной услуги принимается не более чем на 8 дней;

3) лицами, ответственными за выполнение административной процедуры, являются специалисты Отдела;

4) срок выполнения административной процедуры составляет не более 2 рабочих дней со дня получения документов, запрашиваемых в рамках межведомственного взаимодействия;

5) результатом выполнения административной процедуры является принятие решения о приостановлении предоставления муниципальной услуги.

3.4. Повторный запрос документов в рамках межведомственного взаимодействия в случае выявления оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги:

1) основанием для начала административной процедуры является принятое решение о приостановлении предоставления муниципальной услуги, указанное в пункте 3.3 настоящего Административного регламента;

2) специалист Отдела в течение 3 рабочих дней с даты поступления документов в рамках межведомственного взаимодействия в Управление запрашивает повторно документы (их копии или сведения, содержащиеся в них), указанные в абзаце девятом пункта 2.7 настоящего Административного регламента, в государственных органах, органах местного самоуправления и подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организациях, в распоряжении которых находятся указанные документы в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

3) лицами, ответственными за выполнение административной процедуры, являются специалисты Отдела;

4) срок выполнения административной процедуры составляет не более 3 рабочих дней со дня получения документов, запрашиваемых в рамках межведомственного взаимодействия;

5) результатом выполнения административной процедуры является запрос документов в рамках межведомственного взаимодействия.

3.5. Рассмотрение заявления и документов Заявителя.

3.5.1. В случае отсутствия оснований для отказа в приеме документов, указанных в пунктах 2.8, 2.10 Административного регламента, специалист Отдела в срок не позднее 3 дней со дня регистрации заявления Заявителя в Управлении направляет заявление Заявителя в МКУ "Управление жилищно-коммунального хозяйства" (далее - МКУ "УЖКХ") с сопроводительным письмом с обязательным указанием даты регистрации заявления для подготовки проекта ответа Заявителю.

3.5.2. Специалист МКУ "УЖКХ", определенный в соответствии с поручением директора МКУ "УЖКХ", в срок не более 15 дней со дня регистрации в Управлении заявления Заявителя подготавливает проект мотивированного ответа Заявителю и направляет в Управление для подписания.

3.5.3. Результатом административной процедуры является подготовленный и направленный на подписание в Управление проект ответа на поступившее в Управление заявление.

3.6. Подготовка и направление ответа заявителю.

3.6.1. Специалист Отдела при поступлении проекта ответа Заявителю из МКУ "УЖКХ" передает письменный ответ на подпись начальнику Управления в срок не более 25 дней со дня регистрации заявления в Управлении.

Ответ направляется Заявителю (либо его уполномоченному представителю) способом, определенным в заявлении, либо, если способ получения муниципальной услуги в заявлении не указан, почтовым отправлением с уведомлением о вручении, либо, если почтовый адрес в заявлении не указан, на электронный адрес Заявителя в форме электронного документа, подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью, в срок не позднее чем 30 дней с даты регистрации заявления в Управлении.

3.6.2. Результатом административной процедуры является направление письменного ответа Заявителю.

3.7. Управление находится по адресу: Красноярский край, город Норильск, район Центральный, ул. Севастопольская, д. 7, кабинет 309.

3.8. Дни и время приема Заявителей по вопросам подачи заявления:

- вторник - с 15.00 до 17.00;

- технический перерыв - с 16.00 до 16.15.

3.9. Телефоны Управления:

- приемная Управления: (3919) 43-70-50, добавочный 2313, факс (3919) 43-70-51;

- отдел муниципального жилищного контроля Управления: (3919) 43-70-50, добавочные 2319, 2332.

3.10. Консультирование Заявителей по вопросам, необходимым для предоставления Управлением муниципальной услуги; времени приема, порядка и сроков подготовки ответа, о ходе исполнения муниципальной услуги, иным организационным вопросам предоставления Управлением муниципальной услуги осуществляется:

- в устной форме при личном обращении вышеуказанных лиц, а также при обращении по телефону 43-70-50, добавочный 2319;

- в письменной форме по письменному запросу вышеуказанных лиц о получении консультации;

- по электронной почте при поступлении запроса вышеуказанных лиц о получении консультации в электронном виде (электронный адрес: ugh@norilsk-city.ru).

3.11. При ответах на телефонные звонки и устные обращения Заявителей специалисты Отдела в вежливой форме четко и подробно информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании Управления, фамилии и должности специалиста, принявшего телефонный звонок. При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленный вопрос, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другого специалиста, который может ответить на поставленный вопрос или же обратившемуся Заявителю должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

Ответ на письменное обращение о процедуре предоставления муниципальной услуги предоставляется в течение 30 календарных дней со дня регистрации этого обращения.

3.12. Прием Заявителей ведется в порядке общей очереди.

3.13. Информация об адресах, телефонах Администрации города Норильска, Управления, электронной почте размещается на информационном стенде Управления и на официальном сайте муниципального образования город Норильск www.norilsk-city.ru в сети Интернет.

3.14. Текст Административного регламента размещен на официальном сайте муниципального образования город Норильск www.norilsk-city.ru в сети Интернет.

3.15. Порядок предоставления муниципальной услуги не зависит от категории объединенных общими признаками заявителей, указанных в пункте 1.2 настоящего Административного регламента. В связи с этим варианты предоставления муниципальной услуги, включающие порядок предоставления указанной услуги отдельным категориям заявителей, объединенных общими признаками, в том числе в отношении результата муниципальной услуги, за получением которого они обратились, не устанавливаются.

(п. 3.15 введен Постановлением Администрации г. Норильска Красноярского края от 14.01.2022 N 35)

4. Формы контроля за исполнением Административного

регламента

4.1. Контроль за исполнением Административного регламента осуществляется в форме текущего и внепланового контроля.

4.2. Текущий контроль за соблюдением сотрудниками Управления установленной последовательности и сроков предоставления муниципальной услуги; исполнения порядка и сроков выполнения административных процедур, определенных Административным регламентом, за качественной проверкой предоставленных Заявителем документов, за своевременным обеспечением обновления информации о предоставлении муниципальной услуги на информационных стендах и на официальном сайте муниципального образования город Норильск осуществляется начальником отдела муниципального жилищного контроля Управления, начальником Управления.

(п. 4.2 в ред. Постановления Администрации г. Норильска Красноярского края от 28.08.2020 N 466)

4.3. Периодичность текущего контроля устанавливается распоряжением начальника Управления.

4.4. Внеплановый контроль за исполнением должностными лицами, муниципальными служащими, специалистами Управления требований, определенных настоящим Административным регламентом, проводится начальником Управления на основании жалобы Заявителя на действия (бездействие) должностных лиц, муниципальных служащих, специалистов Управления по предоставлению муниципальной услуги. Для проведения внепланового контроля распоряжением начальника Управления может быть создана рабочая группа из числа сотрудников Управления.

4.5. В случае выявления в результате осуществления контроля за исполнением положений Административного регламента, нарушений прав Заявителя, привлечение к ответственности виновных лиц осуществляется в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

4.6. Граждане, их объединения и организации контролируют предоставление муниципальной услуги путем получения информации о ней по телефону, по письменным запросам, по электронной почте, через единый портал государственных и муниципальных услуг либо региональный портал государственных и муниципальных услуг www.gosuslugi.krskstate.ru.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и

действий (бездействия) Управления, должностных лиц и

муниципальных служащих Управления

5.1. Заявители имеют право на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействий) и решений Управления, должностных лиц, муниципальных служащих, специалистов Управления осуществляемых (принятых) в ходе предоставления муниципальной услуги.

В досудебном порядке Заявитель может обжаловать решения, действия (бездействие):

- должностных лиц, муниципальных служащих, специалистов Управления (кроме начальника Управления) - начальнику Управления;

- начальника Управления - заместителю Главы города Норильска по городскому хозяйству;

(в ред. Постановления Администрации г. Норильска Красноярского края от 05.10.2017 N 423)

- заместителя Главы города Норильска по городскому хозяйству - Главе города Норильска.

(в ред. Постановления Администрации г. Норильска Красноярского края от 05.10.2017 N 423)

5.2. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования является:

1) нарушение срока регистрации заявления о предоставлении муниципальной услуги;

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

3) требование у Заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами органов местного самоуправления муниципального образования город Норильск для предоставления муниципальной услуги, настоящим Административным регламентом;

4) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами органов местного самоуправления муниципального образования город Норильск для предоставления муниципальной услуги, настоящим Административным регламентом;

5) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами органов местного самоуправления муниципального образования город Норильск, настоящим Административным регламентом;

6) требование у Заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами органов местного самоуправления муниципального образования город Норильск, настоящим Административным регламентом;

7) отказ Управления, должностного лица, муниципального служащего, специалиста Управления в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока внесения таких исправлений;

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

(пп. 8 введен Постановлением Администрации г. Норильска Красноярского края от 13.04.2018 N 138)

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 субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами.

(пп. 9 введен Постановлением Администрации г. Норильска Красноярского края от 13.04.2018 N 138)

5.3. Жалоба рассматривается в порядке, определенном Федеральным законом от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", принимаемых в соответствии с ним иными нормативными правовыми актами и настоящим Административным регламентом.

(в ред. Постановления Администрации г. Норильска Красноярского края от 17.02.2021 N 68)

5.4. Основанием для начала процедуры досудебного обжалования в отношении Управления, должностного лица, муниципального служащего, специалиста Управления является регистрация жалобы, представленной непосредственно Заявителем или его представителем. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме.

Жалоба на действия (бездействия) и решения, осуществляемые (принятые) в ходе предоставления муниципальной услуги Управления, начальника Управления, заместителя Главы города Норильска по городскому хозяйству подается в Администрацию города Норильска и может быть направлена по почте по адресу: г. Норильск, Ленинский пр., 24 "А", через многофункциональный центр на официальный сайт муниципального образования город Норильск: http://www.norilsk-city.ru в сети Интернет, через единый портал государственных и муниципальных услуг либо региональный портал государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

(в ред. Постановлений Администрации г. Норильска Красноярского края от 30.10.2014 N 597, от 05.10.2017 N 423)

Жалоба на действия (бездействия) должностного лица Управления (кроме начальника Управления), должностных лиц, муниципальных служащих, специалистов Управления подается начальнику Управления в Управление и может быть направлена по почте по адресу: Красноярский край, город Норильск, район Центральный, ул. Севастопольская, д. 7, через многофункциональный центр по электронной почте Управления ughk@norilsk-city.ru в сети Интернет, через единый портал государственных и муниципальных услуг либо региональный портал государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме Заявителя.

(в ред. Постановления Администрации г. Норильска Красноярского края от 30.10.2014 N 597)

Жалоба регистрируется в течение трех календарных дней с даты поступления.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | Постановлением Администрации г. Норильска Красноярского края от 28.08.2020 N 466 в пункте 5.5 Административного регламента слова "в письменном виде" исключены. |  |

5.5. Жалоба в письменной форме должна содержать следующую информацию:

1) наименование Управления, должностного лица, муниципального служащего, специалиста Управления, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства Заявителя, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ Заявителю;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Управления, должностного лица, муниципального служащего;

4) доводы, на основании которых Заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Управления, должностного лица, муниципального служащего, специалиста Управления. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы Заявителя, либо их копии.

Жалоба подписывается Заявителем или его представителем.

В случае необходимости подтверждения Заявителем своих доводов к жалобе могут прилагаться документы и материалы либо их копии, в этом случае в жалобе приводится перечень прилагаемых к ней документов и материалов либо их копий.

5.6. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.7. Жалоба подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации.

В случае обжалования отказа в приеме документов у Заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока внесения таких исправлений жалоба подлежит рассмотрению в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

(в ред. Постановления Администрации г. Норильска Красноярского края от 14.06.2019 N 219)

5.8. 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;

(пп. 1 в ред. Постановления Администрации г. Норильска Красноярского края от 13.04.2018 N 138)

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.

5.9. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностные лица, наделенные полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с пунктом 5.1 настоящего Административного регламента, незамедлительно направляют имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

Приложение N 1

к Административному регламенту

предоставления муниципальной

услуги по предоставлению информации

о порядке предоставления

жилищно-коммунальных услуг населению,

утвержденному Постановлением

Администрации города Норильска

от 8 мая 2014 г. N 273

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | Список изменяющих документов(в ред. Постановления Администрации г. Норильска Красноярского краяот 28.08.2020 N 466) |  |

 Начальнику Управления

 городского хозяйства Администрации

 города Норильска

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

 Ф.И.О. (последнее - при наличии) заявителя

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

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

 Почтовый адрес \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

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

 адрес электронной почты (при наличии)

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

 контактный телефон (при наличии)

 Заявление

Прошу предоставить мне информацию

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

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

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

Примечание:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

Подпись заявителя \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/

 Ф.И.О. (последнее - при наличии)

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

 дата

Приложение N 2

к Административному регламенту

предоставления муниципальной

услуги по предоставлению информации

о порядке предоставления

жилищно-коммунальных услуг населению,

утвержденному Постановлением

Администрации города Норильска

от 8 мая 2014 г. N 273

БЛОК-СХЕМА

ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ

ИНФОРМАЦИИ О ПОРЯДКЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНЫХ

УСЛУГ НАСЕЛЕНИЮ

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | Список изменяющих документов(в ред. Постановления Администрации г. Норильска Красноярского краяот 28.08.2020 N 466) |  |

 ┌───────────────────────────────────────────┐

 ┌─┤ Прием и регистрация заявления Заявителя ├─┐

 │ └───────────────────────────────────────────┘ │

 \/ \/

 ┌──────────────────────────────┐ ┌──────────────────────────┐

 │ Рассмотрение заявления │ │ Отказ в принятии │

 │ Заявителя Управлением ├───┐ │ заявления Заявителя │

 └──────────────┬───────────────┘ │ └──────────────────────────┘

 │ └──────────────────┐

 \/ \/

 ┌──────────────────────────────┐ ┌──────────────────────────┐

 │ Подготовка проекта продления │ │ Передача заявления │

 │ срока рассмотрения заявления │ │ Заявителя в МКУ "УЖКХ" │

 └──────────────┬───────────────┘ └─────────────┬────────────┘

 │ │

 \/ \/

 ┌──────────────────────────────┐ ┌──────────────────────────┐

 │ Подготовка проекта │ │ Рассмотрение заявления │

 │ ответа Заявителю │ │ Заявителя МКУ "УЖКХ" │

 └───────────────┬──────────────┘ └─────────────┬────────────┘

 │ │

 \/ \/

 ┌──────────────────────────────┐ ┌──────────────────────────┐

 │ Подготовка проекта продления │ │ Подготовка проекта │

 │ срока рассмотрения заявления │ │ ответа Заявителю │

 │и направление его в Управление│ │и направление в Управление│

 └────────┬─────────────────────┘ └─────────────┬────────────┘

 │ │

 │ ┌──────────────────────────────────┐ │

 └───>│ Направление ответа Заявителю │<────┘

 └──────────────────────────────────┘

Приложение N 3

к Административному регламенту

предоставления муниципальной

услуги по предоставлению информации

о порядке предоставления

жилищно-коммунальных услуг населению,

утвержденному Постановлением

Администрации города Норильска

от 8 мая 2014 г. N 273

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | Список изменяющих документов(введена Постановлением Администрации г. Норильска Красноярского краяот 28.08.2020 N 466) |  |

ТИПОВАЯ ФОРМА РАСПИСКИ О ПРИЕМЕ ДОКУМЕНТОВ

 Расписка о приеме документов на предоставление

 муниципальной услуги по предоставлению информации

 о порядке предоставления жилищно-коммунальных

 услуг населению

По запросу о предоставлении муниципальной услуги Заявителем \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

 (указать Ф.И.О. гражданина/(отчество - при наличии) либо наименование

 юридического лица)

"\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г. представлены следующие документы:

1. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ на \_\_\_ л. в \_\_\_\_ экз.

 (указать название и реквизиты документа)

2. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ на \_\_\_ л. в \_\_\_\_ экз.

 (указать название и реквизиты документа)

3. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ на \_\_\_ л. в \_\_\_\_ экз.

 (указать название и реквизиты документа)

 Документы поданы (указать нужное):

┌─┐

│ │ - при личном обращении Заявителя;

└─┘

┌─┐

│ │ - почтовым отправлением Заявителя.

└─┘

 Указанные в настоящей расписке документы приняты "\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

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

 (указать наименование должности, Ф.И.О. лица, принявшего документы)

 Подпись лица, оформившего расписку: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 Экземпляр настоящей расписки получил "\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.:

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

(подпись Заявителя) (Ф.И.О. Заявителя полностью/наименование юридического

 лица и Ф.И.О,

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

 наименование должности лица, действующего от имени Заявителя

 без доверенности,

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

 Ф.И.О. лица, действующего от имени Заявителя по доверенности,

 реквизиты доверенности)

Экземпляр настоящей расписки направлен Заявителю почтовым отправлением

"\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г. (Заполняется при получении по почте запроса о

предоставлении муниципальной услуги)