**ТИПОВАЯ ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ СХЕМА**

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

**Раздел 1. «Общие сведения о муниципальной услуге»**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Параметр** | **Значение параметра / состояние** |
| **1** | **2** | **3** |
|  | Наименование органа, предоставляющего услугу | Администрация Верхнесалдинского городского округа |
|  | Номер услуги в федеральномреестре | 66000000100001466 |
|  | Полное наименование услуги | Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению |
|  | Краткое наименование услуги | Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению  |
|  | Административныйрегламент предоставленияуслуги  | Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жидищно-коммунальных услуг населению», утвержденный постановлением администрации Верхнесалдинского городского округа от 07.06.2016 № 1864 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жидищно-коммунальных услуг населению»  |
|  | Перечень «подуслуг» | нет |
|  | Способы оценки качества пре-доставления услуги | Радиотелефонная связь (смс-опрос,телефонный опрос) |
| терминальные устройства в МФЦ |
| терминальные устройства в органевласти/органе местного самоуправления |
| Единый портал государственных услуг |
| региональный портал государственных услуг |
| официальный сайт органа |
| другие способы (анкетирование) |

Раздел 2. Общие сведения об услугах

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Срок предоставления в зависимости от условий | Основания отказа в приеме докумен-тов | Основания отказа в предоставле-нии услуги | Основания приостановле-ния предоставления услуги | Срок приостановле-ния предоставления услуги | Плата за предоставление услуги | Способ обращения за получением услуги | Способ получения результата услуги |
| при подаче заявления по месту житель-ства (месту нахожде-ния юр. лица) | при подаче заявления не по месту житель-ства (по месту обраще-ния) | наличие платы (государ-ственной пошлины) | реквизиты нормативно-го правового акта, являющегося основанием для взимания платы(государ-ственной пошлины) | КБК для взимания платы(госу-дарст-венной пош-лины), в том числе через МФЦ |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 |
| 1. **«Наименование услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению».**
 |
| 30 календарных дней со дня поступле-ния заявления и докумен-тов в орган, вт. ч. через МФЦ | - | нет | 1) в устном обращении или в заявлении в письменной или электронной форме содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;2) текст заявления не поддается прочтению (ответ на заявление не дается, оно не подлежит переадресации в орган или соответствую-щему должностному лицу, в компетенцию которого входит предоставление информации по поставленным в заявлении вопросам);3) заявление о предоставлении муниципальной услуги содержит вопросы, на которые заявителю неоднократно давались ответы по существу в связи с ранее направленными заявлениями;4) если в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен ответ. | нет | - | нет | - | - | 1. Лично в Администрацию муниципального образования (устное или письменное обращение);2. Лично в МФЦ;3. Лично на официальный сайт Администрации Верхнесалдинского городского округа (<http://www.v-salda.ru>);4. Лично на электронную почту Администрации Верхнесалдинского городского округа: (admin@v-salda.ru);5. Лично в Администрацию Верхнесалдинского городского округа через почтовую связь. | 1. Лично в Администрации муниципального образования на бумажном носителе или в устной форме;2. Лично через почтовое отправление на бумажном носителе;3. Лично через МФЦ на бумажном носителе, полученном из Администрации муниципального образования. |

Раздел 3. Сведения о заявителях услуги

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Категории лиц, имеющих право на получение услуги  | Документ, подтверждающий правомочие заявителя соответствующей категории на получение услуги | Установленные требования к документу,подтверждающему правомочие заявителя соответствующей категории на получение услуги | Наличие возможности подачи заявления на предоставление услуги представителями заявителя | Исчерпывающий перечень лиц, имеющих право на подачу заявления от имени заявителя  | Наименование документа, подтверждающего право подачи заявления от имени заявителя | Установления требования к документу, подтверждающему право подачи заявления от имени заявителя |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
| **1. Наименование услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению»** |
| 1. | Физические лица | паспорт гражданина Российской Федерации; удостоверение личности военнослужащего Российской Федерации, военный билет солдата, матроса, сержанта, старшины, прапорщика и мичмана; временное удостоверение личности гражданина Российской Федерации по форме№ 2П; свидетельство о рождении; паспорт иностранного гражданина; разрешение на временное проживание; дипломатический паспорт; удостоверение беженца или свидетельство о рассмотрении ходатайства о признании беженцем на территории Российской Федерации; вид на жительство в Российской Федерации; иной документ, установленный федеральным законом или признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина или лица без гражданства  | подлинник | нет | - | - | - |

Раздел 4. Документы, предоставляемые заявителем для получения услуги

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Категория документа  | Наименования документов, которые предоставляет заявитель для полученияуслуги | Количество необходимых экземпляров документа с указанием подлинник/копия | Условие предоставления документа | Установленные требования к документу | Форма (шаблон) документа | Образец документа/заполнения документа |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
| 1. **Наименование услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению»**
 |
| 1. | Обращение  | Заявление на имя должностного лица Администрации Верхнесалдинского городского округапринимается по адресу: 624760, Свердловская область, город Верхняя Салда, улица Энгельса, дом № 46, кабинет № 301; или через МФЦ. | 1/0Установление личности заявителя | Подлинник предоставляется обязательно |  - заявитель в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование органа местного самоуправления, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть интересующей информации, ставит личную подпись и дату. - в случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.  | - | - |

Раздел 5. Документы и сведения, получаемые посредством межведомственного информационного взаимодействия - НЕТ

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Реквизиты актуальной технологической карты межведомственного взаимодействия | Наименование запрашиваемого документы (сведения) | Перечень и состав сведений, запрашиваемых в рамках межведомственного информационного взаимодействия  | Наименование органа (организации), направляющего(ей) межведомственный запрос | Наименование органа (организации), в адрес которого(ой) направляется межведомственный запрос | SID электронного сервиса/наименование вида сведений | Срок осуществления межведомственного информационного взаимодействия | Формы (шаблоны) межведомственного запроса и ответа на межведомственный запрос | Образцы заполнения форм межведомственного запроса и ответа на межведомственный запрос |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
| 1. **Наименование услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению»**
 |
| нет | нет | нет | нет | нет | нет | нет | нет | нет |

Раздел 6. Результат услуги

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Документ/документы, являющийся(иеся) результатом услуги | Требования к документу/документам, являющемуся(ихся) результатом услуги | Характеристика результата услуги (положительный/отрицательный) | Форма документа/документов, являющегося(ихся) результатом услуги | Образец документа/документов, являющегося(ихся) результатом услуги | Способы получения результата услуги | Срок хранения невостребованных заявителем результатов услуги |
| в органе | в МФЦ |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
| **1. Наименование услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению».** |
|  | Результатом административной процедуры является ответ в устной форме, выдача (направление) заявителю ответа на заявление или письменного мотивированного отказа в выдаче ответа на заявление.В МФЦ производится только выдача результата, а направление по почтовому адресу не осуществляется. | - ответ должен содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в заявлении (что, когда и кем сделано или будет делаться); - если просьба, изложенная в заявлении, не решается положительно, то указывается причина, по которой она не удовлетворена; - в мотивировочной части ответов разъяснительного характера необходимы ссылки на нормативные правовые акты Российской Федерации, Свердловской области;- в ответе указывается, кому он направлен, дата отправки, регистрационный номер обращения, фамилия, имя, отчество и номер телефона исполнителя;- при оформлении письменного ответа на обращение обязательно соблюдение общепринятых требований, правил и стандартов делопроизводства; | положительный | - | - | 1. Лично в Администрации муниципального образования на бумажном носителе или в устной форме;2. Лично (представителю) через почтовое отправление на бумажном носителе;3. Лично (представителю) через МФЦ на бумажном носителе, полученном из Администрации муниципального образования | нет | В течение 3-х месяцев со дня их получения МФЦ. |
|  | Уведомление об обоснованном отказе в предоставлении муниципальной услуги | письменное уведомление об обоснованном отказе в предоставлении муниципальной услуги должно содержать причины отказа | отрицательный | - | - | 1. Лично в Администрации Верхнесалдинского городского округа;2. Лично через почтовое отправление на бумажном носителе;3. Лично через МФЦ на бумажном носителе, полученном из Администрации Верхнесалдинского городского округа | нет | В течение 3-х месяцев со дня их получения МФЦ. |

Раздел 7. Технологические процессы предоставления услуги (БЛОК - схема приложение № 1)

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № пп | Наименование процедуры процесса | Особенности исполнения процедуры процесса | Сроки исполнения процедура (процесса) | Исполнитель процедуры процесса | Ресурсы, необходимые для выполнения процедуры процесса | Формы документов, необходимые для выполнения процедуры процесса |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| **1. Наименование услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению»** |
| ***1) информирование заявителя – получателя муниципальной услуги по вопросам, связанным с получением муниципальной услуги (в случае необходимости)*** |
|  | 1) информирование заявителя – получателя муниципальной услуги по вопросам, связанным с получением муниципальной услуги (в случае необходимости)  | 1) основанием для начала административной процедуры является запросфизического лица в подразделение Администрации Верхнесалдинского городского округа или в МФЦ в целях получения необходимой информации о получении муниципальной услуги; 2) информация предоставляется в день обращения по следующим вопросам: о перечне документов, необходимых для получения муниципальной услуги, о графике работы специалистов, об адресах и номерах телефонов, о времени выдачи документов, о порядке обжалования решений, действий (бездействия) специалистов, предоставляющих муниципальную услугу | время, затраченное на данную административную процедуру, составляет в день обращения в среднем 15 минут | Информация предоставляется специалистами отдела по жилищно-коммунальному хозяйству. Информирование по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляется также специалистами МФЦ. При ответе на устное обращение специалист должен дать исчерпывающий ответ заявителю в пределах своей компетенции по поставленным вопросам | Телефон/факс (834345) 5-02-91;Официальный сайт Администрации муниципального образования(http://www.v-salda.ru);Электронная почта(admin@v-salda.ru) Информационные папки в местах предоставления услугидоступ к информационным и справочно- правовым системам Информацию заявитель может получить в МФЦ;Информацию о месте нахождения, телефоне, адресе электронной почты, графике и режиме работы МФЦ (отделов МФЦ) можно получить на официальном сайте МФЦ (<http://www.mfc66.ru/>) | Приложение № 1 |
| ***2) прием заявления и документов*** |
|  | 2) прием заявления и документов  | 1) основанием для начала административной процедуры является поступление заявления в подразделение Администрации Верхнесалдинского городского округа или в МФЦ;2) устанавливается предмет обращения, личность и полномочия заявителя, в том числе проверяется документ, удостоверяющий личность заявителя, и документ, подтверждающий полномочия, а также документ, обосновывающий выдачу заверенной копии постановления (распоряжения) Главы (Администрации) муниципального образования (при необходимости);при наличии копий документов сверяются копии с оригиналами, при отсутствии копий делаются копии документов; принимается заявление и прилагаемые к нему документы |  время, затраченное на данную административную процедуру, составляет в день поступления в среднем 15 минут | прием заявления и документов от физических лиц осуществляется специалистами организационного отдела, каб. № 301, в случае подачи заявления через МФЦ прием заявления и документов осуществляет специалист МФЦ | Компьютер,Сканер,копир;принтер  | - |
| ***3) регистрация заявления*** |
|  | 3) регистрация заявления | Поступившее заявление регистрируется в журнале регистрации (либо в электронной системе) в течение 3-х рабочих дней с момента его принятия и передается для рассмотрения должностному лицу Администрации муниципального образования, ответственного за предоставление услуги, которое рассматривает полученное обращение и с поручением, указанием (резолюцией) и передает его в подразделение в течение 3-х рабочих дней.Результатом процедуры является передача заявления и документов для исполнения в подразделение Администрации муниципального образования. | время, затраченное на данную административную процедуру, составляет в среднем 15 минут | регистрация заявления осуществляется специалистами, в должностные обязанности которых входит регистрация документов. В случае подачи заявления через МФЦ регистрацию документов осуществляет специалист МФЦ. Документы, принятые МФЦ, не позднее следующего рабочего дня после приема и регистрации передаются в Администрацию Верхнесалдинского городского округа. | Компьютер;программа для регистрации входящей корреспонденции | - |
| ***4) рассмотрение заявления и документов*** |
|  | 4) рассмотрение заявления и документов | Основанием для начала административной процедуры является поступление заявления с поручением, указанием (резолюцией) должностного лица Администрации муниципального образования, ответственного за предоставление услуги, и пакета документов для исполнения в подразделение, ответственного за предоставление услуги. | время, затраченное на данную административную процедуру, составляет в среднем 3 дня | Специалист подразделения, ответственного за предоставление услуги, рассматривает заявление.В процессе рассмотрения заявления по существу данный специалист при реализации административной процедуры:1) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение заявления, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего заявление;2) инициирует, в случае необходимости, проведение проверки, в том числе с выездом на место;3) готовит проект письменного ответа по существу поставленных в заявлении вопросов, визирует контрольный экземпляр;4) готовит уведомление заявителю о направлении его заявления на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления, организации или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией;5) готовит уведомление об оставлении заявления без ответа по существу поставленных в нем вопросов по основаниям, предусмотренным п.2.14 Регламента;6) готовит уведомление о прекращении переписки с гражданином.По результатам рассмотрения заявления специалистом готовится проект ответа и передается на подпись главе администрации или его заместителю по жилищно-коммунальному, хозяйству, энергетике и транспорту, не позднее чем за 3 дня до наступления срока ответа. | нет | - |
| ***5) анализ заявления и документов и принятие решения об ответе по существу*** |
|  | 5) анализ заявления и документов и принятие решения о возможности (невозможности) выдачи заверенных копий постановлений (распоряжений) Главы (Администрации) муниципального образования |  | время, затраченное на данную административную процедуру, составляет в течение 3 дней в среднем 15 минут |  | нет | - |
| ***6) подготовка по результатам рассмотрения обращений сопроводительного*** ***письма либо письменного уведомления об обоснованном отказе в предоставлении муниципальной услуги*** |
|  | 6) подготовка заверенных копий постановлений (распоряжений) Главы (Администрации) муниципального образования и сопроводительного письма либо письменного уведомления об обоснованном отказе в предоставлении муниципальной услуги | Для оставления заявления в письменной или электронной форме без ответа по существу поставленных в нем вопросов являются следующие факты:1) в устном обращении или в заявлении в письменной или электронной форме содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи (обращение или заявление остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов, при этом гражданину, обратившемуся в устной форме или направившему заявление, сообщается о недопустимости злоупотребления правом);2) текст заявления не поддается прочтению (ответ на заявление не дается, оно не подлежит переадресации в орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит предоставление информации по поставленным в заявлении вопросам);3) заявление о предоставлении муниципальной услуги содержит вопросы, на которые заявителю неоднократно давались ответы по существу в связи с ранее направленными заявлениями (заявителю направляется решение о прекращении переписки);4) в случае, если в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не был дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в Администрацию Верхнесалдинского городского округа.  | время, затраченное на данную административную процедуру (на сопроводительное письмо либо письменного уведомления об обоснованном отказе в предоставлении муниципальной услуги), составляет в течение 3 дней в среднем 30 минут | подготовка сопроводительного письма либо письменного уведомления об обоснованном отказе в предоставлении муниципальной услуги осуществляется специалистом отдела по жилищно-коммунальному хозяйству. | Оригинал документа,Компьютер,Принтер,Копир,Наличие ящика электронной почты;Электронная база исходящей корреспонденции;Конверт;Марки  | - |
| ***8) направление ответа заявителю***  |
|  | 8) выдача ответа заявителю | Основанием для начала административной процедуры является наличие подготовленного ответа заявителю, подписанного главой администрации городского округа либо его заместителем по жилищно-коммунальному хозяйству, энергетике и транспорту.Поступивший в организационный отдел Администрации ответ заявителю регистрируется в журнале исходящей информации.Письменный ответ на обращение направляется гражданину по почтовому адресу, указанному в заявлении, курьером.Ответ на заявление, поступившее в Администрацию муниципального образования или должностному лицу Администрации муниципального образования в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в заявлении специалистом организационного отдела Администрации городского округа.Ответ на заявление направляется гражданину в срок не более 1 дня с момента подписания, не позднее 30 дней с даты регистрации заявления в Администрации, за исключением случаев, установленных действующим законодательством.Результатом административной процедуры является выдача (направление) заявителю ответа на заявление или письменного мотивированного отказа в выдаче ответа на заявление.В МФЦ производится только выдача результата, а направление по почтовому адресу не осуществляется. | время, затраченное на данную административную процедуру, составляет в среднем 10 минутАдминистрация Верхнесалдинского городского округа передает в МФЦ результат предоставления муниципальной услуги не позднее рабочего дня, следующего за оформлением результата предоставления муниципальной услуги | При получении муниципальной услуги через МФЦ выдачу заявителям (их представителям) результата предоставления муниципальной услуги осуществляет специалист МФЦ. Организационный отдел администрации городского округа осуществляет передачу в МФЦ курьером результата предоставления муниципальной услуги, не позднее рабочего дня, следующего за оформлением результата предоставления муниципальной услуги. | Электронная база исходящей корреспонденции;Конверт;Марки  | - |

Раздел 8. Особенности предоставления услуги в электронной форме

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Способ получения заявителем информации о сроках и порядке предоставления услуги | Способ записи на прием в орган, МФЦ для подачи запроса о предоставлении услуги | Способ формирования запроса о предоставлении услуги | Способ приема и регистрации органом, предоставляющим услугу, запроса о предоставлении услуги и иных документов, необходимых дляпредоставления услуги | Способ оплаты государственной пошлины за предоставление услуги и уплаты иных платежей, взимаемых в соответствии с законодательством Российской Федерации  | Способ получения сведений о ходе выполнения запроса о предоставлении услуги | Способ подачи жалобы на нарушение порядка предоставления услуги и досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействий) органа в процессе получения услуги |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| **1. Наименование услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению».** |
| Всю указанную информацию заявитель может получить посредством официального сайта Администрации Верхнесалдинского городского округа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»): http://www.v-salda.ru;по электронной почте: (admin@v-salda.ru) | НетМФЦ: 1.Официальный сайт: mfc66.ru2.Через электронный терминал в офисах МФЦ. | нет | требуется предоставление заявителем документов на бумажном носителе непосредственно при получении результата услуги | - | Всю указанную информацию заявитель может получить посредством официального сайта Администрации Верхнесалдинского городского округа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»): http:// www.v-salda.ru;по электронной почте: (admin@v-salda.ru). |  Официальный сайт Администрации Верхнесалдинского городского округа http://www.v-salda.ru; по электронной почте: (admin@v-salda.ru) через портал федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг |

**Приложение № 1**

**БЛОК-СХЕМА**

**предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению (наименование муниципального образования)»**

обращение заявителя в Администрацию МО (в том числе заявителя через МФЦ)

|  |
| --- |
|  прием и регистрация заявления, документов Администрацию МО или МФЦ (3 рабочих дня) |

|  |
| --- |
| рассмотрение обращения должностным лицом Администрации МО(3 рабочих дня) |

30дней

|  |
| --- |
| рассмотрение заявления и документов в отделе по ЖКХ Администрации МО |

|  |
| --- |
| направление межведомственных запросов специалистом отдела по ЖКХ (при необходимости) 5 рабочих дней |

|  |
| --- |
| оставление обращения без ответа по существу поставленных вопросов |

|  |
| --- |
| подготовка проекта ответа заявителю специалистом отдела по ЖКХ |

|  |
| --- |
| подписание ответа заявителю должностным лицом Администрации МО |

|  |
| --- |
| Регистрация, ответа или уведомления об оставлении обращения без ответа по существу поставленных вопросов специалистом организационного отдела Администрации МО в течение 1 рабочего дня |

|  |
| --- |
| передача ответа в МФЦ в течение 1 рабочего дня |

|  |
| --- |
| направление (вручение) заявителю ответа или уведомления об оставлении обращения без ответа по существу поставленных вопросов специалистом организационного отдела Администрации МОвыдача заявителю ответа специалистом МФЦ |