

УТВЕРЖДЕН  
постановлением  
администрации  
города Тамбова  
14.10.2011 № 7338

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

*(с изменениями, внесенными постановлениями  
Администрации города Тамбова от 11.03.2012 № 1749, от 16.10.2012 № 8192,  
постановлениями администрации города Тамбова от 06.06.2014 № 4603,  
от 03.07.2015 № 5130, от 20.01.2016 № 207, от 09.06.2016 № 3485<sup>1</sup>,  
от 10.04.2017 № 2020, постановлениями администрации города Тамбова Тамбовской  
области от 03.10.2017 № 5973, от 29.03.2018 № 1735<sup>2</sup>, от 15.10.2018 № 5356)*

1. Общие положения

1.1. Настоящий Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» (далее – Административный регламент) разработан в целях повышения качества предоставления, доступности результатов исполнения, создания комфортных отношений, возникающих при предоставлении муниципальной услуги, определения сроков и последовательности действий (административных процедур) при осуществлении полномочий по предоставлению муниципальной услуги по информированию о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению (далее муниципальная услуга).

1.2. Описание получателей муниципальной услуги.

Получателями муниципальной услуги являются потребители жилищно-коммунальных услуг: граждане, использующие коммунальные услуги для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

---

<sup>1</sup> *Постановление администрации города Тамбова от 09.06.2016 № 3485 вступило в силу со следующего дня после официального опубликования — 11.06.2016 (текст постановления опубликован на официальном интернет-портале администрации города и Главы города Тамбова 10.06.2016), кроме изменений, касающихся подпунктов 2.12.3., 2.12.4., 2.12.5 Административного регламента, которые вступили в силу с 01.07.2016.*

<sup>2</sup> *Постановление администрации города Тамбова Тамбовской области от 29.03.2018 № 1735 вступило в силу с 30.03.2018.*

1.3. В настоящем Административном регламенте используются следующие термины и определения:

- муниципальная услуга - исполнение запроса заявителя, направленное на предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению на территории городского округа - город Тамбов, в рамках полномочий органов местного самоуправления, в соответствии с действующим законодательством;

- Административный регламент – нормативный правовой акт, устанавливающий порядок предоставления муниципальной услуги и стандарт предоставления муниципальной услуги;

- уполномоченный орган - орган администрации города\* Тамбова Тамбовской области (далее – администрация города Тамбова, администрация города), в компетенции которого находится рассмотрение вопросов, связанных с предоставлением муниципальной услуги (жилищный комитет администрации города Тамбова); *(абзац пункта 1.3. с изменениями, внесенными постановлением администрации города Тамбова Тамбовской области от 03.10.2017 № 5973)*

- заявитель – физическое лицо либо его уполномоченный представитель, обратившийся в орган, предоставляющий муниципальную услугу, с запросом о предоставлении муниципальной услуги, выраженным в устной, письменной или электронной форме; *(абзац пункта 1.3 в редакции постановления Администрации города Тамбова от 11.03.2012 № 1749)*

- *(абзац исключен постановлением администрации города Тамбова от 10.04.2017 № 2020)*

- *(абзац исключен постановлением администрации города Тамбова от 29.03.2018 № 1735)*

- руководитель уполномоченного органа — руководитель органа администрации города Тамбова, в компетенции которого находится рассмотрение вопросов, связанных с обеспечением предоставления муниципальной услуги (председатель жилищного комитета администрации города Тамбова); *(абзац введен постановлением администрации города Тамбова от 06.06.2014 № 4603)*

*(абзац исключен постановлением администрации города Тамбова Тамбовской области от 03.10.2017 № 5973)*

специалист - работник уполномоченного органа, непосредственно осуществляющий прием и выдачу документов в уполномоченном органе. *(абзац введен постановлением администрации города Тамбова от 09.06.2016 № 3485, в редакции постановления администрации города Тамбова от 10.04.2017 № 2020, с изменениями, внесенными постановлением администрации города Тамбова Тамбовской области от 03.10.2017 № 5973)*

1.4. Порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги.

Информация о порядке получения муниципальной услуги, способы получения информации о месте нахождения и графике работы являются открытыми, общедоступными и предоставляются:

\* *Здесь и далее по тексту Административного регламента написание слов «администрация города» в соответствии с изменениями, внесенными постановлением администрации города Тамбова от 06.06.2014 № 4603 (вместо слов «Администрация города» слова «администрация города» в соответствующем падеже)*

- посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования на официальном интернет-портале администрации города и главы города (<http://city.tambov.gov.ru>); *(абзац третий пункта 1.4. с изменениями, внесенными постановлением администрации города Тамбова от 20.01.2016 № 207, постановлением администрации города Тамбова Тамбовской области от 03.10.2017 № 5973)*

- непосредственно в уполномоченном органе администрации города Тамбова: местонахождение – ул. Коммунальная, 6, город Тамбов, 392000;

график (режим) работы уполномоченного органа:

понедельник-пятница: 8.30-17.30; обеденный перерыв: 12.30-13.30;

выходные дни: суббота, воскресенье, нерабочие праздничные дни.

В день, предшествующий праздничному, продолжительность рабочего дня сокращается на один час;

- с использованием телефонной связи, а также с помощью электронного информирования: контактный телефон: (4752) 79-13-23, адрес электронной почты: [post-gk@cityadm.tambov.gov.ru](mailto:post-gk@cityadm.tambov.gov.ru); *(абзац девятый пункта 1.4. с изменениями, внесенными постановлением администрации города Тамбова Тамбовской области от 03.10.2017 № 5973)*

- посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования, в региональной государственной информационной системе «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Тамбовской области» на сайте <http://pqu.tambov.gov.ru/>, на официальном сайте уполномоченного органа <http://www.city.tambov.gov.ru/index.php?id=226>, публикации в средствах массовой информации, размещения на информационных стендах;

*- (абзац одиннадцатый пункта 1.4., введенный постановлением администрации города Тамбова от 06.06.2014 № 4603, исключен постановлением администрации города Тамбова Тамбовской области от 03.10.2017 № 5973)*

*(абзац двенадцатый пункта 1.4., введенный постановлением администрации города Тамбова от 06.06.2014 № 4603, исключен постановлением администрации города Тамбова Тамбовской области от 03.10.2017 № 5973)*

*(абзац тринадцатый пункта 1.4., введенный постановлением администрации города Тамбова от 06.06.2014 № 4603, в редакции постановления администрации города Тамбова от 03.07.2015 № 5130, исключен постановлением администрации города Тамбова Тамбовской области от 03.10.2017 № 5973)*

*(абзац четырнадцатый пункта 1.4., введенный постановлением администрации города Тамбова от 06.06.2014 № 4603, в редакции постановления администрации города Тамбова от 03.07.2015 № 5130, исключен постановлением администрации города Тамбова Тамбовской области от 03.10.2017 № 5973)*

*(абзац пятнадцатый пункта 1.4., введенный постановлением администрации города Тамбова от 06.06.2014 № 4603, исключен постановлением администрации города Тамбова Тамбовской области от 03.10.2017 № 5973)*

1.5. Информация о предоставлении муниципальной услуги должна содержать:

- сведения о порядке получения муниципальной услуги;
- адрес места приема обращения для предоставления муниципальной услуги и график работы;

- сведения о результате оказания муниципальной услуги и порядке передачи результата заявителю;
- сведения о порядке обжалования действий (бездействия) и решений, принятых в ходе предоставления муниципальной услуги.

#### 1.6. Публичное информирование.

1.6.1. Публичное устное информирование осуществляется с привлечением средств массовой информации (далее - СМИ)- радио, телевидение, а также путем проведения встреч с населением;

1.6.2. Публичное письменное информирование осуществляется путем публикации (размещение) информационных материалов в печатных СМИ и на Интернет - сайте;

1.6.3. Публичное информирование осуществляется также путем распространения информационных листовок и оформления информационных стендов.

## 2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

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

2.2. Орган, уполномоченный осуществлять предоставление муниципальной услуги – жилищный комитет администрации города Тамбова.

*(пункт 2.2. с изменениями, внесенными постановлением администрации города Тамбова Тамбовской области от 03.10.2017 № 5973)*

#### 2.3. Результат предоставления муниципальной услуги.

Результатом предоставления муниципальной услуги является информирование заявителя о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг.

#### 2.4. Срок предоставления муниципальной услуги.

Срок предоставления муниципальной услуги определяется в соответствии с настоящим Административным регламентом применительно к каждой форме информирования:

- при предоставлении муниципальной услуги по результатам рассмотрения письменного обращения 30 дней со дня регистрации письменного обращения;

- при индивидуальном информировании (лично или по телефону) максимальное время предоставления заявителю информации составляет 15 минут.

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

- Конституция Российской Федерации;
- Жилищный кодекс Российской Федерации;
- Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

- Федеральный закон от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;
- Федеральный закон от 27.07.2010 № 210 – ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 23.11.2009 № 261-ФЗ «Об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 30.12.2004 № 210-ФЗ «Об основах регулирования тарифов организаций коммунального комплекса»;
- постановление Правительства Российской Федерации от 15.06.2009 № 478 «О единой системе информационно-справочной поддержки граждан и организаций по вопросам взаимодействия с органами исполнительной власти и органами местного самоуправления с использованием информационно - телекоммуникационной сети Интернет»;
- постановление Правительства Российской Федерации от 13.08.2006 № 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 Правительства Российской Федерации от 23.05.2006 № 307 «О порядке предоставления коммунальных услуг гражданам»;
- постановление Правительства Российской Федерации от 14.07.2008 № 520 «Об основах ценообразования и порядке регулирования тарифов, надбавок и предельных индексов в сфере деятельности организаций коммунального комплекса»;
- постановление Правительства Российской Федерации от 23.05.2006 № 306 «Об утверждении Правил установления и определения нормативов потребления коммунальных услуг»;
- Устав города Тамбова;
- постановление администрации города Тамбова от 10.11.2010 № 9614 «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг на территории городского округа – город Тамбов»;
- постановление администрации города Тамбова от 19.11.2010 № 9966 «Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан в администрации города Тамбова»;
- иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Тамбовской области и муниципального образования городской округ - город

Тамбов, регламентирующие правоотношения в сфере предоставления муниципальной услуги.

2.6. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

2.6.1. Для получения муниципальной услуги заявитель обращается в адрес уполномоченного органа.

Для получения информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению в письменном виде заявитель подает: *(абзац второй подпункта 2.6.1. с изменениями, внесенными постановлением администрации города Тамбова от 10.04.2017 № 2020)*

- заявление о предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению, согласно приложению №1.

В заявлении излагается существо обращения с возможной полнотой указываются сведения, необходимые для его исполнения, способ направления ответа.

В случае, если для предоставления муниципальной услуги необходима обработка персональных данных лица, не являющегося заявителем, и если в соответствии с федеральным законом обработка таких персональных данных может осуществляться с согласия указанного лица, при обращении за получением муниципальной услуги заявитель дополнительно представляет документы, подтверждающие получение согласия указанного лица или его законного представителя на обработку персональных данных указанного лица. Документы, подтверждающие получение согласия, могут быть представлены в том числе в форме электронного документа. Действие настоящего пункта не распространяется на лиц, признанных безвестно отсутствующими, и на разыскиваемых лиц, место нахождения которых не установлено уполномоченным федеральным органом исполнительной власти. *(абзац пятый подпункта 2.6.1. в редакции постановления Администрации города Тамбова от 16.10.2012 № 8192)*

Уполномоченный орган, предоставляющий муниципальную услугу, а также работники указанного органа обязаны соблюдать конфиденциальность ставшей известной им в связи с осуществлением деятельности по предоставлению муниципальной услуги информации, которая связана с правами и законными интересами заявителя или третьих лиц. *(абзац введен постановлением Администрации города Тамбова от 16.10.2012 № 8192)*

2.7. Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги – отсутствует.

2.8. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги, предусмотренных нормативно-правовыми актами Российской Федерации и Тамбовской области. *(абзац первый пункта 2.8. в редакции постановления администрации города Тамбова Тамбовской области от 15.10.2018 № 5356)*

2.8.1. Основания для приостановления муниципальной услуги не предусмотрены. *(абзац в редакции постановления администрации города Тамбова от 29.03.2018 № 1735)*

2.8.2. Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги: *(абзац в редакции постановления администрации города Тамбова от 29.03.2018 № 1735)*

а) если в письменном обращении не указаны фамилия, имя, отчество (при наличии) гражданина, направившего обращение, адрес (электронный или почтовый);

б) если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

в) если текст письменного обращения не поддается прочтению;

г) если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства.

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

2.9.1. Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

2.9.2. В случае внесения в выданный по результатам предоставления муниципальной услуги документ изменений, направленных на исправление ошибок, допущенных по вине органа и (или) должностного лица, многофункционального центра и (или) работника многофункционального центра, плата с заявителя не взимается.

*(пункт 2.9. в редакции постановления администрации города Тамбова Тамбовской области от 15.10.2018 № 5356)*

2.10. Время ожидания заявителя при подаче обращения о предоставлении муниципальной услуги и получении ответа — 15 минут в порядке очереди.

*(пункт 2.10. в редакции постановления администрации города Тамбова от 06.06.2014 № 4603)*

2.11. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги.

Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги составляет не более 5 минут.

*(пункт 2.11. с изменениями, внесенными постановлением администрации города Тамбова от 06.06.2014 № 4603)*

2.12. К оборудованию помещения для предоставления муниципальной услуги предъявляются следующие требования:

2.12.1. Помещение для предоставления муниципальной услуги оснащается стульями, столами, компьютером с возможностью печати и выхода в Интернет, телефоном, иной необходимой техникой.

2.12.2. Во время ожидания приема заявителям отводятся места для возможности оформления документов, оборудованные стульями, столами.

В данном помещении размещается информационный стенд с информацией о порядке предоставления муниципальной услуги, графиком работы, контактными телефонами, электронными адресами.

*2.12.3. (подпункт 2.12.3. исключен постановлением администрации города Тамбова Тамбовской области от 03.10.2017 № 5973)*

2.12.4. В органе предоставления муниципальной услуги прием заявителей осуществляется уполномоченным органом. Здания органа предоставления и уполномоченного органа размещены с соблюдением условий пешеходной доступности от остановок общественного транспорта. На территории, прилегающей к ним, оборудуются места для парковки автотранспортных средств.

Прием инвалидов с ограниченным передвижением (маломобильных) осуществляется в помещении управления по работе с обращениями граждан администрации города Тамбова (ул. Коммунальная, д. 6), где для комфортного пребывания инвалидов (включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников) оборудованы: зал обслуживания, туалет, предназначенный для инвалидов. Перед зданием управления по работе с обращениями граждан имеются места для парковки автотранспортных средств, в том числе места для специальных автотранспортных средств инвалидов.

*(подпункт 2.12.4. введен постановлением администрации города Тамбова от 09.06.2016 № 3485, в редакции постановления администрации города Тамбова от 10.04.2017 № 2020)*

2.12.5. При обращении инвалида за получением муниципальной услуги (включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников) обеспечивается:

возможность посадки инвалидов в транспортное средство и высадки из него перед входом в помещение с помощью технических средств реабилитации и (или) с помощью специалистов, ответственных за работу с инвалидами;

содействие инвалидам при входе в здание уполномоченного органа и выходе из него; *(абзац третий подпункта 2.12.5 с изменениями, внесенными постановлением администрации города Тамбова Тамбовской области от 03.10.2017 № 5973)*

сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи в уполномоченном органе; *(абзац четвертый подпункта 2.12.5 с изменениями, внесенными постановлением администрации города Тамбова Тамбовской области от 03.10.2017 № 5973)*

надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов с учетом ограничений их жизнедеятельности;

дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

доступ к помещению, в котором предоставляется услуга, собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение;

возможность самостоятельного передвижения инвалидов, в том числе передвигающихся в кресле-коляске, в целях доступа к месту предоставления



услуги, в том числе с помощью специалиста уполномоченного органа, ответственного за работу с инвалидами; *(абзац восьмой подпункта 2.12.5 с изменениями, внесенными постановлением администрации города Тамбова Тамбовской области от 03.10.2017 № 5973)*

оказание помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими муниципальной услуги наравне с другими лицами.

*(подпункт 2.12.5. введен постановлением администрации города Тамбова от 09.06.2016 № 3485, в редакции постановления администрации города Тамбова от 10.04.2017 № 2020, с изменениями, внесенными постановлением администрации города Тамбова Тамбовской области от 03.10.2017 № 5973)*

2.13. Показатели доступности и качества муниципальной услуги.

2.13.1. Качественными показателями доступности муниципальной услуги являются:

простота и ясность изложения информационных документов;  
наличие различных каналов получения информации о предоставлении муниципальной услуги;

доступность работы с заявителями, получающими муниципальную услугу.

2.13.2. Количественными показателями доступности муниципальной услуги являются:

короткое время ожидания муниципальной услуги;

удобный график работы уполномоченного органа; *(абзац с изменениями, внесенными постановлением администрации города Тамбова Тамбовской области от 03.10.2017 № 5973)*

удобное территориальное расположение уполномоченного органа. *(абзац с изменениями, внесенными постановлением администрации города Тамбова Тамбовской области от 03.10.2017 № 5973)*

2.13.3. Показателями качества муниципальной услуги являются:

точность исполнения муниципальной услуги;

профессиональная подготовка сотрудников уполномоченного органа; *(абзац с изменениями, внесенными постановлением администрации города Тамбова Тамбовской области от 03.10.2017 № 5973)*

высокая культура обслуживания заявителей.

2.13.4. Количественными показателями качества муниципальной услуги являются:

строгое соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги;

количество обоснованных обжалований отказов уполномоченного органа.

2.14. Заявитель может получить информацию о ходе предоставления муниципальной услуги в устной и письменной форме, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий.

2.15. Особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме.

Предоставление муниципальной услуги в электронном виде обеспечивает возможность:

подачи обращения (заявления) в электронном виде;

получения заявителем сведений о ходе выполнения обращения (заявления);

ознакомления заявителя с порядком предоставления муниципальной услуги через информационную систему «Портал государственных услуг Тамбовской области» и официальный интернет-портал администрации города и главы города, адаптированные для слабовидящих лиц; *(абзац пятый пункта 2.15. с изменениями, внесенными постановлениями администрации города Тамбова от 20.01.2016 № 207, от 09.06.2016 № 3485, постановлением администрации города Тамбова Тамбовской области от 03.10.2017 № 5973)*

консультирования заявителя.

3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме а также особенности выполнения административных процедур в многофункциональном центре

*(заголовок раздела 3 в редакции постановления администрации города Тамбова от 06.06.2014 № 4603, с изменениями, внесенными постановлениями администрации города Тамбова Тамбовской области от 03.10.2017 № 5973, от 29.03.2018 № 1735)*

3.1. Муниципальная услуга в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг не предоставляется. *абзац введен постановлением администрации города Тамбова Тамбовской области от 29.03.2018 № 1735)*

Последовательность действий (административных процедур) при предоставлении муниципальной услуги представлена блок-схемой в приложении №2 к Административному регламенту.

Лицами, осуществляющими выполнение административных действий, являются:

-руководитель уполномоченного органа;

-специалист уполномоченного органа; *(абзац с изменениями, внесенными постановлением администрации города Тамбова от 06.06.2014 № 4603)*

- *(абзац исключен постановлением администрации города Тамбова Тамбовской области от 03.10.2017 № 5973)*

Данные функции закрепляются в должностной инструкции лица, осуществляющего выполнение административных действий.

Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

индивидуальное информирование заявителя на основании обращения в устной форме (при личном обращении, по телефону);

прием письменного обращения о предоставлении муниципальной услуги, в том числе в электронном виде;

регистрация обращения и передача его руководителю уполномоченного органа;

рассмотрение обращения руководителем уполномоченного органа и передача его на исполнение;

анализ заявления на наличие оснований, указанных в п.2.8 настоящего Административного регламента, для отказа заявителю в предоставлении муниципальной услуги;

рассмотрение обращения, подготовка ответа и направление его на подписание руководителю уполномоченного органа; *(абзац с изменениями, внесенными постановлениями администрации города Тамбова от 06.06.2014 № 4603, от 10.04.2017 № 2020)*

рассмотрение руководителем уполномоченного органа ответа, подготовленного по обращению заявителя, и его подписание; *(абзац в редакции постановления администрации города Тамбова от 10.04.2017 № 2020)*

регистрация ответа на обращение и направление его заявителю.

3.2. Основанием для начала административного действия при предоставлении муниципальной услуги является обращение заявителя.

Основанием для индивидуального информирования заявителя в устной форме является его обращение в уполномоченный орган лично или по телефону. *(абзац второй пункта 3.2. с изменениями, внесенными постановлениями администрации города Тамбова от 09.06.2016 № 3485, от 10.04.2017 № 2020, постановлением администрации города Тамбова Тамбовской области от 03.10.2017 № 5973)*

При индивидуальном информировании заявителя на основании обращения в устной форме (лично или по телефону) ответ предоставляется в момент обращения.

Время индивидуального информирования в устной форме при обращении заявителя лично в уполномоченный орган складывается из времени ожидания в очереди и времени предоставления ответа. *(абзац четвертый пункта 3.2. с изменениями, внесенными постановлениями администрации города Тамбова от 09.06.2016 № 3485, от 10.04.2017 № 2020, постановлением администрации города Тамбова Тамбовской области от 03.10.2017 № 5973)*

Максимальное время ожидания заявителя в очереди составляет 15 минут. *(абзац пятый пункта 3.5. с изменениями, внесенными постановлением администрации города Тамбова от 06.06.2014 № 4603)*

Максимальное время предоставления заявителю информации составляет 15 минут.

Специалист при индивидуальном информировании заявителя на основании обращения в устной форме обязан:

- представиться лично, назвав свою фамилию, имя, отчество, должность, полное наименование уполномоченного органа; *(абзац восьмой пункта 3.2. с изменениями, внесенными постановлениями администрации города Тамбова от 09.06.2016 № 3485, от 10.04.2017 № 2020, постановлением администрации города Тамбова Тамбовской области от 03.10.2017 № 5973)*

- предложить заявителю представиться, назвав фамилию, имя, отчество;

- выслушать обращение и при необходимости уточнить поставленные в нем вопросы;

- предоставить в устной форме информацию по существу вопроса в пределах своей компетенции в сроки, указанные в пункте 3.2. настоящего Административного регламента.

В случае, если для ответа на обращение заявителя в устной форме требуется изучение дополнительных материалов, либо заявитель не удовлетворен предоставленной информацией, ему предлагается направить обращение в письменной форме в уполномоченный орган и сообщаются необходимые реквизиты для этого. *(абзац двенадцатый пункта 3.2. с изменениями, внесенными постановлениями администрации города Тамбова от 09.06.2016 № 3485, от 10.04.2017 № 2020, постановлением администрации города Тамбова Тамбовской области от 03.10.2017 № 5973)*

После завершения индивидуального информирования заявителя на основании его обращения в устной форме специалист фиксирует данный факт в журнале обращений.

Конечным результатом предоставления муниципальной услуги по индивидуальному информированию заявителей на основании обращений в устной форме является:

- индивидуальное информирование заявителей по существу обращений в устной форме;

- предложение о направлении обращений в письменной форме в уполномоченный орган для рассмотрения вопросов, поставленных в этих обращениях. *(абзац шестнадцатый пункта 3.2. с изменениями, внесенными постановлениями администрации города Тамбова от 09.06.2016 № 3485, от 10.04.2017 № 2020, постановлением администрации города Тамбова Тамбовской области от 03.10.2017 № 5973)*

Для получения информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению в письменном виде заявитель подает в уполномоченный орган: *(абзац семнадцатый пункта 3.2. с изменениями, внесенными постановлениями администрации города Тамбова от 09.06.2016 № 3485, от 10.04.2017 № 2020, постановлением администрации города Тамбова Тамбовской области от 03.10.2017 № 5973)*

- заявление о предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению, согласно приложению №1.

При обращении в электронном виде в день получения электронного обращения специалист уполномоченного органа на электронный адрес заявителя направляет уведомление о приеме обращения к рассмотрению. Электронное обращение распечатывается, и в дальнейшем работа с ним ведется в порядке, установленном для письменных обращений. *(абзац девятнадцатый пункта 3.2. с изменениями, внесенными постановлениями администрации города Тамбова от 09.06.2016 № 3485, от 10.04.2017 № 2020)*

В случае необходимости заявителем могут быть приложены к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

3.3. Ответственным за выполнение административных действий, указанных в подпунктах 3.2, 3.4, 3.6, 3.11 настоящего Административного регламента, является специалист уполномоченного органа. *(абзац первый пункта 3.3. в редакции постановления администрации города Тамбова от 09.06.2016*

*№ 3485, с изменениями, внесенными постановлением администрации города Тамбова Тамбовской области от 03.10.2017 № 5973)*

Ответственным за выполнение административных действий, указанных в пунктах 3.5., 3.8. настоящего Административного регламента, является руководитель уполномоченного органа.

*(пункт 3.3. в редакции постановления администрации города Тамбова от 06.06.2014 № 4603, с изменениями, внесенными постановлением администрации города Тамбова Тамбовской области от 03.10.2017 № 5973)*

3.4. Специалист, принявший заявление и документы, осуществляет их регистрацию и передачу в порядке делопроизводства на исполнение в течение 2 рабочих дней.

*(пункт 3.4. в редакции постановления администрации города Тамбова от 10.04.2017 № 2020)*

3.5. Руководитель уполномоченного органа в течение 1 дня направляет специалисту для рассмотрения поступившее обращение.

*(пункт 3.5. с изменениями, внесенными постановлением администрации города Тамбова от 06.06.2014 № 4603)*

3.6. Специалист уполномоченного органа анализирует поступившее обращение на наличие оснований, указанных в пункте 2.8. настоящего Административного регламента, в течение 1 дня. *(абзац первый пункта 3.6. с изменениями, внесенными постановлением администрации города Тамбова от 06.06.2014 № 4603)*

При наличии оснований, указанных в подпунктах 2.8.2, 2.8.3, 2.8.4 настоящего Административного регламента, обращения направляются главе города Тамбова Тамбовской области (далее — глава города Тамбова) для поручения о направлении письменного уведомления (разъяснения) заявителю с обоснованием отказа в рассмотрении обращения по существу вопросов либо для закрытия в дело на основании ранее утвержденного акта о прекращении переписки или иных причин, делающих невозможным рассмотрение обращения по существу. На основании резолюции специалист в течение 7 дней после регистрации обращения направляет заявителю письменное уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги с указанием причин отказа и возможностей их устранения, которое подписывается руководителем уполномоченного органа. *(абзац второй пункта 3.6. с изменениями, внесенными постановлениями администрации города Тамбова от 06.06.2014 № 4603, от 10.04.2017 № 2020, с изменениями, внесенными постановлением администрации города Тамбова Тамбовской области от 03.10.2017 № 5973)*

При наличии основания, указанного в подпункте а) пункта 2.8 ответ на обращения не дается.

3.7. При отсутствии оснований указанных в пункте 2.8 специалист обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения. *(абзац первый пункта 3.7. с изменениями, внесенными постановлением администрации города Тамбова от 06.06.2014 № 4603)*

По результатам рассмотрения обращения специалист готовит ответ с информацией о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг, интересующей заявителя, и направляет его на подписание руководителю

уполномоченного органа. *(абзац второй пункта 3.7. с изменениями, внесенными постановлением администрации города Тамбова от 06.06.2014 № 4603)*

Максимальный срок выполнения действия составляет 23 дня.

3.7.1. Специалист, принявший документы, первый экземпляр заявления передает заявителю, а второй приобщает к поступившим документам и формирует пакет документов. В заявлении указывается дата и время принятия заявления, дата готовности к выдаче выписки из постановления администрации города Тамбова о предоставлении муниципальной услуги и каким способом заявитель желает получить указанную выписку.

*(подпункт 3.7.1. введен постановлением администрации города Тамбова от 09.06.2016 № 3485, с изменениями, внесенными постановлением администрации города Тамбова от 10.04.2017 № 2020)*

3.7.2. В ходе предварительной записи на прием заявителю (его уполномоченному представителю) сообщается дата и время приема. Прием по предварительной записи не должен нарушать очередности приема заявителей, обратившихся без предварительной записи.

Максимальный срок ожидания при обращении по предварительной записи при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата ее предоставления не более 15 минут от времени, на которое был назначен прием.

*(подпункт 3.7.2. введен постановлением администрации города Тамбова от 09.06.2016 № 3485)*

3.7.3. *(абзац первый подпункта 3.7.3. исключен постановлением администрации города Тамбова Тамбовской области от 03.10.2017 № 5973)*

Уполномоченный орган осуществляет предоставление муниципальной услуги по месту жительства инвалида (выезд на дом) в случае невозможности обеспечения инвалидам беспрепятственного посещения органа предоставления муниципальной услуги, уполномоченного органа. *(абзац введен постановлением администрации города Тамбова от 10.04.2017 № 2020)*

Прием инвалидов, относящихся к маломобильным группам населения, осуществляется уполномоченным органом в помещении управления по работе с обращениями граждан администрации города Тамбова по адресу: ул. Коммунальная, д. 6. Приемные дни: понедельник, пятница, в режиме работы органа предоставления муниципальной услуги. *(абзац введен постановлением администрации города Тамбова от 10.04.2017 № 2020)*

*(подпункт 3.7.3. введен постановлением администрации города Тамбова от 09.06.2016 № 3485, с изменениями, внесенными постановлением администрации города Тамбова от 10.04.2017 № 2020, постановлением администрации города Тамбова Тамбовской области от 03.10.2017 № 5973)*

3.8. Руководитель уполномоченного органа подписывает ответ на обращение с информацией о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению в течение 1 дня.

3.9. Специалист, осуществляющий регистрацию ответа на обращение, в день подписания руководителем уполномоченного органа регистрирует и направляет подготовленный ответ заявителю.

Максимальный срок предоставления муниципальной услуги по результатам рассмотрения обращения 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

3.10. Ответ направляется письмом или электронной почтой в зависимости от способа доставки, указанного в письменном обращении, в течение 1 дня после регистрации ответа на обращение.

3.11. *(пункт 3.11. исключен постановлением администрации города Тамбова от 09.06.2016 № 3485)*

#### 4. Формы контроля за исполнением Административного регламента.

4.1. Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги.

Внутренний контроль за соблюдением последовательности административных процедур, установленных настоящим Административным регламентом, осуществляется руководителем уполномоченного органа, его заместителем, заместителем главы администрации города Тамбова по компетенции, главой города Тамбова. *(абзац второй пункта 4.1. с изменениями, внесенными постановлением администрации города Тамбова от 20.01.2016 № 207, постановлением администрации города Тамбова Тамбовской области от 03.10.2017 № 5973)*

Внешний контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги осуществляет Тамбовская городская Дума Тамбовской области, органы прокуратуры и другие уполномоченные федеральным законодательством органы, осуществляющие надзор за исполнением органами местного самоуправления и должностными лицами требований законодательства Российской Федерации, в том числе со стороны граждан, подавших заявление на предоставление муниципальной услуги. *(абзац третий пункта 4.1. с изменениями, внесенными постановлением администрации города Тамбова Тамбовской области от 03.10.2017 № 5973)*

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

В случае выявления в результате осуществления контроля за оказанием муниципальной услуги нарушений прав заявителя привлечение виновных лиц к ответственности осуществляется в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

4.2. Специалист уполномоченного органа, обеспечивающие предоставление муниципальной услуги, несут ответственность за полноту предоставляемой информации, соблюдение установленного срока рассмотрения обращений в соответствии с настоящим Административным регламентом. *(абзац первый пункта 4.2. с изменениями, внесенными постановлением администрации города Тамбова Тамбовской области от 03.10.2017 № 5973)*

Ответственность за действия (бездействие) исполнителей в ходе предоставления муниципальной услуги закрепляется в их должностных инструкциях.

*(пункт 4.2. в редакции постановления администрации города Тамбова от 09.06.2016 № 3485, с изменениями, внесенными постановлением администрации города Тамбова Тамбовской области от 03.10.2017 № 5973)*

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, или муниципального служащего многофункционального центра, работника многофункционального центра, а также организаций, осуществляющих функции по предоставлению муниципальных услуг, или их работников

*(заголовок раздела 5 в редакции постановления администрации города Тамбова Тамбовской области от 29.03.2018 № 1735)*

*(раздел 5 в редакции постановления Администрации города Тамбова от 11.03.2012 № 1749, с изменениями, внесенными постановлением Администрации города Тамбова от 16.10.2012 № 8192, постановлением администрации города Тамбова от 20.01.2016 № 207, постановлениями администрации города Тамбова Тамбовской области от 03.10.2017 № 5973, от 29.03.2018 № 1735, от 15.10.2018 № 5356)*

5.1. Заявитель вправе обжаловать решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, а также многофункционального центра, работника многофункционального центра, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ, их работников.

Досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра, а также организаций возможно в случае и порядке, определенных Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ.

Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования действий (бездействия) органа предоставления муниципальной услуги, многофункционального центра, а также их должностных лиц, муниципальных служащих, работников является подача заявителем жалобы. *(абзац введен постановлением администрации города Тамбова Тамбовской области от 15.10.2018 № 5356)*

Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

- 1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;
- 2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;
- 3) требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления государственной



или муниципальной услуги; *(подпункт 3 пункта 5.1. в редакции постановления администрации города Тамбова Тамбовской области от 15.10.2018 № 5356)*

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Тамбовской 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, нормативными правовыми актами Тамбовской области, муниципальными правовыми актами;

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

7) отказ органа, предоставляющего муниципальные услуги, должностного лица органа, предоставляющего муниципальные услуги, муниципальных служащих администрации города, 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; *(подпункт 7 пункта 5.1. в редакции постановления администрации города Тамбова Тамбовской области от 15.10.2018 № 5356)*

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

9) приостановление предоставления муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами.

10) требование у заявителя при предоставлении муниципальной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 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 государственных или муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ. *(подпункт 10 пункта 5.1. введен постановлением администрации города Тамбова Тамбовской области от 15.10.2018 № 5356)*

*(пункт 5.1. в редакции постановления администрации города Тамбова Тамбовской области от 29.03.2018 № 1735, с изменениями, внесенными постановлением администрации города Тамбова Тамбовской области от 15.10.2018 № 5356)*

5.2. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий муниципальную услугу, многофункциональный центр либо в орган, являющийся учредителем многофункционального центра, а также в организации, предусмотренные частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ. 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. *(абзац первый пункта 5.2. в редакции постановления администрации города Тамбова Тамбовской области от 15.10.2018 № 5356)*

Заявитель вправе обратиться с жалобой:

- в уполномоченный орган: 392000, г. Тамбов, ул. Коммунальная, 6, телефон (4752) 72-69-31 (при обжаловании действий или бездействия должностных лиц у руководителя уполномоченного органа);

- в администрацию города Тамбова: 392000, г. Тамбов, ул. Коммунальная, 6, телефон (4752) 72-26-22 (при обжаловании действий или бездействия должностных лиц у заместителя главы администрации города Тамбова по компетенции, главы города Тамбова). *(абзац пункта 5.2. с изменениями, внесенными постановлением администрации города Тамбова от 20.01.2016 № 207, постановлением администрации города Тамбова Тамбовской области от 03.10.2017 № 5973)*

Жалоба на решения и действия (бездействие) работника многофункционального центра подаётся руководителю этого многофункционального центра. *(абзац введен постановлением администрации города Тамбова Тамбовской области от 29.03.2018 № 1735)*

Жалоба на решения и действия (бездействие) многофункционального центра подаётся учредителю многофункционального центра или должностному лицу, уполномоченному нормативным правовым актом субъекта Российской Федерации. *(абзац введен постановлением администрации города Тамбова Тамбовской области от 29.03.2018 № 1735)*

Жалобы на решения и действия (бездействие) работников организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ, подаются руководителям этих организаций. *(абзац введен постановлением администрации города Тамбова Тамбовской области от 29.03.2018 № 1735)*

5.3. 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 интернет-портала администрации города и главы города по

адресу: <http://city.tambov.gov.ru> в раздел Интернет-приемная по адресу: <http://city.tambov.gov.ru/index.php?id=1057>, сайта уполномоченного органа <http://www.city.tambov.gov.ru/index.php?id=226>, единого портала либо региональной государственной информационной системы «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Тамбовской области» на сайте <http://pgu.tambov.gov.ru/>, адаптированных для слабовидящих лиц, 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, единого портала либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

Жалоба на решения и действия (бездействие) организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ, а также их работников может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официальных сайтов этих организаций, единого портала либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

*(пункт 5.3. в редакции постановления администрации города Тамбова Тамбовской области от 15.10.2018 № 5356)*

5.4. Жалоба должна содержать:

1) Наименование органа предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего, многофункционального центра, его руководителя и (или) работника, организации, предусмотренных частью 1.1. статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 №210-ФЗ их руководителей и (или) работников, решения и действия (бездействие) которых обжалуются; *(подпункт 1) пункта 5.4. в редакции постановления администрации города Тамбова Тамбовской области от 29.03.2018 № 1735)*

2) фамилию, 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;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего многофункционального центра, работника многофункционального центра, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ, их работников; *(подпункт 3) пункта 5.4. с изменениями, внесенными постановлением администрации города Тамбова Тамбовской области от 29.03.2018 № 1735)*

4) 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 многофункционального центра, работника многофункционального центра, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ, их работников. Заявителем могут быть предоставлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии. *(абзац 1 подпункта 4) пункта 5.4. с изменениями, внесенными постановлением постановления администрации города Тамбова Тамбовской области от 29.03.2018 № 1735)*

Заявитель имеет право на получение информации и документов в уполномоченном органе, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.5. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, многофункциональный центр, учредителю многофункционального центра, в организации, предусмотренные частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ, 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, многофункционального центра, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ, 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.

*(пункт 5.5. в редакции постановления постановления администрации города Тамбова Тамбовской области от 29.03.2018 № 1735)*

5.6. По результатам рассмотрения жалобы орган, предоставляющий муниципальную услугу, принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим муниципальную услугу, 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, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

5.7. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 5.6 настоящего Административного регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.8. 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, и в орган, уполномоченный составлять протокол об административном правонарушении в соответствии с Законом Тамбовской области от 29.10.2003 № 155-З «Об административных правонарушениях в Тамбовской области».

*(пункт 5.8. в редакции постановления администрации города Тамбова Тамбовской области от 15.10.2018 № 5356)*

5.9. В случае, если федеральным законом установлен порядок (процедура) подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностных лиц органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципальных служащих, для отношений, связанных с подачей и рассмотрением указанных жалоб, положения настоящего раздела не применяются.

*(пункт 5.9. введен постановлением Администрации города Тамбова от 16.10.2012 № 8192)*

Приложение № 1  
к Административному регламенту  
предоставления муниципальной  
услуги «Предоставление  
информации о порядке  
предоставление жилищно-  
коммунальных услуг населению»

*(с изменениями, внесенными  
постановлением администрации  
города Тамбова от 06.06.2014 № 4603,  
постановлением администрации  
города Тамбова Тамбовской области  
от 03.10.2017 № 5973)*

Образец заявления

Председателю жилищного комитета  
администрации города Тамбова  
Тамбовской области

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

(Ф.И.О. физического лица,  
место жительства, телефон (при наличии))

**ЗАЯВЛЕНИЕ**

Прошу Вас дать письменный ответ по вопросу \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

(кратко, по существу, разборчивым почерком изложить суть вопроса, указать способ  
получения ответа: лично, по факсу, по электронной почте, почтовым отправлением)

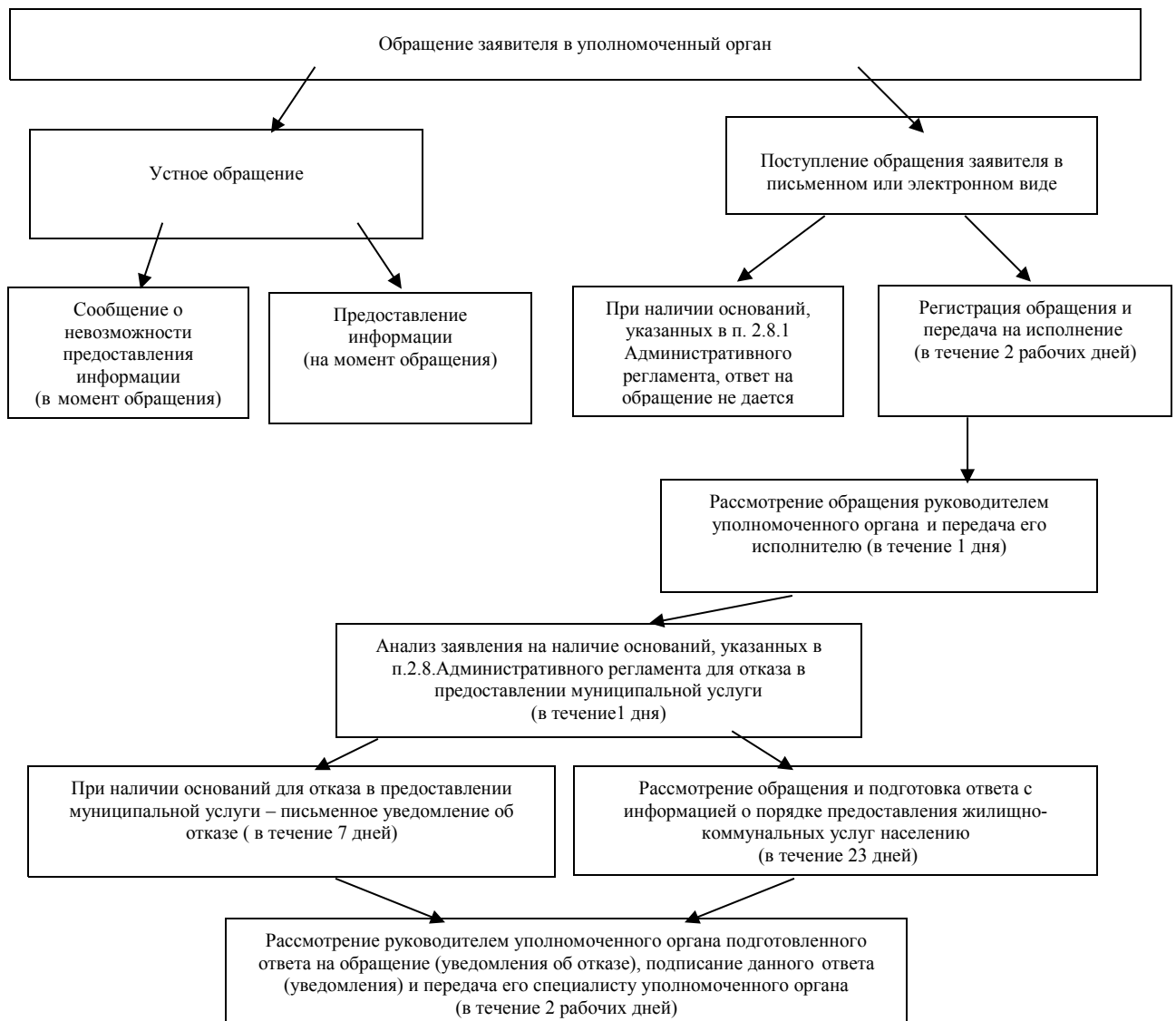
\_\_\_\_\_  
подпись физического  
лица (представителя)

Дата

Приложение №2  
к Административному регламенту  
предоставления муниципальной услуги  
«Предоставление информации о порядке  
предоставления жилищно-коммунальных  
услуг населению»  
*(в редакции постановления администрации  
города Тамбова от 09.06.2016 № 3485,  
с изменениями, внесенными постановлением  
администрации города Тамбова от 10.04.2017  
№ 2020, постановлением администрации города  
Тамбова Тамбовской области от 03.10.2017  
№ 5973)*

БЛОК-СХЕМА

последовательности действий (административных процедур) при  
предоставлении муниципальной услуги «Предоставление информации  
о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению»





Регистрация и направление ответа (уведомления) заявителю  
(в течение 1 дня)