Документ предоставлен [КонсультантПлюс](http://www.consultant.ru)

АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА ХАНТЫ-МАНСИЙСКА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 17 октября 2013 г. N 1317

ОБ УТВЕРЖДЕНИИ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ

МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ "ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ О ПОРЯДКЕ

ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ НАСЕЛЕНИЮ

ГОРОДА ХАНТЫ-МАНСИЙСКА"

|  |
| --- |
| Список изменяющих документов  (в ред. постановлений Администрации города Ханты-Мансийска  от 30.07.2014 [N 710](consultantplus://offline/ref=956CC1B13DCEAD25FC9965A3378F632C2B7B89EE3AAE5D43907307E04A673EBF8141930C8E20FF983DCA113AjBMFM), от 10.08.2015 [N 940](consultantplus://offline/ref=956CC1B13DCEAD25FC9965A3378F632C2B7B89EE3AAF5843967607E04A673EBF8141930C8E20FF983DCA113AjBMFM), от 28.06.2016 [N 725](consultantplus://offline/ref=956CC1B13DCEAD25FC9965A3378F632C2B7B89EE3AAD5B44987007E04A673EBF8141930C8E20FF983DCA113AjBMFM),  от 28.09.2016 [N 1000-1](consultantplus://offline/ref=956CC1B13DCEAD25FC9965A3378F632C2B7B89EE3AAD5647987607E04A673EBF8141930C8E20FF983DCA113AjBMFM), от 03.10.2017 [N 962](consultantplus://offline/ref=956CC1B13DCEAD25FC9965A3378F632C2B7B89EE3AAB5644957007E04A673EBF8141930C8E20FF983DCA113AjBMFM)) |

Руководствуясь Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=956CC1B13DCEAD25FC997BAE21E334232F70D6E638A65413CC2101B7153738EAC1019559CD64F290j3M9M) от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", в целях повышения качества предоставления и доступности получения муниципальной услуги "Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению города Ханты-Мансийска", в соответствии с Порядком разработки и принятия административных регламентов предоставления муниципальных услуг, утвержденным распоряжением Администрации города Ханты-Мансийска от 23.05.2013 N 122-р:

(в ред. [постановления](consultantplus://offline/ref=956CC1B13DCEAD25FC9965A3378F632C2B7B89EE3AAD5647987607E04A673EBF8141930C8E20FF983DCA113AjBMCM) Администрации города Ханты-Мансийска от 28.09.2016 N 1000-1)

1. Утвердить административный [регламент](#P38) предоставления муниципальной услуги "Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению города Ханты-Мансийска" согласно приложению.

(в ред. [постановления](consultantplus://offline/ref=956CC1B13DCEAD25FC9965A3378F632C2B7B89EE3AAD5647987607E04A673EBF8141930C8E20FF983DCA113AjBMCM) Администрации города Ханты-Мансийска от 28.09.2016 N 1000-1)

2. Признать утратившим силу [постановление](consultantplus://offline/ref=956CC1B13DCEAD25FC9965A3378F632C2B7B89EE3CA85D47917E5AEA423E32BDj8M6M) Администрации города Ханты-Мансийска от 30.12.2011 N 1508 "Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги "Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению".

3. Настоящее постановление вступает в силу после дня официального опубликования.

4. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя Главы города Ханты-Мансийска Волчкова С.А.

(п. 4 в ред. [постановления](consultantplus://offline/ref=956CC1B13DCEAD25FC9965A3378F632C2B7B89EE3AAB5644957007E04A673EBF8141930C8E20FF983DCA113AjBMDM) Администрации города Ханты-Мансийска от 03.10.2017 N 962)

Исполняющий полномочия

Главы Администрации

города Ханты-Мансийска

Н.А.ДУНАЕВСКАЯ

Приложение

к постановлению Администрации

города Ханты-Мансийска

от 17.10.2013 N 1317

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

"ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ О ПОРЯДКЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ

ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ НАСЕЛЕНИЮ ГОРОДА ХАНТЫ-МАНСИЙСКА"

|  |
| --- |
| Список изменяющих документов  (в ред. постановлений Администрации города Ханты-Мансийска  от 28.09.2016 [N 1000-1](consultantplus://offline/ref=956CC1B13DCEAD25FC9965A3378F632C2B7B89EE3AAD5647987607E04A673EBF8141930C8E20FF983DCA113AjBM2M), от 03.10.2017 [N 962](consultantplus://offline/ref=956CC1B13DCEAD25FC9965A3378F632C2B7B89EE3AAB5644957007E04A673EBF8141930C8E20FF983DCA113AjBMCM)) |

I. Общие положения

Предмет регулирования административного регламента

1. Настоящий административный регламент предоставления муниципальной услуги "Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению города Ханты-Мансийска" (далее - административный регламент, муниципальная услуга) устанавливает сроки и последовательность административных процедур и административных действий Департамента городского хозяйства Администрации города Ханты-Мансийска (далее - Департамент), а также порядок его взаимодействия с заявителями при предоставлении муниципальной услуги "Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению города Ханты-Мансийска".

Круг заявителей

2. Заявителями являются физические, юридические лица, индивидуальные предприниматели.

При предоставлении муниципальной услуги от имени заявителей вправе обратиться их законные представители, действующие в силу закона, или их представители на основании доверенности.

Требования к порядку информирования о правилах

предоставления муниципальной услуги

3. Информация о месте нахождения, справочных телефонах, графике работы, адресах электронной почты Департамента

Место нахождения Департамента и его структурного подразделения, предоставляющего муниципальную услугу, - управление организационной работы Департамента городского хозяйства Администрации города Ханты-Мансийска (далее - Управление): 628007, г. Ханты-Мансийск, ул. Калинина, д. 26.

Для подачи документов заявителям необходимо обратиться в приемную Департамента.

Информация по вопросам предоставления муниципальной услуги, сведений о ходе ее оказания предоставляется по месту нахождения Управления.

Телефон приемной: 8(3467)32-57-74.

Телефон Управления: 8(3467)32-57-81.

Адрес электронной почты Департамента: dgh@admhmansy.ru.

Адрес электронной почты должностных лиц Управления: dgh@admhmansy.ru.

График приема заявителей должностными лицами Управления:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование должности муниципальной службы | N кабинета | Телефон/факс | Приемные дни | Время приема |
| начальник управления организационной работы | 503 | 32-57-81 | понедельник - пятница | с 09.00  до 18.15 час. |
| обед | с 12.45  до 14.00 час. |
| суббота, воскресенье | выходные дни |

4. Способы получения информации о месте нахождения, справочных телефонах, графике работы автономного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа - Югры "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Югры" (далее - МФЦ):

Место нахождения МФЦ: в здании гостиницы "Олимпийская" (блок В3, первый этаж) по адресу: 628012, Ханты-Мансийский автономный округ - Югра, г. Ханты-Мансийск, ул. Энгельса, д. 45.

Телефон/факс: 8(3467)30-14-61; 30-14-92.

Телефон Центра телефонного обслуживания (консультирование по вопросам предоставления муниципальной услуги) 8-800-101-0001 (звонок с городского телефона бесплатный).

Адрес официального сайта: www.mfchmao.ru.

Адрес электронной почты: office@mfchmao.ru.

График работы:

понедельник - пятница: с 08.00 до 20.00 час.;

суббота: с 08.00 до 18.00 час.;

воскресенье - выходной день.

Информирование заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги в МФЦ, а также по иным вопросам, связанным с предоставлением муниципальной услуги, осуществляется МФЦ в соответствии с действующим законодательством и регламентом работы МФЦ.

5. Сведения, указанные в [пунктах 3](#P60), [4](#P87) настоящего административного регламента, размещаются на информационных стендах в местах предоставления муниципальной услуги и в информационно-телекоммуникационной сети Интернет:

на Официальном информационном портале органов местного самоуправления города Ханты-Мансийска www.admhmansy.ru (далее - Официальный портал);

в федеральной государственной информационной системе "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" www.gosuslugi.ru (далее - Единый портал).

(п. 5 в ред. [постановления](consultantplus://offline/ref=956CC1B13DCEAD25FC9965A3378F632C2B7B89EE3AAB5644957007E04A673EBF8141930C8E20FF983DCA113AjBM3M) Администрации города Ханты-Мансийска от 03.10.2017 N 962)

6. Информирование заявителей по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе о ходе предоставления муниципальной услуги, осуществляется в следующих формах:

устной (при личном обращении заявителя или по телефону);

письменной (при письменном обращении заявителя по почте, электронной почте, факсу);

в форме информационных (мультимедийных) материалов в информационно-телекоммуникационной сети Интернет посредством Официального и Единого порталов.

Информация о муниципальной услуге также размещается в форме информационных (текстовых) материалов на информационном стенде в месте предоставления муниципальной услуги.

(п. 6 в ред. [постановления](consultantplus://offline/ref=956CC1B13DCEAD25FC9965A3378F632C2B7B89EE3AAB5644957007E04A673EBF8141930C8E20FF983DCA113BjBM9M) Администрации города Ханты-Мансийска от 03.10.2017 N 962)

7. Ответ на письменное обращение по вопросу предоставления муниципальной услуги направляется заявителю на почтовый адрес или адрес электронной почты в срок, не превышающий 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

Ответ должен содержать фамилию, имя, отчество заявителя, должность и номер телефона исполнителя и направляться по почтовому адресу, адресу электронной почты, указанному в обращении.

8. Ответ на телефонный звонок начинается с информации о наименовании органа, в который обратился заявитель, фамилии, имени, отчестве (при наличии) и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

В случае устного обращения (лично или по телефону) заявителя (его представителя) специалист Управления осуществляет устное информирование (соответственно лично или по телефону) обратившегося за информацией заявителя. Устное информирование осуществляется не более 15 минут.

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

При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленный вопрос телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо или же обратившемуся лицу должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно будет получить необходимую информацию. Если для подготовки ответа требуется продолжительное время, специалист, осуществляющий устное информирование, может предложить заявителю направить в Департамент письменное обращение о предоставлении ему письменного ответа либо назначить другое удобное для заявителя время для устного информирования.

Для получения информации по вопросам предоставления муниципальной услуги, сведений о ходе ее оказания в письменной форме, заявителям необходимо обратиться в Управление либо МФЦ.

При консультировании в письменной форме, в том числе электронной, ответ на обращение заявителя направляется на указанный им адрес (по письменному запросу заявителей на почтовый адрес или адрес электронной почты, указанный в запросе).

Срок ответа на письменное обращение заявителя по вопросам предоставления муниципальной услуги составляет не более 30 календарных дней с даты регистрации обращения в Управлении.

Срок ответа на письменное обращение заявителя о ходе предоставления муниципальной услуги - в день регистрации обращения в управлении.

9. Для получения информации заявителями по вопросам предоставления муниципальной услуги, сведений о ходе предоставления муниципальной услуги посредством Единого портала необходимо использовать адреса в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, указанные в [пункте 5](#P98) настоящего административного регламента.

Информирование заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги в МФЦ, а также по иным вопросам, связанным с предоставлением муниципальной услуги, осуществляется МФЦ в соответствии с действующим законодательством и регламентом работы МФЦ.

(п. 9 в ред. [постановления](consultantplus://offline/ref=956CC1B13DCEAD25FC9965A3378F632C2B7B89EE3AAB5644957007E04A673EBF8141930C8E20FF983DCA113BjBM3M) Администрации города Ханты-Мансийска от 03.10.2017 N 962)

10. На информационном стенде в местах предоставления муниципальной услуги и в информационно-телекоммуникационной сети Интернет размещается следующая информация:

извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, в том числе муниципальных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению муниципальной услуги;

место нахождения, график работы, справочные телефоны, адреса электронной почты Департамента и его структурных подразделений, предоставляющих муниципальную услугу;

о заявителях, имеющих право на получение муниципальной услуги;

о сроке и результате предоставления муниципальной услуги;

процедура получения информации заявителями по вопросам предоставления муниципальной услуги, сведений о ходе предоставления муниципальной услуги;

бланки заявлений о предоставлении муниципальной услуги и образцы их заполнения;

исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

блок-схема предоставления муниципальной услуги;

о досудебном (внесудебном) порядке обжалования решений и действий (бездействия) уполномоченного органа, а также его должностных лиц, муниципальных служащих;

текст настоящего административного регламента с [приложениями](#P455) (извлечения - на информационном стенде; полная версия размещается в информационно-телекоммуникационной сети Интернет либо полный текст административного регламента можно получить, обратившись к специалисту Управления, ответственному за предоставление муниципальной услуги, либо специалисту МФЦ).

11. В случае внесения изменений в порядок предоставления муниципальной услуги специалист Управления, ответственный за предоставление муниципальной услуги, в срок, не превышающий 5 рабочих дней со дня вступления в силу таких изменений, обеспечивает размещение информации в информационно-телекоммуникационной сети Интернет и на информационном стенде, находящемся в месте предоставления муниципальной услуги.

II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

Наименование муниципальной услуги

12. Наименование муниципальной услуги: "Предоставление информации о Порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению города Ханты-Мансийска".

13. Наименование органа Администрации города Ханты-Мансийска, предоставляющего муниципальную услугу, его структурного подразделения, участвующего в предоставлении муниципальной услуги

Предоставление муниципальной услуги осуществляется Департаментом городского хозяйства Администрации города Ханты-Мансийска.

Непосредственное предоставление услуги осуществляет структурное подразделение Департамента - управление организационной работы во взаимодействии со структурными подразделениями Департамента:

отдел ценообразования и экономического анализа предприятий и организаций в жилищно-коммунальном хозяйстве управления ценообразования и бюджетного планирования;

отдел организации благоустройства и охраны лесов управления благоустройства и по работе с управляющими организациями и ТСЖ;

отдел по работе с управляющими организациями и ТСЖ управления благоустройства и по работе с управляющими организациями и ТСЖ;

отдел организации управления инженерной инфраструктуры управления жилищно-коммунального комплекса;

отдел организации функционирования, реформирования жилищно-коммунального хозяйства управления жилищно-коммунального комплекса.

За получением муниципальной услуги заявитель может также обратиться в автономное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа - Югры "Многофункциональный центр предоставления муниципальных и государственных услуг Югры".

14. В соответствии с требованиями [пункта 3 части 1 статьи 7](consultantplus://offline/ref=956CC1B13DCEAD25FC997BAE21E334232F70D6E638A65413CC2101B7153738EAC101955BjCM5M) Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" установлен запрет требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в [Перечень](consultantplus://offline/ref=956CC1B13DCEAD25FC9965A3378F632C2B7B89EE3AAB5B41927607E04A673EBF8141930C8E20FF983DCA1133jBM3M) услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг, утвержденный решением Думы города Ханты-Мансийска от 29.06.2012 N 243 "О перечне услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления органами Администрации города Ханты-Мансийска муниципальных услуг, и порядке определения размера платы за оказание таких услуг".

Результат предоставления муниципальной услуги

15. Результатом предоставления муниципальной услуги является предоставление (направление) заявителю информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению города Ханты-Мансийска в письменном виде на официальном бланке Департамента за подписью директора Департамента либо в устной форме по телефону.

Выдача (направление) заявителю уведомления об отказе в предоставлении информации с указанием причины отказа.

Срок предоставления муниципальной услуги, срок

приостановления предоставления муниципальной услуги, сроки

выдачи (направления) документов, являющихся результатом

предоставления муниципальной услуги

16. Общий (максимальный) срок предоставления муниципальной услуги составляет 15 рабочих дней со дня регистрации заявления о предоставлении муниципальной услуги в Департаменте.

В общий срок предоставления муниципальной услуги входит срок выдачи (направления) документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги.

В случае обращения заявителя за получением муниципальной услуги в МФЦ срок предоставления муниципальной услуги исчисляется со дня регистрации заявления о предоставлении муниципальной услуги заявителя в Департаменте.

Срок выдачи (направления) документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги, - не позднее чем через 3 дня со дня подписания директором Департамента либо лицом, его замещающим, документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги, указанных в [пункте 15](#P152) настоящего административного регламента.

Приостановление предоставления муниципальной услуги законодательством не предусмотрено.

Правовые основания для предоставления муниципальной услуги

17. Правовыми основаниями для предоставления муниципальной услуги являются:

Жилищный [кодекс](consultantplus://offline/ref=956CC1B13DCEAD25FC997BAE21E334232F78D2E43FAB5413CC2101B7153738EAC1019559CD65F69Dj3MAM) Российской Федерации ("Собрание законодательства Российской Федерации", 2005, N 1 (часть 1), ст. 14; "Российская газета", 2005, N 1; "Парламентская газета", 2005, N 7-8);

Федеральный [закон](consultantplus://offline/ref=956CC1B13DCEAD25FC997BAE21E334232F78D3E73DAD5413CC2101B715j3M7M) от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации" ("Собрание законодательства Российской Федерации", 06.10.2003, N 40, ст. 3822);

Федеральный [закон](consultantplus://offline/ref=956CC1B13DCEAD25FC997BAE21E334232F70D6E638A65413CC2101B7153738EAC1019559CD64F290j3M9M) от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" ("Российская газета", 2010, N 168; "Собрание законодательства Российской Федерации", 02.08.2010, N 31, ст. 4179);

Федеральный [закон](consultantplus://offline/ref=956CC1B13DCEAD25FC997BAE21E334232F72D7EA3CAC5413CC2101B715j3M7M) от 30.12.2004 N 210-ФЗ "Об основах регулирования тарифов организаций коммунального комплекса" ("Российская газета", 2004, N 292; "Собрание законодательства Российской Федерации", 2005, N 1 (часть 1), ст. 36; "Парламентская газета", 2005, N 7-8);

Федеральный [закон](consultantplus://offline/ref=956CC1B13DCEAD25FC997BAE21E334232C79D3EA33A85413CC2101B715j3M7M) от 09.02.2009 N 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления" ("Парламентская газета", 2009, N 8, 13-19; "Российская газета", 2009, N 25; "Собрание законодательства Российской Федерации", 2009, N 7, ст. 776);

Федеральный [закон](consultantplus://offline/ref=956CC1B13DCEAD25FC997BAE21E334232F72D6E73EAF5413CC2101B715j3M7M) от 23.11.2009 N 261-ФЗ "Об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации" ("Собрание законодательства Российской Федерации", 30.11.2009, N 48, ст. 5711);

Федеральный [закон](consultantplus://offline/ref=956CC1B13DCEAD25FC997BAE21E334232F72D6E53CAE5413CC2101B715j3M7M) от 27.07.2010 N 190-ФЗ "О теплоснабжении" ("Собрание законодательства Российской Федерации", 02.08.2010, N 31, ст. 4159);

Федеральный [закон](consultantplus://offline/ref=956CC1B13DCEAD25FC997BAE21E334232F72D6EA3DAD5413CC2101B715j3M7M) от 07.12.2011 N 416-ФЗ "О водоснабжении и водоотведении" ("Собрание законодательства Российской Федерации", 12.12.2011, N 50, ст. 7358);

[Постановление](consultantplus://offline/ref=956CC1B13DCEAD25FC997BAE21E334232F77DEE03AAD5413CC2101B715j3M7M) Правительства Российской Федерации от 23.05.2006 N 306 "Об утверждении правил установления и определения нормативов потребления коммунальных услуг" ("Собрание законодательства Российской Федерации", 2006, N 22, ст. 2338; "Российская газета", 2006, N 114);

[Постановление](consultantplus://offline/ref=956CC1B13DCEAD25FC997BAE21E334232F77D0E53DA75413CC2101B715j3M7M) 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" ("Собрание законодательства Российской Федерации", 2006, N 34, ст. 3680; "Российская газета", 2006, N 184);

[Постановление](consultantplus://offline/ref=956CC1B13DCEAD25FC997BAE21E334232F77D0E53DA65413CC2101B715j3M7M) Правительства Российской Федерации от 21.07.2008 N 549 "О порядке поставки газа для обеспечения коммунально-бытовых нужд граждан" ("Собрание законодательства Российской Федерации", 28.07.2008, N 30 (часть 2), ст. 3635);

[Постановление](consultantplus://offline/ref=956CC1B13DCEAD25FC997BAE21E334232F77D0E53CAF5413CC2101B715j3M7M) Правительства Российской Федерации от 06.05.2011 N 354 "О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов" ("Собрание законодательства Российской Федерации", 30.05.2011, N 22, ст. 3168);

[постановление](consultantplus://offline/ref=956CC1B13DCEAD25FC9965A3378F632C2B7B89EE3AAA5E45977307E04A673EBF81j4M1M) Администрации города Ханты-Мансийска от 09.01.2013 N 2 "О Порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов Администрации города Ханты-Мансийска, предоставляющих государственные и муниципальные услуги, и их должностных лиц, муниципальных служащих" (газета "Самарово - Ханты-Мансийск", 2013, N 2);

распоряжение Администрации города Ханты-Мансийска от 23.05.2013 N 122-р "Об утверждении Порядка разработки и принятия административных регламентов предоставления муниципальных услуг";

настоящий административный регламент.

Исчерпывающий перечень документов, необходимых

для предоставления муниципальной услуги

18. Для получения муниципальной услуги заявитель предоставляет в Департамент заявление о предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг.

Способы получения заявителями формы заявления

о предоставлении муниципальной услуги

19. Рекомендуемую форму заявления о предоставлении муниципальной услуги заявитель может получить:

на информационном стенде в месте предоставления муниципальной услуги;

у специалиста Департамента или специалиста МФЦ.

Требования к документам, необходимым для предоставления

муниципальной услуги

20. Заявление о предоставлении муниципальной услуги предоставляется в свободной форме или по [форме](#P455), приведенной в приложении 1 к настоящему административному регламенту.

В заявлении должны быть указаны сведения о заявителе, в том числе: фамилия, имя, отчество (при наличии) либо наименование юридического лица, почтовый адрес и (или) электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ, подпись и дата.

Если заявление подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя.

В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя (при наличии печати) и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц).

В заявлении о предоставлении муниципальной услуги заявитель должен указать способ выдачи (направления) ему документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги.

Помимо заявления заявитель вправе приложить имеющиеся у него документы и материалы, относящиеся к запросу заявителя по предоставлению жилищно-коммунальных услуг.

(п. 20 в ред. [постановления](consultantplus://offline/ref=956CC1B13DCEAD25FC9965A3378F632C2B7B89EE3AAB5644957007E04A673EBF8141930C8E20FF983DCA1138jBM8M) Администрации города Ханты-Мансийска от 03.10.2017 N 962)

21. Способы подачи заявления о предоставлении муниципальной услуги:

при личном обращении в Департамент;

по почте, в том числе электронной, в Департамент;

по факсимильной связи в Департамент;

в МФЦ.

22. Запрещается требовать от заявителей:

представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги;

представления документов и информации, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении предусмотренных [частью 1 статьи 1](consultantplus://offline/ref=956CC1B13DCEAD25FC997BAE21E334232F70D6E638A65413CC2101B7153738EAC1019559CD64F298j3MDM) Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" государственных и муниципальных услуг, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ханты-Мансийского автономного округа - Югры, муниципальными правовыми актами, за исключением документов, включенных в определенный [частью 6 статьи 7](consultantplus://offline/ref=956CC1B13DCEAD25FC997BAE21E334232F70D6E638A65413CC2101B7153738EAC101955CjCMEM) указанного Федерального закона перечень документов. Заявитель вправе представить указанные документы и информацию в органы, предоставляющие государственные услуги, и органы, предоставляющие муниципальные услуги, по собственной инициативе.

Непредставление заявителем документов, которые он вправе представить по собственной инициативе, не является основанием для отказа в предоставлении ему муниципальной услуги.

Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме

документов, необходимых для предоставления

муниципальной услуги

23. Оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, законодательством Российской Федерации, законодательством Ханты-Мансийского автономного округа - Югры не предусмотрено.

Исчерпывающий перечень оснований для приостановления

и (или) отказа в предоставлении муниципальной услуги

24. Основания для приостановления предоставления муниципальной услуги законодательством не предусмотрены.

25. Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

Если в заявлении не указаны фамилия заявителя или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины

или иной платы, взимаемой за предоставление

муниципальной услуги

26. Взимание государственной пошлины или иной платы за предоставление муниципальной услуги законодательством Российской Федерации, законодательством Ханты-Мансийского автономного округа - Югры не предусмотрено.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса

о предоставлении муниципальной услуги и при получении

результата предоставления муниципальной услуги

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

Срок и порядок регистрации запроса заявителя

о предоставлении муниципальной услуги, в том числе

поступившего посредством электронной почты

28. Письменные обращения, поступившие в адрес Департамента, в том числе посредством электронной почты, подлежат обязательной регистрации секретарем-делопроизводителем Департамента в электронном документообороте в течение 1 рабочего дня с момента поступления в Департамент.

Срок регистрации заявления о предоставлении муниципальной услуги при личном обращении заявителя в Департамент составляет не более 15 минут.

29. В случае подачи заявления в МФЦ письменные обращения подлежат обязательной регистрации специалистом МФЦ в течение 15 минут в электронном документообороте.

Требования к помещениям, в которых предоставляется

муниципальная услуга, к местам ожидания и приема заявителей,

размещению и оформлению визуальной, текстовой

и мультимедийной информации о порядке предоставления

муниципальной услуги

30. Здание, в котором предоставляется муниципальная услуга, расположено с учетом пешеходной доступности для заявителей от остановок общественного транспорта, оборудовано отдельным входом для свободного доступа заявителей.

31. Вход в здание должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о наименовании, местонахождении, режиме работы, а также о телефонных номерах справочной службы.

32. Все помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, соответствуют санитарно-эпидемиологическим требованиям, правилам пожарной безопасности, нормам охраны труда, оборудованы системой кондиционирования воздуха.

33. Каждое рабочее место специалистов, предоставляющих муниципальную услугу, должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных и печатающим устройствам, позволяющим своевременно и в полном объеме получать справочную информацию по вопросам предоставления услуги и организовать предоставление муниципальной услуги в полном объеме.

Места предоставления муниципальной услуги должны соответствовать законодательно установленным требованиям к местам обслуживания маломобильных групп населения.

34. Места ожидания оборудуются стульями, информационными стендами.

35. На информационном стенде и в информационно-телекоммуникационной сети Интернет размещается информация о порядке предоставления муниципальной услуги, а также информация, указанная в [пункте 10](#P121) настоящего административного регламента.

36. Информационные стенды размещаются на видном, доступном месте в любом из форматов: настенных стендах, напольных или настольных стойках, призваны обеспечить заявителей исчерпывающей информацией. Стенды должны быть оформлены в едином стиле, надписи сделаны черным шрифтом на белом фоне.

Оформление визуальной, текстовой и мультимедийной информации о муниципальной услуге должно соответствовать оптимальному зрительному и слуховому восприятию этой информации заявителями.

На информационных стендах, информационном терминале и в информационно-телекоммуникационной сети Интернет размещается информация, указанная в [пункте 4](#P87) настоящего административного регламента.

Показатели доступности и качества муниципальной услуги

37. Показателями доступности муниципальной услуги являются:

транспортная доступность к местам предоставления муниципальной услуги;

доступность информирования заявителей по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе о ходе предоставления муниципальной услуги, в форме устного или письменного информирования, посредством Официального портала, Единого портала;

доступность заявителей к форме заявления о предоставлении муниципальной услуги, размещенной на Едином портале, в том числе с возможностью его копирования и заполнения в электронном виде;

бесплатность предоставления муниципальной услуги и информации о процедуре предоставления муниципальной услуги;

возможность получения заявителем муниципальной услуги в МФЦ.

(п. 37 в ред. [постановления](consultantplus://offline/ref=956CC1B13DCEAD25FC9965A3378F632C2B7B89EE3AAB5644957007E04A673EBF8141930C8E20FF983DCA1138jBM3M) Администрации города Ханты-Мансийска от 03.10.2017 N 962)

38. Показателями качества муниципальной услуги являются:

соблюдение должностными лицами Департамента, предоставляющими муниципальную услугу, сроков предоставления муниципальной услуги;

соблюдение времени ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги;

отсутствие обоснованных жалоб заявителей на качество предоставления муниципальной услуги, действия (бездействие) должностных лиц и решений, принимаемых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги;

соответствие требованиям настоящего административного регламента.

Иные требования, в том числе учитывающие особенности

предоставления муниципальной услуги в многофункциональных

центрах предоставления государственных и муниципальных

услуг и особенности предоставления муниципальной услуги

в электронной форме

39. Предоставление муниципальной услуги в МФЦ осуществляется по принципу "одного окна" в соответствии с законодательством Российской Федерации в порядке и сроки, установленные соглашением, заключенным между МФЦ и Администрацией города Ханты-Мансийска.

Посредством Единого портала осуществляется информирование заявителя по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе о ходе предоставления муниципальной услуги.

Прием документов в электронной форме не осуществляется.

(п. 39 в ред. [постановления](consultantplus://offline/ref=956CC1B13DCEAD25FC9965A3378F632C2B7B89EE3AAB5644957007E04A673EBF8141930C8E20FF983DCA1139jBMCM) Администрации города Ханты-Мансийска от 03.10.2017 N 962)

III. Состав, последовательность и сроки выполнения

административных процедур, требования к порядку

их выполнения, в том числе особенности выполнения

административных процедур в электронной форме

Исчерпывающий перечень административных процедур

40. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

1) прием и регистрация заявления о предоставлении муниципальной услуги;

2) рассмотрение заявления о предоставлении муниципальной услуги и оформление документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги;

3) выдача (направление) заявителю документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги.

[Блок-схема](#P502) предоставления муниципальной услуги приведена в приложении 2 к настоящему административному регламенту.

41. Прием и регистрация заявления о предоставлении муниципальной услуги

Основанием для начала административной процедуры является поступление в Департамент заявления о предоставлении муниципальной услуги.

Ответственный за прием и регистрацию заявления, поступившего по почте в адрес Департамента или представленного заявителем лично в Департамент, электронной почте - секретарь-делопроизводитель Департамента; за прием и регистрацию заявления в МФЦ - специалист МФЦ.

Критерии принятия решения о приеме и регистрации заявления: представление заявителем документа, предусмотренного [пунктом 18](#P188) настоящего административного регламента.

Способы фиксации результата административной процедуры:

в случае поступления заявления по почте в адрес Департамента, или предоставленного заявителем лично в Департамент, либо посредством электронной почты секретарь-делопроизводитель Департамента регистрирует заявление о предоставлении муниципальной услуги в электронном документообороте.

Содержание административных действий, входящих в состав административной процедуры: прием и регистрация заявления о предоставлении муниципальной услуги (продолжительность и (или) максимальный срок их выполнения - в течение 1 рабочего дня с момента поступления в Управление обращения заявителя о предоставлении муниципальной услуги; при личном обращении заявителя - 15 минут с момента получения заявления о предоставлении муниципальной услуги).

Результат административной процедуры: зарегистрированное заявление о предоставлении муниципальной услуги.

Способ фиксации результата административной процедуры: заявление о предоставлении муниципальной услуги регистрируется в электронном документообороте.

В случае поступления заявления по почте зарегистрированное заявление о предоставлении муниципальной услуги с визой директора Департамента либо лица, его замещающего, передается начальнику Управления для назначения ответственного за предоставление муниципальной услуги исполнителя из числа специалистов Управления (далее - специалист Управления, ответственный за предоставление муниципальной услуги), в случае подачи заявления в МФЦ специалист МФЦ регистрирует заявление о предоставлении муниципальной услуги в электронном документообороте.

В случае подачи заявления в МФЦ, зарегистрированное заявление о предоставлении муниципальной услуги с приложениями передается в Департамент.

42. Рассмотрение заявления о предоставлении муниципальной услуги и оформление документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги

Основанием для начала административной процедуры является поступление специалисту Управления, ответственному за предоставление муниципальной услуги, зарегистрированного заявления о предоставлении муниципальной услуги.

Сведения о должностном лице, ответственном за выполнение административной процедуры:

за рассмотрение заявления о предоставлении муниципальной услуги, оформление документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги, - специалист Управления, ответственный за предоставление муниципальной услуги;

за подготовку информации для оформления документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги, - специалисты отделов Департамента;

за подписание документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги, - директор Департамента либо лицо, его замещающее;

за регистрацию документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги, - секретарь-делопроизводитель.

Содержание административных действий, входящих в состав административной процедуры:

регистрация и рассмотрение заявления о предоставлении муниципальной услуги (продолжительность и (или) максимальный срок выполнения - 3 рабочих дня);

направление запроса специалистам отделов Департамента, осуществляющих подготовку информации для оформления документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги (продолжительность и (или) максимальный срок выполнения - 3 рабочих дня);

подготовка и направление специалистами отделов Департамента информации для оформления документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги (продолжительность и (или) максимальный срок выполнения - 3 рабочих дня);

оформление документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги (продолжительность и (или) максимальный срок выполнения - 3 рабочих дня);

подписание документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги (продолжительность и (или) максимальный срок выполнения - в день рассмотрения заявления о предоставлении муниципальной услуги и оформления документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги);

регистрация документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги (продолжительность и (или) максимальный срок выполнения - в день их подписания директором Департамента либо лицом, его замещающим).

Критерием принятия директором Департамента либо лицом, его замещающим, решения о предоставлении или об отказе в предоставлении муниципальной услуги является наличие или отсутствие оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, указанных в [пункте 25](#P227) настоящего административного регламента.

Результат административной процедуры:

подписанные директором Департамента либо лицом, его замещающим, документы, являющиеся результатом предоставления муниципальной услуги;

подписанное директором Департамента либо лицом, его замещающим, уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

Способ фиксации результата выполнения административной процедуры: документы, являющиеся результатом предоставления муниципальной услуги, регистрируются в электронном документообороте.

В случае указания заявителем о выдаче результата предоставления муниципальной услуги в МФЦ (отображается в заявлении о предоставлении муниципальной услуги), специалист, ответственный за предоставление муниципальной услуги, в день регистрации документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги, обеспечивает их передачу в МФЦ.

43. Выдача (направление) заявителю документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги

Основанием начала административной процедуры является принятое решение о предоставлении муниципальной услуги либо об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

Сведения о должностном лице, ответственном за выполнение административной процедуры:

за выдачу заявителю документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги, нарочно - специалист Управления, ответственный за предоставление муниципальной услуги;

за направление заявителю документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги, почтой - секретарь-делопроизводитель Департамента;

за выдачу документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги, в МФЦ - специалист МФЦ.

Содержание административных действий, входящих в состав административной процедуры: выдача (направление) документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги (продолжительность и (или) максимальный срок выполнения административного действия - 1 рабочий день со дня подписания директором Департамента либо лицом, его замещающим, документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги).

Критерий принятия решения: оформленные документы, являющиеся результатом предоставления муниципальной услуги.

Результат административной процедуры: выданные (направленные) заявителю документы, являющиеся результатом предоставления муниципальной услуги, нарочно или по адресу, указанному в заявлении.

Способ фиксации:

выданные заявителю нарочно документы, являющиеся результатом предоставления муниципальной услуги, отображаются в журнале регистрации заявлений;

направленные заявителю почтой документы, являющиеся результатом предоставления муниципальной услуги, подтверждаются записью в Реестре отправленной корреспонденции;

в случае выдачи документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги, в МФЦ, запись о выдаче документов заявителю отображается в электронном документообороте.

IV. Формы контроля за исполнением

административного регламента

Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением

и исполнением ответственными должностными лицами положений

административного регламента и иных правовых актов,

устанавливающих требования к предоставлению муниципальной

услуги, а также принятием ими решений

Текущий контроль за соблюдением и исполнением положений настоящего административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также решений, принятых (осуществляемых) специалистами Управления в ходе предоставления муниципальной услуги, осуществляется заместителем директора Департамента.

Плановые проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги проводятся уполномоченными должностными лицами Департамента.

Периодичность проведения плановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги устанавливается в соответствии с решением директора Департамента либо лица, его замещающего.

Внеплановые проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги проводятся начальником Управления либо лицом, его замещающим, на основании жалоб заявителей на решения или действия (бездействие) должностных лиц Управления, принятые или осуществленные в ходе предоставления муниципальной услуги.

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

По результатам проведения проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги, в случае выявления нарушений прав заявителей виновные лица привлекаются к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации

44. Контроль за предоставлением муниципальной услуги может осуществляться со стороны граждан, их объединений и организаций путем направления в адрес Управления:

предложений о совершенствовании нормативных правовых актов, регламентирующих исполнение должностными лицами Управления муниципальной услуги;

сообщений о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе Управления, их должностных лиц;

жалоб по фактам нарушения должностными лицами Управления прав, свобод или законных интересов граждан.

Ответственность должностных лиц органов местного

самоуправления за решения и действия (бездействие),

принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления

муниципальной услуги

45. Должностные лица Управления в соответствии с законодательством Российской Федерации несут персональную ответственность за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления муниципальной услуги.

46. Персональная ответственность сотрудников закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства.

47. В соответствии со [статьей 9.6](consultantplus://offline/ref=956CC1B13DCEAD25FC9965A3378F632C2B7B89EE3AA85D47987607E04A673EBF8141930C8E20FF983DCA1233jBM9M) Закона Ханты-Мансийского автономного округа - Югры от 11.06.2010 N 102-оз "Об административных правонарушениях" должностное лицо Управления, работники МФЦ несут административную ответственность за нарушения настоящего административного регламента, выразившиеся в нарушении срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги, срока предоставления муниципальной услуги, в неправомерных отказах в приеме у заявителя документов, предусмотренных для предоставления муниципальной услуги, предоставлении муниципальной услуги, исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушении установленного срока осуществления таких исправлений, в превышении максимального срока ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги, а равно при получении результата предоставления муниципальной услуги (за исключением срока подачи запроса в МФЦ), в нарушении требований к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги (за исключением требований, установленных к помещениям МФЦ).

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений

и действий (бездействия) органа, предоставляющего

муниципальную услугу, а также должностных лиц

обеспечивающих ее предоставление

48. Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги, а также должностными лицами, муниципальными служащими.

49. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования могут являться действие (бездействие) Департамента, должностных лиц, муниципальных служащих, предоставляющих муниципальную услугу, а также принимаемые ими решения в ходе предоставления муниципальной услуги.

50. Заявитель, права и законные интересы которого нарушены, имеет право обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ханты-Мансийского автономного округа - Югры, муниципальными правовыми актами Администрации города Ханты-Мансийска;

отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ханты-Мансийского автономного округа - Югры, муниципальными правовыми актами Администрации города Ханты-Мансийска для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

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 Ханты-Мансийского автономного округа - Югры, муниципальными правовыми актами Администрации города Ханты-Мансийска;

затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ханты-Мансийского автономного округа - Югры, муниципальными правовыми актами Администрации города Ханты-Мансийска;

отказ должностного лица Департамента в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

51. Жалоба может быть подана в МФЦ, направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет: посредством Официального портала, Единого портала, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

Жалоба подается директору Департамента, а в случае обжалования решения начальника Управления - заместителю Главы города Ханты-Мансийска, в ведении которого находится Управление.

(п. 51 в ред. [постановления](consultantplus://offline/ref=956CC1B13DCEAD25FC9965A3378F632C2B7B89EE3AAB5644957007E04A673EBF8141930C8E20FF983DCA113EjBMAM) Администрации города Ханты-Мансийска от 03.10.2017 N 962)

52. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление жалобы в Департамент, Администрацию города Ханты-Мансийска или МФЦ.

53. Прием жалоб в письменной форме осуществляется в месте предоставления муниципальной услуги (в месте, где заявитель подавал запрос на получение муниципальной услуги, нарушение порядка предоставления которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной муниципальной услуги).

54. Прием жалоб осуществляется в соответствии с графиком предоставления муниципальной услуги, указанным в [пунктах 3](#P60), [4](#P87) настоящего административного регламента.

55. Заявитель в жалобе указывает следующую информацию:

наименование Департамента, должностного лица Департамента либо муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

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;

сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Департамента, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица Департамента, участвующего в предоставлении муниципальной услуги, либо муниципального служащего;

доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Департамента, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица Департамента, участвующего в предоставлении муниципальной услуги, либо муниципального служащего.

Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

56. В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Если жалоба подается через представителя заявителя, то также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя.

В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя (при наличии печати) и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц).

(п. 56 в ред. [постановления](consultantplus://offline/ref=956CC1B13DCEAD25FC9965A3378F632C2B7B89EE3AAB5644957007E04A673EBF8141930C8E20FF983DCA113EjBM9M) Администрации города Ханты-Мансийска от 03.10.2017 N 962)

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

58. Жалоба, поступившая в Департамент, подлежит регистрации в день ее поступления.

59. В случае подачи заявителем жалобы через МФЦ последний обеспечивает ее передачу в Департамент в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между МФЦ и Администрацией города Ханты-Мансийска (далее - Соглашение о взаимодействии), но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

60. Жалоба на нарушение порядка предоставления муниципальной услуги МФЦ рассматривается Департаментом. При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в Департаменте.

61. Жалоба, поступившая в Департамент, подлежит рассмотрению в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Департамента, должностного лица Департамента в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок, или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

62. Департамент обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение жалобы, в случаях необходимости - с участием заявителя, направившего жалобу.

63. По результатам рассмотрения жалобы Департамент принимает решение о ее удовлетворении либо об отказе в удовлетворении.

64. При удовлетворении жалобы Департамент принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата муниципальной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

65. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

а) наименование органа Администрации города Ханты-Мансийска, предоставляющего муниципальную услугу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

б) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, муниципальном служащем, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

в) фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя;

г) основания для принятия решения по жалобе;

д) принятое по жалобе решение;

е) в случае, если жалоба признана обоснованной, - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной услуги;

ж) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

66. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом Департамента.

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

68. Департамент отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

а) наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

б) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

в) наличие решения по жалобе, принятого ранее в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы, либо в случае, если в жалобе гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства.

69. Департамент оставляет жалобу без ответа в следующих случаях:

а) если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

б) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи, при этом гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом;

в) отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

г) если в жалобе гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение;

д) если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

70. Оснований для приостановления рассмотрения жалобы законодательством Российской Федерации не предусмотрено.

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

72. Все решения, действия (бездействие) Департамента, должностного лица Департамента, специалиста заявитель вправе оспорить в судебном порядке.

73. Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы размещается на информационных стендах в местах предоставления муниципальной услуги и в сети Интернет: на Официальном портале и Едином портале.

(п. 73 в ред. [постановления](consultantplus://offline/ref=956CC1B13DCEAD25FC9965A3378F632C2B7B89EE3AAB5644957007E04A673EBF8141930C8E20FF983DCA113EjBMDM) Администрации города Ханты-Мансийска от 03.10.2017 N 962)

Приложение 1

к административному регламенту

предоставления муниципальной услуги

"Предоставление информации о Порядке

предоставления жилищно-коммунальных

услуг населению города Ханты-Мансийска"

РЕКОМЕНДУЕМАЯ ФОРМА

ЗАЯВЛЕНИЯ

Директору (заместителю директора)

Департамента городского хозяйства

Администрации

города Ханты-Мансийска

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

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

(Ф.И.О. заявителя физического лица/

юридические лица оформляют

заявление на своем фирменном бланке)

Адрес: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

Тел., e-mail: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Заявление

Прошу предоставить следующую информацию о Порядке предоставления

жилищно-коммунальных услуг населению в городе Ханты-Мансийске: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

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

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

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

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

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

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

Документы буду получать лично (прошу выдать уполномоченному лицу,

действующему по доверенности); направить по почте; на адрес электронной

почты, выдать в МФЦ (нужное подчеркнуть).

Дата, подпись (для физических лиц)

Должность, подпись (для юридических лиц)

Приложение 2

к административному регламенту

предоставления муниципальной услуги

"Предоставление информации о Порядке

предоставления жилищно-коммунальных

услуг населению города Ханты-Мансийска"

БЛОК-СХЕМА

ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

"ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ О ПОРЯДКЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ

ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ НАСЕЛЕНИЮ ГОРОДА ХАНТЫ-МАНСИЙСКА"

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

│ Прием и регистрация заявления │

│ о предоставлении муниципальной услуги │

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

\/ \/

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

│ Департамент │<──────────────┤ МФЦ │

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

\/

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

│ Рассмотрение заявления о предоставлении │

│ муниципальной услуги │

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

\/

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

\/ \/

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

│ Отсутствие оснований │ │ Наличие оснований │

│ для отказа в предоставлении │ │ для отказа в предоставлении │

│ муниципальной услуги │ │ муниципальной услуги │

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

\/ \/

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

│ Департамент ├────────>│ МФЦ │ │ Департамент ├────────>│ МФЦ │

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

\/ \/ \/ \/

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

│Оформление и выдача (направление)│ │Оформление и выдача (направление)│

│ заявителю информации о Порядке │ │заявителю уведомления об отказе в│

│ предоставления │ │ предоставлении информации с │

│ жилищно-коммунальных услуг │ │ указанием причины отказа │

└─────────────────────────────────┘ └─────────────────────────────────┘