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=45A61B2AF1F627C8D30A3F00C797844AA975520D679550EA63730D389DB6CAC8E0F2467199047ADBF28631A3CA2140D418B308F57672B27B77D9CB46K5mDJ), от 10.08.2015 [N 940](consultantplus://offline/ref=45A61B2AF1F627C8D30A3F00C797844AA975520D679455EA65760D389DB6CAC8E0F2467199047ADBF28631A3CA2140D418B308F57672B27B77D9CB46K5mDJ), от 28.06.2016 [N 725](consultantplus://offline/ref=45A61B2AF1F627C8D30A3F00C797844AA975520D679656ED6B700D389DB6CAC8E0F2467199047ADBF28631A3CA2140D418B308F57672B27B77D9CB46K5mDJ),  от 28.09.2016 [N 1000-1](consultantplus://offline/ref=45A61B2AF1F627C8D30A3F00C797844AA975520D67965BEE6B760D389DB6CAC8E0F2467199047ADBF28631A3CA2140D418B308F57672B27B77D9CB46K5mDJ), от 03.10.2017 [N 962](consultantplus://offline/ref=45A61B2AF1F627C8D30A3F00C797844AA975520D67905BED66700D389DB6CAC8E0F2467199047ADBF28631A3CA2140D418B308F57672B27B77D9CB46K5mDJ), от 06.08.2018 [N 787](consultantplus://offline/ref=45A61B2AF1F627C8D30A3F00C797844AA975520D679255E861740D389DB6CAC8E0F2467199047ADBF28631A3CA2140D418B308F57672B27B77D9CB46K5mDJ)) |

Руководствуясь Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=45A61B2AF1F627C8D30A210DD1FBD345AC7E0D036F9159BA3F210B6FC2E6CC9DA0B24024DA4077D3F68D65F28B7F19845BF804F46F6EB37AK6m1J) 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=45A61B2AF1F627C8D30A3F00C797844AA975520D67965BEE6B760D389DB6CAC8E0F2467199047ADBF28631A3C92140D418B308F57672B27B77D9CB46K5mDJ) 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=45A61B2AF1F627C8D30A3F00C797844AA975520D67965BEE6B760D389DB6CAC8E0F2467199047ADBF28631A3C92140D418B308F57672B27B77D9CB46K5mDJ) Администрации города Ханты-Мансийска от 28.09.2016 N 1000-1)

2. Признать утратившим силу [постановление](consultantplus://offline/ref=45A61B2AF1F627C8D30A3F00C797844AA975520D619350EE627E503295EFC6CAE7FD19749E157ADBF59830A3D1281484K5m4J) 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=45A61B2AF1F627C8D30A3F00C797844AA975520D67905BED66700D389DB6CAC8E0F2467199047ADBF28631A3C82140D418B308F57672B27B77D9CB46K5mDJ) 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. [постановления](consultantplus://offline/ref=45A61B2AF1F627C8D30A3F00C797844AA975520D679255E861740D389DB6CAC8E0F2467199047ADBF28631A3CA2140D418B308F57672B27B77D9CB46K5mDJ) Администрации города Ханты-Мансийска  от 06.08.2018 N 787) |

I. Общие положения

Предмет регулирования настоящего 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.

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 и его структурных подразделений, участвующих в предоставлении муниципальной услуги:

Место нахождения Департамента: 628007, г. Ханты-Мансийск, ул. Калинина, д. 26.

Приемная Департамента: телефон (факс): 8 (3467) 32-57-74.

Адрес электронной почты Департамента: dgh@admhmansy.ru.

Место нахождения структурного подразделения Департамента, предоставляющего муниципальную услугу, - управления организационной работы (далее - Управление): 628007, г. Ханты-Мансийск, ул. Калинина, д. 26, кабинет N 503.

Телефон Управления: 8(3467) 32-57-81.

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

График работы:

понедельник - пятница: с 09.00 до 18.15 час.;

обеденный перерыв: с 12.45 до 14.00 час.;

суббота, воскресенье - выходные дни.

Прием заявителей осуществляется:

понедельник - пятница: с 09.00 до 12.45 час. и с 14.00 до 18.15 час.

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: 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.mfc.admhmao.ru.

Адрес электронной почты: 5201@mfchmao.ru.

График работы:

понедельник - пятница: с 08.00 до 20.00 час.;

суббота: с 08.00 до 18.00 час.;

воскресенье - выходной день.

Запись на прием в МФЦ для подачи заявления о предоставлении муниципальной услуги осуществляется с использованием портала автоматизированной информационной системы многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в Ханты-Мансийском автономном округе - Югре.

Сведения, указанные в [пунктах 3](#P61), [4](#P74) 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).

5. 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.

6. В случае устного обращения (лично или по телефону) заявителя (его представителя) специалист Управления, ответственный за предоставление муниципальной услуги, специалист МФЦ осуществляют устное информирование (соответственно лично или по телефону) обратившегося за информацией заявителя. Устное информирование осуществляется в соответствии с графиком работы Департамента, графиком работы МФЦ, указанным в [пунктах 3](#P61), [4](#P74) настоящего административного регламента, продолжительностью не более 15 минут.

Консультации предоставляются по следующим вопросам:

о перечне документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, комплектности (достаточности) представленных документов;

об источнике получения документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

о времени приема и выдачи документов;

о сроках предоставления муниципальной услуги;

о порядке обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления муниципальной услуги.

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.

При общении с заявителями (по телефону или лично) специалист Управления, ответственный за предоставление муниципальной услуги, специалист МФЦ должны 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 переадресуется (переводится) на другое должностное лицо или же обратившемуся лицу сообщается телефонный номер, по которому будет получена необходимая информация.

Если для подготовки ответа требуется продолжительное время, специалист, осуществляющий устное информирование, предлагает заявителю направить в уполномоченный орган письменное обращение о предоставлении ему письменного ответа либо назначить другое удобное для заявителя время для устного информирования.

7. При консультировании в письменной форме, в том числе электронной, ответ на обращение заявителя направляется на указанный им адрес (по письменному запросу заявителя 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 поступления обращения (регистрации) в Управление.

Срок ответа на письменное обращение заявителя о ходе предоставления муниципальной услуги - не позднее дня поступления обращения (регистрации) в Управление.

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 4](#P74) 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.

8. На информационном стенде в местах предоставления муниципальной услуги 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 структурного подразделения, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, МФЦ;

сведения о способах получения информации о местах нахождения и графиках работы органов власти, обращение в которые необходимо для 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;

основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги;

блок-схема предоставления муниципальной услуги;

текст настоящего административного регламента с [приложениями](#P457) (извлечения), полная версия размещается в информационно-телекоммуникационной сети Интернет либо полный текст административного регламента можно получить, обратившись к специалисту Управления либо специалисту МФЦ.

На Едином портале размещается следующая информация:

исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, требования к оформлению указанных документов, а также перечень документов, которые заявитель вправе представить по собственной инициативе;

круг заявителей;

срок предоставления муниципальной услуги;

результаты предоставления муниципальной услуги, порядок представления документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги;

исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги;

о праве заявителя на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги;

формы заявлений (уведомлений, сообщений), используемые при предоставлении муниципальной услуги.

Информация на Едином портале о порядке и сроках предоставления муниципальной услуги на основании сведений, содержащихся в федеральной государственной информационной системе "Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)", предоставляется заявителю бесплатно.

Доступ к информации о сроках и порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется без выполнения заявителем каких-либо требований, в том числе без использования программного обеспечения, установка которого на технические средства заявителя требует заключения лицензионного или иного соглашения с правообладателем программного обеспечения, предусматривающего взимание платы, регистрацию или авторизацию заявителя или предоставление им персональных данных.

В случае внесения изменений в порядок предоставления муниципальной услуги специалисты Управления в срок, не превышающий 5 рабочих дней со дня вступления в силу таких изменений, обеспечивают размещение информации в информационно-телекоммуникационной сети Интернет и на информационных стендах, находящихся в месте предоставления муниципальной услуги.

II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

Наименование муниципальной услуги

9. Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению города Ханты-Мансийска.

Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу,

его структурного подразделения, участвующего

в предоставлении муниципальной услуги

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

Непосредственное предоставление услуги осуществляет Управление во взаимодействии со структурными подразделениями Департамента:

отдел экономического анализа и ценообразования управления экономического анализа и бюджетного планирования;

отдел благоустройства и природопользования управления благоустройства и развития жилищного хозяйства;

отдел развития жилищного хозяйства управления благоустройства и развития жилищного хозяйства;

отдел организации управления инженерной инфраструктурой управления жилищно-коммунального комплекса;

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

За получением муниципальной услуги заявитель может также обратиться в МФЦ.

В соответствии с требованиями [пункта 3 части 1 статьи 7](consultantplus://offline/ref=45A61B2AF1F627C8D30A210DD1FBD345AC7E0D036F9159BA3F210B6FC2E6CC9DA0B24026D24B238BB6D33CA2C834158542E405F5K7m9J) 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=45A61B2AF1F627C8D30A3F00C797844AA975520D679056E861760D389DB6CAC8E0F2467199047ADBF28630ABC92140D418B308F57672B27B77D9CB46K5mDJ) 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

11. Результатом предоставления муниципальной услуги является направление или выдача заявителю информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению города Ханты-Мансийска.

Результат предоставления муниципальной услуги оформляется в письменном виде на официальном бланке Департамента за подписью директора Департамента.

Срок предоставления муниципальной услуги, срок

приостановления предоставления муниципальной услуги, сроки

выдачи (направления) документов, являющихся результатом

предоставления муниципальной услуги

12. 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 3 дней со дня подписания директором Департамента либо лицом, его замещающим, документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги, указанных в [пункте 11](#P153) настоящего административного регламента.

Приостановление предоставления муниципальной услуги законодательством не предусмотрено.

Правовые основания для предоставления муниципальной услуги

13. Правовыми основаниями для предоставления муниципальной услуги являются:

Жилищный [кодекс](consultantplus://offline/ref=45A61B2AF1F627C8D30A210DD1FBD345AC7E0802659359BA3F210B6FC2E6CC9DA0B24024DA4171DFF48D65F28B7F19845BF804F46F6EB37AK6m1J) Российской Федерации ("Собрание законодательства Российской Федерации", 03.01.2005, N 1 (часть 1), ст. 14);

Федеральный [закон](consultantplus://offline/ref=45A61B2AF1F627C8D30A210DD1FBD345AD770D02619C59BA3F210B6FC2E6CC9DB2B21828DB4769DBF29833A3CEK2m2J) 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=45A61B2AF1F627C8D30A210DD1FBD345AD760A05679059BA3F210B6FC2E6CC9DB2B21828DB4769DBF29833A3CEK2m2J) от 09.02.2009 N 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления" ("Парламентская газета", 13 - 19.02.2009, N 8);

Федеральный [закон](consultantplus://offline/ref=45A61B2AF1F627C8D30A210DD1FBD345AC7E0F06649659BA3F210B6FC2E6CC9DB2B21828DB4769DBF29833A3CEK2m2J) от 23.11.2009 N 261-ФЗ "Об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации" ("Российская газета", 27.11.2009, N 226);

Федеральный [закон](consultantplus://offline/ref=45A61B2AF1F627C8D30A210DD1FBD345AC7E0E09619559BA3F210B6FC2E6CC9DB2B21828DB4769DBF29833A3CEK2m2J) от 27.07.2010 N 190-ФЗ "О теплоснабжении" ("Российская газета", 30.07.2010, N 168);

Федеральный [закон](consultantplus://offline/ref=45A61B2AF1F627C8D30A210DD1FBD345AC7E0D036F9159BA3F210B6FC2E6CC9DA0B24024DA4077D3F68D65F28B7F19845BF804F46F6EB37AK6m1J) от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" ("Российская газета", 30.07.2010, N 168);

Федеральный [закон](consultantplus://offline/ref=45A61B2AF1F627C8D30A210DD1FBD345AC7E0F06609359BA3F210B6FC2E6CC9DB2B21828DB4769DBF29833A3CEK2m2J) от 07.12.2011 N 416-ФЗ "О водоснабжении и водоотведении" (официальный интернет-портал правовой информации http://www.pravo.gov.ru, 08.12.2011);

[Постановление](consultantplus://offline/ref=45A61B2AF1F627C8D30A210DD1FBD345AD790503679659BA3F210B6FC2E6CC9DB2B21828DB4769DBF29833A3CEK2m2J) Правительства Российской Федерации от 23.05.2006 N 306 "Об утверждении Правил установления и определения нормативов потребления коммунальных услуг и нормативов потребления коммунальных ресурсов в целях содержания общего имущества в многоквартирном доме" ("Собрание законодательства Российской Федерации", 29.05.2006, N 22, ст. 2338);

[Постановление](consultantplus://offline/ref=45A61B2AF1F627C8D30A210DD1FBD345AC7E0A08639259BA3F210B6FC2E6CC9DB2B21828DB4769DBF29833A3CEK2m2J) 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 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", 21.08.2006, N 34, ст. 3680);

[Постановление](consultantplus://offline/ref=45A61B2AF1F627C8D30A210DD1FBD345AD790B06609D59BA3F210B6FC2E6CC9DB2B21828DB4769DBF29833A3CEK2m2J) 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=45A61B2AF1F627C8D30A210DD1FBD345AC7E0B03679C59BA3F210B6FC2E6CC9DB2B21828DB4769DBF29833A3CEK2m2J) 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);

[Закон](consultantplus://offline/ref=45A61B2AF1F627C8D30A3F00C797844AA975520D679350EE6B760D389DB6CAC8E0F246718B0422D7F3812FA2CF3416855DKEmEJ) Ханты-Мансийского автономного округа - Югры от 11.06.2010 N 102-оз "Об административных правонарушениях" ("Собрание законодательства Ханты-Мансийского автономного округа - Югры", 01.06.2010 - 15.06.2010, N 6 (часть 1), ст. 461);

[постановление](consultantplus://offline/ref=45A61B2AF1F627C8D30A3F00C797844AA975520D679251EE60720D389DB6CAC8E0F246718B0422D7F3812FA2CF3416855DKEmEJ) 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", 17.01.2013, N 2);

настоящий административный регламент.

Исчерпывающий перечень документов, необходимых

для предоставления муниципальной услуги

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

Рекомендуемую форму заявления о предоставлении муниципальной услуги заявитель может получить:

посредством информационно-телекоммуникационной сети Интернет на Официальном портале, Едином портале;

на информационном стенде в месте предоставления муниципальной услуги;

у специалиста Департамента или специалиста МФЦ.

Заявление о предоставлении муниципальной услуги предоставляется в свободной форме или по [форме](#P457), приведенной в приложении 1 к настоящему административному регламенту.

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.

Способы подачи заявления о предоставлении муниципальной услуги:

при личном обращении в Департамент;

по почте в Департамент;

в МФЦ.

15. Запрещается требовать от заявителей:

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

представление 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=45A61B2AF1F627C8D30A210DD1FBD345AC7E0D036F9159BA3F210B6FC2E6CC9DA0B24024DA4077DBF28D65F28B7F19845BF804F46F6EB37AK6m1J) 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=45A61B2AF1F627C8D30A210DD1FBD345AC7E0D036F9159BA3F210B6FC2E6CC9DA0B24021D94B238BB6D33CA2C834158542E405F5K7m9J) 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.

Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме

документов, необходимых для предоставления муниципальной

услуги

16. Оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, законодательством не предусмотрено.

Исчерпывающий перечень оснований для приостановления

и (или) отказа в предоставлении муниципальной услуги

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

18. Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги является отсутствие в заявлении почтового адреса или адреса электронной почты, по которому должен быть направлен ответ (в случае если заявитель в заявлении указал способ получения услуги путем направления по почте, на адрес электронной почты). В указанном случае ответ на обращение не дается.

Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины

или иной платы, взимаемой за предоставление муниципальной

услуги

19. Предоставление муниципальной услуги осуществляется на безвозмездной основе.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса

о предоставлении муниципальной услуги и при получении

результата предоставления муниципальной услуги

20. 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 при личном обращении,

по почте в Департамент, МФЦ

21. Запрос, поступивший в адрес Департамента, подлежит обязательной регистрации заведующей канцелярией Департамента в единой системе электронного документооборота и делопроизводства органов местного самоуправления города Ханты-Мансийска (далее - ЕСЭДД) в течение 1 рабочего дня со дня поступления в Департамент.

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

22. В случае обращения заявителя в МФЦ запрос подлежит 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

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

Вход в здание должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о наименовании, местонахождении, режиме работы.

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

24. Каждое рабочее место муниципального служащего, предоставляющего муниципальную услугу, 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.

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

Места ожидания оборудуются столами, стульями или скамьями (банкетками), информационными стендами и (или) информационными терминалами, обеспечиваются писчей бумагой и канцелярскими принадлежностями, необходимыми для оформления документов заявителями.

26. 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 порядке предоставления муниципальной услуги должно соответствовать оптимальному зрительному и слуховому восприятию этой информации заявителями.

На информационных стендах, информационном терминале и в информационно-телекоммуникационной сети Интернет размещается информация о порядке предоставления муниципальной услуги, а также информация, указанная в [пункте 8](#P109) настоящего административного регламента.

Показатели доступности и качества муниципальной услуги

27. Показателями доступности муниципальной услуги являются:

транспортная доступность к местам предоставления муниципальной услуги;

возможность получения заявителем муниципальной услуги в МФЦ;

доступность информирования заявителей по вопросам предоставления муниципальной услуги посредством Единого портала;

доступность заявителей к формам заявлений и иным документам, необходимым для получения муниципальной услуги, размещенных на Едином портале, в том числе с их копированием и заполнением в электронном виде;

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

28. Показателями качества муниципальной услуги являются:

соблюдение должностными лицами Департамента и Управления, 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. Обоснованность жалоб устанавливается решениями должностных лиц, уполномоченных органов местного самоуправления, государственных органов и судов об удовлетворении требований, содержащихся в жалобах;

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

29. 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.

Прием документов в электронной форме не осуществляется.

III. Состав, последовательность и сроки выполнения

административных процедур, требования к порядку

их выполнения

Исчерпывающий перечень административных процедур

30. 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](#P508) предоставления муниципальной услуги приведена в приложении 2 к настоящему административному регламенту.

31. Прием и регистрация заявления о предоставлении муниципальной услуги

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

Содержание административных действий, входящих в состав административной процедуры: прием и регистрация заявления о предоставлении муниципальной услуги (продолжительность и (или) максимальный срок их выполнения - 15 минут с момента получения заявления о предоставлении муниципальной услуги).

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

Критерии принятия решения о приеме и регистрации заявления: представление заявителем документа, предусмотренного [пунктом 14](#P188) настоящего административного регламента.

Способы фиксации результата выполнения административной процедуры:

в случае поступления заявления по почте в адрес Департамента, или предоставленного заявителем лично в Департамент заведующей канцелярией Департамента регистрирует заявление о предоставлении муниципальной услуги в ЕСЭДД.

В случае подачи заявления в МФЦ, зарегистрированное заявление о предоставлении муниципальной услуги с приложениями передается в Департамент, заведующий канцелярией Департамента регистрирует заявление о предоставлении муниципальной услуги в ЕСЭДД.

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 со дня 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 ЕСЭДД.

32. 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, - заведующий канцелярией Департамента.

Содержание административных действий, входящих в состав административной процедуры:

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

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 18](#P214) настоящего административного регламента.

Результат административной процедуры:

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

При наличии основания, указанного в [пункте 18](#P214) настоящего административного регламента, процедура не выполняется.

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

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.

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

Основанием начала административной процедуры является принятое решение о 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 - заведующей канцелярией 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.

При наличии основания, указанного в [пункте 18](#P214) настоящего административного регламента, услуга не предоставляется.

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 нормативных правовых

актов, устанавливающих требования к предоставлению

муниципальной услуги, а также принятием ими решений

34. Текущий контроль за соблюдением и исполнением последовательности действий, определенных административными процедурами (действиями) по предоставлению муниципальной услуги, а также принятием решений при предоставлении муниципальной услуги осуществляется начальником Управления, заместителем директора Департамента.

Порядок и периодичность осуществления проверок

полноты и качества предоставления муниципальной услуги,

в том числе порядок и формы контроля за полнотой

и качеством предоставления муниципальной услуги

35. Плановые проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги проводятся директором Департамента либо лицом, его замещающим.

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 директором Департамента либо лицом, его замещающим, на основании жалоб заявителей на решения или действия (бездействие) должностных лиц Управления, принятые или осуществленные в ходе предоставления муниципальной услуги.

В случае проведения внеплановой проверки по конкретному обращению, обратившемуся направляется информация о результатах проверки, проведенной по обращению и о мерах, принятых в отношении виновных лиц.

Результаты проверок оформляются в форме 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.

Ответственность должностных лиц за решения и действия

(бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе

предоставления муниципальной услуги

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

Персональная ответственность должностных лиц, муниципальных служащих за предоставление муниципальной услуги закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации, законодательства Ханты-Мансийского автономного округа - Югры, муниципальных правовых актов города Ханты-Мансийска.

В соответствии со [статьей 9.6](consultantplus://offline/ref=45A61B2AF1F627C8D30A3F00C797844AA975520D679350EE6B760D389DB6CAC8E0F2467199047ADBF28632AACC2140D418B308F57672B27B77D9CB46K5mDJ) Закона Ханты-Мансийского автономного округа - Югры от 11.06.2010 N 102-оз "Об административных правонарушениях" должностные лица Департамента, МФЦ несут административную ответственность за нарушения настоящего административного регламента, выразившиеся в нарушении срока регистрации заявления 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 заявления 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 предоставляются муниципальные 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 срока подачи запроса в МФЦ).

Положения, характеризующие требования к порядку и формам

контроля за предоставлением муниципальной услуги, в том

числе со стороны граждан, их объединений и организаций

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

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

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

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

V. Досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений

и действий (бездействия) органа, предоставляющего

муниципальную услугу, должностного лица органа,

предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального

служащего, МФЦ, работника МФЦ, а также организаций,

осуществляющих функции по предоставлению муниципальной

услуги, или их работников

38. Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия), принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги Управлением, должностными лицами Управления, либо муниципального служащего, МФЦ, работника МФЦ, а также организаций, осуществляющих функции по предоставлению муниципальной услуги, или их работников (далее - лица, предоставляющие услугу).

39. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования могут являться действия (бездействие) лиц, предоставляющих муниципальную услугу, а также принимаемые ими решения в ходе предоставления муниципальной услуги.

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

нарушение срока регистрации заявления заявителя о предоставлении муниципальной услуги, запроса, указанного в [статье 15.1](consultantplus://offline/ref=45A61B2AF1F627C8D30A210DD1FBD345AC7E0D036F9159BA3F210B6FC2E6CC9DA0B24027DE447C8EA3C264AECE2D0A845CF807F470K6m4J) Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";

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 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 города Ханты-Мансийска для предоставления муниципальной услуги;

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 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;

отказ должностных лиц, предоставляющих муниципальную услугу, в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушения установленного срока таких исправлений;

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

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

40. Жалоба на начальника Управления подается директору Департамента, в случае обжалования решения директора - заместителю Главы города Ханты-Мансийска, координирующему деятельность Департамента.

Жалобы на решения и действия (бездействие) работника МФЦ подаются руководителю этого МФЦ. Жалобы на решения и действия (бездействие) МФЦ подаются учредителю МФЦ или должностному лицу, уполномоченному нормативным правовым актом Ханты-Мансийского автономного округа - Югры. Жалобы на решения и действия (бездействие) работников организаций, предусмотренных [частью 1.1 статьи 16](consultantplus://offline/ref=45A61B2AF1F627C8D30A210DD1FBD345AC7E0D036F9159BA3F210B6FC2E6CC9DA0B24024DA4074DFF08D65F28B7F19845BF804F46F6EB37AK6m1J) Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", подаются руководителю этих организаций.

41. Жалоба подается в письменной форме и может быть направлена по почте, в электронном виде с использованием сети Интернет: Единого портала, портала федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг органами, предоставляющими государственные и муниципальные услуги, их должностными лицами, государственными и муниципальными служащими; может быть принята при личном приеме заявителя, а также может быть подана в МФЦ.

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).

42. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление жалобы лицам, указанным в [пункте 40](#P393) настоящего административного регламента.

43. Прием жалоб осуществляется в соответствии с графиком предоставления муниципальной услуги, указанным в [пунктах 3](#P61), [4](#P74) настоящего административного регламента.

В случае, если жалоба подана заявителем в орган, в компетенцию которого не входит ее рассмотрение, то в течение 3 дней со дня ее регистрации она направляется в уполномоченный на ее рассмотрение орган, о чем заявитель информируется в письменной форме. При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в органе, предоставляющем услугу.

44. Заявитель в жалобе указывает следующую информацию:

наименование лица, предоставляющего муниципальную услугу, решения и действия (бездействие) которого 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) лица, предоставляющего муниципальную услугу;

доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) лица, предоставляющего муниципальную услугу.

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

Если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа может быть:

а) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);

б) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, подписанная руководителем юридического лица, от имени которого действует заявитель, заверенная печатью (при наличии);

в) копия решения о назначении или об избрании лица на должность руководителя, либо приказа о назначении лица на должность руководителя, в соответствии с которым это лицо обладает правом действовать от имени юридического лица без доверенности.

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

46. Жалоба, поступившая лицам, указанным в [пункте 40](#P393) настоящего административного регламента, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления.

В случае подачи заявителем жалобы через МФЦ, последний обеспечивает ее передачу в Управление в порядке и сроки, установленные соглашением о взаимодействии между МФЦ и Администрацией города Ханты-Мансийска, но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы, либо иным лицам, указанным в [пункте 40](#P393) настоящего административного регламента.

Жалоба, поступившая в Управление, МФЦ, учредителю МФЦ, в организации, предусмотренные [частью 1.1 статьи 16](consultantplus://offline/ref=45A61B2AF1F627C8D30A210DD1FBD345AC7E0D036F9159BA3F210B6FC2E6CC9DA0B24024DA4074DFF08D65F28B7F19845BF804F46F6EB37AK6m1J) Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", либо вышестоящий орган (при его наличии), подлежит рассмотрению в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Управления, МФЦ, организаций, предусмотренных [частью 1.1 статьи 16](consultantplus://offline/ref=45A61B2AF1F627C8D30A210DD1FBD345AC7E0D036F9159BA3F210B6FC2E6CC9DA0B24024DA4074DFF08D65F28B7F19845BF804F46F6EB37AK6m1J) Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", 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.

47. Лица, указанные в [пункте 40](#P393) настоящего административного регламента, обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение жалобы, в случаях необходимости - с участием заявителя, направившего жалобу.

По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

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

2) в удовлетворении жалобы отказывается.

При удовлетворении жалобы лица, указанные в [пункте 40](#P393) настоящего административного регламента, принимают 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.

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 лице, предоставляющем муниципальную услугу, 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.

Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом, указанным в [пункте 40](#P393) настоящего административного регламента.

48. 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.

49. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в удовлетворении жалобы и случаев, в которых ответ на жалобу не дается

В удовлетворении жалобы отказывается в следующих случаях:

а) наличие вступившего в законную силу решения 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.

Жалоба остается без ответа в следующих случаях:

а) если в жалобе не указаны фамилия гражданина, направившего жалобу, 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 жалобу, сообщается о недопустимости злоупотребления правом;

в) если текст жалобы не поддается прочтению, о чем в течение семи дней со дня регистрации жалобы сообщается гражданину, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

г) если текст жалобы не позволяет определить ее суть, о чем в течение 7 дней со дня регистрации жалобы сообщается гражданину, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

д) если в жалобе гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, о чем уведомляется гражданин, направивший жалобу;

е) если ответ по существу поставленного в жалобе вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, при этом гражданину, направившему жалобу, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в ней вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

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

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

Все решения, действия (бездействие) лиц, предоставляющих муниципальную услугу, заявитель вправе оспорить в судебном порядке.

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

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 представителю в силу

закона); направить по почте; выдать в МФЦ (нужное подчеркнуть).

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

Дата подпись (для физических лиц)

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

Дата должность подпись

печать (при наличии) (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 │

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

\/ \/ \/ \/

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

│Направление или выдача заявителю │ │ Услуга │

│ информации о порядке │ │ не предоставляется │

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

│ жилищно-коммунальных услуг │

└─────────────────────────────────┘