ПРОЕКТ

АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА ХАНТЫ-МАНСИЙСКА

Ханты-мансийского автономного округа – Югры

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ №\_\_\_

О внесении изменений в постановление

Администрации города Ханты-Мансийска

от 17.10.2013 № 1317 «Об утверждении   
административного регламента предоставления   
муниципальной услуги «Предоставление   
информации о порядке предоставления

жилищно-коммунальных услуг населению

города Ханты-Мансийска»

В целях приведения муниципальных правовых актов города   
Ханты-Мансийска в соответствие с действующим законодательством, руководствуясь статьей 71 Устава города Ханты-Мансийска:

Внести в постановление Администрации города Ханты-Мансийска от 17.10.2013 № 1317 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению города   
Ханты-Мансийска» следующие изменения:

1.1. В преамбуле постановления слова «Порядком разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг утвержденных распоряжением Администрации города Ханты-Мансийска от  23.05.2013 №122-р» заменить словами «Постановлением Администрации города Ханты-Мансийска от 16.04.2019 №419 «О разработке и утверждении административных регламентов предоставления муниципальных услуг».

1.2 Приложение к постановлению изложить в новой редакции согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Настоящее постановление вступает в силу после его официального опубликования.

Глава города Ханты-Мансийска М.П.Ряшин

Приложение

к постановлению Администрации

города Ханты-Мансийска

от 17.10.2013 № 1317

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

«ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ О ПОРЯДКЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ

ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ НАСЕЛЕНИЮ ГОРОДА   
ХАНТЫ-МАНСИЙСКА»

I. Общие положения

Предмет регулирования настоящего административного

регламента

1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению города Ханты-Мансийска» (далее - Административный регламент, муниципальная услуга) разработан в целях повышения качества предоставления и  доступности муниципальной услуги, определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) Департамента городского хозяйства Администрации города Ханты-Мансийска (далее - Департамент), порядок взаимодействия между его должностными лицами, а также порядок их взаимодействия с заявителями при осуществлении полномочий по предоставлению муниципальной услуги.

Круг заявителей

2. Заявителями на получение муниципальной услуги являются физические, юридические лица, индивидуальные предприниматели, либо их уполномоченные представители, действующие на основании доверенности, закона, либо акта уполномоченного на то государственного органа или органа местного самоуправления.

Требования к порядку информирования о правилах

предоставления муниципальной услуги

3. Информирование о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется специалистами управления организационной работы Департамента, предоставляющими муниципальную услугу, при обращении заявителя за  информацией в следующих формах (по выбору заявителя):

в устной форме (при личном обращении и по телефону);

в письменной форме (при письменном обращении по почте, электронной почте);

посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в  форме информационных материалов: на официальном сайте Департамента, в  федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» http://www.gosuslugi.ru (далее – Федеральный портал), в региональной информационной системе Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Портал государственных и  муниципальных услуг (функций) Ханты-Мансийского автономного округа – Югры» http://86.gosuslugi.ru (далее – Региональный портал);

на информационном стенде в местах предоставления муниципальной услуги, в  форме информационных (текстовых) материалов.

4. Информирование о ходе предоставления муниципальной услуги осуществляется специалистами управления организационной работы Департамента в следующих формах (по выбору заявителя):

устной (при личном обращении заявителя и по телефону);

письменной (при письменном обращении заявителя по почте, электронной почте).

5. Ответ на телефонный звонок, при устном консультировании, начинается с информации о наименовании органа, в который позвонил заявитель, фамилии, имени, отчестве (последнее – при наличии) и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок переадресовывается (переводится) на другое должностное лицо или же обратившемуся сообщается телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

В случае, если для ответа требуется более продолжительное время, специалист, осуществляющий устное информирование, может предложить заявителю направить в Департамент обращение о предоставлении письменной консультации по процедуре предоставления муниципальной услуги либо назначить другое удобное для заявителя время для устного информирования.

Устное информирование осуществляется не более 15 минут.

6. При консультировании по вопросам порядка предоставления муниципальной услуги ответ на обращение направляется заявителю в срок, не  превышающий 30 календарных дней со дня регистрации письменного обращения в Департамент.

При информировании заявителей о ходе предоставления муниципальной услуги в письменной форме информация направляется в срок, не превышающий 3 рабочих дней с момента регистрации обращения в Департамент.

7. Справочная информация о Департаменте (включая сведения о месте нахождения и графике работы Департамента, его структурных подразделениях, справочных телефонах структурного подразделения Департамента, участвующего в  предоставлении муниципальной услуги, адрес официального сайта, а также электронной почты и (или) форма обратной связи с Департаментом в  информационно-телекоммуникационной сети «Интернет») размещается на  информационных стендах в местах предоставления муниципальной услуги и  в  информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а также на  официальном сайте Департамента, на Федеральном и Региональном порталах.

8. Информирование заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и  муниципальных услуг (далее также – МФЦ), а также по иным вопросам, связанным с предоставлением муниципальной услуги, осуществляется МФЦ в  соответствии с заключенным соглашением и регламентом работы МФЦ.

9. Для получения информации заявителями по вопросам предоставления муниципальной услуги посредством Федерального и Регионального порталов необходимо использовать адреса в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», указанные в [пункте 3](#Par61) Административного регламента.

10. Информация о порядке и сроках предоставления муниципальной услуги, размещенная на Федеральном и Региональном порталах, на официальном сайте Департамента, предоставляется заявителю бесплатно.

Доступ к информации по вопросам предоставления муниципальной услуги, в  том числе о ходе, сроках и порядке ее предоставления, 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.

11. На информационном стенде в здании Департамента в форме информационных (текстовых) материалов и в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте Департамента в  форме информационных (мультимедийных) материалов размещается следующая информация:

извлечения из нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению муниципальной услуги;

исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

образцы оформления документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, и требования к ним;

бланки заявлений о предоставлении муниципальной услуги;

сведения о местонахождении, контактных телефонах, адресах электронной почты, графике (режиме) работы Департамента и его структурного подразделения, предоставляющего муниципальную услугу, а также МФЦ;

о заявителях, имеющих право на получение муниципальной услуги;

о сроке и результате предоставления муниципальной услуги;

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

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

текст Административного регламента с приложениями.

12. В случае внесения изменений в Административный регламент специалисты Департамента, предоставляющие муниципальную услугу, в срок, не  превышающий 5 рабочих дней, обеспечивают размещение информации в  информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и на информационных стендах, находящихся в местах предоставления муниципальной услуги, с момента вступления в силу таких изменений.

II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

Наименование муниципальной услуги

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

Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу

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

Непосредственное предоставление муниципальной услуги осуществляют специалисты управления организационной работы Департамента.

За получением муниципальной услуги заявитель вправе обратиться в МФЦ.

15. В соответствии с требованиями пункта 3 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее также – Федеральный закон №  210-ФЗ) запрещается требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и  связанных с  обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг и получения документов и  информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в Перечень услуг, которые являются необходимыми и  обязательными для предоставления муниципальных услуг, утвержденный решением Думы города Ханты-Мансийска от 29 июня 2012 года № 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

16. Выдача и (или) направление заявителю информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

Результат предоставления муниципальной услуги по выбору заявителя может быть представлен в форме документа на бумажном носителе или в форме электронного документа.

Срок предоставления муниципальной услуги

17. Срок предоставления муниципальной услуги составляет не более 30 календарных дней со дня регистрации заявления о предоставлении муниципальной услуги.

Срок направления заявителю информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению составляет не более 2 рабочих дней со  дня принятия соответствующего решения.

В случае обращения заявителя за получением муниципальной услуги в МФЦ, срок предоставления муниципальной услуги исчисляется с момента регистрации заявления о предоставлении муниципальной услуги в МФЦ.

**Правовые основания для предоставления муниципальной услуги**

18. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги, размещен на Федеральном и Региональном порталах.

Исчерпывающий перечень документов, необходимых

для предоставления муниципальной услуги

19. Для получения муниципальной услуги заявитель представляет заявление о предоставлении муниципальной услуги в свободной форме или  по  рекомендуемой форме согласно приложению к Административному регламенту на имя руководителя Департамента в письменной форме.

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

20. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование Департамента, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а  также свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления, ставит личную подпись и дату.

В заявлении указывается способ получения заявителем документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги, лично в  Департаменте, либо почтовым отправлением, посредством факсимильной связи или на адрес электронной почты Департамента, в МФЦ.

21. Способы направления в Департамент документов, необходимых для  предоставления муниципальной услуги:

посредством почтовой связи на адрес Департамента;

путем личного вручения либо через уполномоченного представителя или  посредством курьерской доставки;

через МФЦ.

22. Заявитель может получить форму заявления следующими способами:

на информационном стенде в месте предоставления муниципальной услуги;

у специалистов управления организационной работы Департамента и  работников МФЦ;

в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» посредством Федерального и Регионального порталов.

23. В соответствии с частью 1 статьи 7 Федерального закона   
№ 210-ФЗ запрещается требовать от заявителей:

1) 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;

2) представления документов и информации, в том числе подтверждающих внесение заявителем платы за предоставление муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих государственные и  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 Федерального закона   
№ 210-ФЗ 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 Федерального закона   
№ 210-ФЗ перечень документов. Заявитель вправе представить указанные документы и информацию в орган, предоставляющий муниципальную услугу, по  собственной инициативе;

3) представления документов и информации, отсутствие и  (или)  недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в  приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением следующих случаев:

изменение требований нормативных правовых актов, касающихся предоставления муниципальной услуги, после первоначальной подачи заявления о  предоставлении муниципальной услуги;

наличие ошибок в заявлении о предоставлении муниципальной услуги и  документах, поданных заявителем после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в  предоставлении муниципальной услуги и не включенных в представленный ранее комплект документов;

истечение срока действия документов или изменение информации после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги;

выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или  противоправного действия (бездействия) должностного лица Департамента, работника МФЦ при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, о чем в письменном виде за подписью руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, руководителя МФЦ при  первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за  доставленные неудобства

Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме

документов, необходимых для предоставления муниципальной

услуги

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

Не допускается отказ в приеме запроса и иных документов, необходимых для  предоставления муниципальной услуги, в случае, если запрос и документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги, поданы в соответствии с  информацией о сроках и порядке предоставления муниципальной услуги, опубликованной на Федеральном и Региональном порталах, официальном сайте Департамента.

Исчерпывающий перечень оснований для приостановления

и (или) отказа в предоставлении муниципальной услуги

25. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

26. Оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги законодательством Российской Федерации, законодательством Ханты-Мансийского автономного округа – Югры не предусмотрено.

Не допускается отказ в предоставлении муниципальной услуги в случае, если запрос и документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги, поданы в соответствии с информацией о сроках и порядке предоставления муниципальной услуги, опубликованной на Федеральном и Региональном порталах, официальном сайте Департамента.

Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги, и способы ее взимания

27. 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

28. 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 регистрации запроса заявителя

о предоставлении муниципальной услуги

29. Заявление о предоставлении муниципальной услуги подлежит регистрации специалистом управления организационной работы Департамента.

Заявление о предоставлении муниципальной услуги, поступившее посредством почтовой связи, через уполномоченного представителя, посредством курьерской доставки регистрируется в течение 1 рабочего дня с момента поступления в Департамент.

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

Заявление о предоставлении муниципальной услуги регистрируется в электронном документообороте.

Регистрации заявления о предоставлении муниципальной услуги работниками МФЦ осуществляется в соответствии с регламентом работы МФЦ.

**Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о**

**предоставлении муниципальной услуги, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации**

**о порядке предоставления муниципальной услуги**

30. Здание, в котором предоставляется муниципальная услуга, располагается с учетом пешеходной доступности для заявителей от остановок общественного транспорта, оборудуется отдельным входом для свободного доступа заявителей, вход в здание оборудуется информационными табличками, содержащими информацию о наименовании органа.

31. Вход и выход из здания для предоставления муниципальной услуги оборудуются:

пандусами, расширенными проходами, тактильными полосами по путям движения, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов;

соответствующими указателями с автономными источниками бесперебойного питания;

контрастной маркировкой ступеней по пути движения;

информационной мнемосхемой (тактильной схемой движения);

тактильными табличками с надписями, дублированными шрифтом Брайля;

информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о  наименовании, местонахождении, режиме работы, а также о телефонных номерах справочной службы.

Лестницы, находящиеся на пути движения в помещение для предоставления муниципальной услуги, оборудуются:

тактильными полосами;

контрастной маркировкой крайних ступеней;

поручнями с двух сторон, с тактильными полосами, нанесенными на поручни, с тактильно-выпуклым шрифтом и шрифтом Брайля с указанием этажа;

тактильными табличками с указанием этажей, дублированными шрифтом Брайля.

32. Помещения для предоставления муниципальной услуги размещаются преимущественно на нижних этажах зданий или в отдельно стоящих зданиях, должны быть оборудованы информационными табличками с указанием наименований отделов, осуществляющих исполнение муниципальной услуги.

Все помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим требованиям, правилам пожарной безопасности, оборудоваться средствами оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации и системой охраны.

Помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, оборудуются соответствующими информационными стендами, вывесками, указателями.

33. Информационные стенды размещаются на видном, доступном месте и  призваны обеспечить заявителя исчерпывающей информацией. Стенды должны быть оформлены в едином стиле.

Оформление визуальной, текстовой информации о порядке предоставления муниципальной услуги должно соответствовать оптимальному зрительному восприятию этой информации заявителями.

34. Места ожидания должны соответствовать комфортным условиям для  заявителей, оборудуются информационными стендами, стульями, столами, обеспечиваются письменными принадлежностями в количестве, достаточном для  оформления документов заявителями, копировальной техникой.

35. Каждое рабочее место специалиста, участвующего в предоставлении муниципальной услуги, оборудуется персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим устройствам, позволяющим своевременно и в полном объеме получать справочную информацию по вопросам предоставления услуги и организовать предоставление муниципальной услуги в полном объеме.

Показатели доступности и качества муниципальной услуги

36. Показателями доступности муниципальной услуги являются:

транспортная доступность к местам предоставления муниципальной услуги;

возможность получения заявителями информации о правилах предоставления муниципальной услуги в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: на официальном сайте Департамента, на Федеральном и Региональном порталах;

информирование заявителей в форме индивидуального (устного или  письменного), публичного (устного или письменного) информирования о  порядке, стандарте, сроках предоставления муниципальной услуги;

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

возможность получения муниципальной услуги в МФЦ.

37. Показателями качества муниципальной услуги являются:

соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги;

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

отсутствие обоснованных жалоб заявителей по вопросу предоставления муниципальной услуги;

соответствие требованиям Административного регламента.

**Особенности предоставления муниципальной услуги в многофункциональных центрах предоставления государственных и  муниципальных услуг**

38. Предоставление муниципальной услуги в МФЦ осуществляется по  принципу «одного окна» в соответствии с законодательством Российской Федерации и заключенным соглашением между МФЦ и Департаментом.

МФЦ при предоставлении муниципальной услуги осуществляет следующие административные процедуры (действия):

прием и регистрация документов;

выдача документов;

рассмотрение заявок.

**Особенности предоставления муниципальной услуги**

**в электронной форме**

39. При предоставлении муниципальной услуги в электронной форме обеспечивается:

получение информации о порядке и сроках предоставления муниципальной услуги;

досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) Департамента, должностного лица Департамента либо муниципального служащего.

**III. Состав, последовательность и сроки выполнения**

**административных процедур, требования к порядку их выполнения,**

**в том числе особенности выполнения административных процедур**

**в электронной форме, а также особенности выполнения административных процедур в многофункциональных центрах**

40. Предоставление муниципальной услуги включает в себя выполнение следующих административных процедур:

прием и регистрация документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

подготовка, подписание и выдача заявителю результата предоставления муниципальной услуги.

**Прием и регистрация документов,**

**необходимых для предоставления муниципальной услуги**

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

Должностным лицом, ответственным за выполнение административной процедуры, является специалист управления организационной работы Департаменталибо работникМФЦ.

Содержание, продолжительность административных действий, входящих в  состав административной процедуры: прием и регистрация заявления о  предоставлении муниципальной услуги осуществляется в порядке и сроки, установленные пунктом 29 Административного регламента.

Критерием принятия решения о приеме и регистрации заявления о  предоставлении муниципальной услуги является наличие заявления о  предоставлении муниципальной услуги.

Результатом выполнения данной административной процедуры является зарегистрированное заявление.

Способ фиксации результата выполнения административной процедуры: факт регистрации заявления о предоставлении муниципальной услуги фиксируется в электронном документообороте.

Зарегистрированное заявление и прилагаемые к нему документы передаются специалисту управления организационной работы Департамента, ответственному за  рассмотрение заявления, оформление документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги.

**Подготовка, подписание и выдача**

**заявителю результата предоставления**

**муниципальной услуги**

42. Основанием для начала административной процедуры являются поступившие ответственному исполнителю заявление и прилагаемые к нему документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги (при их наличии).

Должностным лицом, ответственным за выполнение административной процедуры является специалист управления организационной работы Департамента*.*

Административные действия, входящие в состав административной процедуры:

специалист управления организационной работы Департамента, ответственный за рассмотрение заявления, оформление документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги, готовит информацию о  порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению. В ходе подготовки документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги, запрашивается необходимая информация;

проект ответа передается заместителю Главы города Ханты-Мансийска, директору Департамента либо лицу, его замещающему, для подписания;

подписанный ответ передается в управления организационной работы для  регистрации и отправки в установленном порядке заявителю посредством почтовой связи, либо выдачи лично заявителю (его представителю).

Критерием принятия решения о предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг является отсутствие основания, указанного в [пункте](#Par155) 25 Административного регламента.

Результатом выполнения административной процедуры является выдача и  (или) направление заявителю информации о порядке предоставления   
жилищно-коммунальных услуг населению либо фиксация в электронном документообороте о предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг информации, в случае, указанном в [пункте 25](#Par155) Административного регламента.

Способами фиксации результата выполнения административной процедуры являются: соответствующая запись в электронном документообороте о  предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг, направление заявителю информации о порядке предоставления   
жилищно-коммунальных услуг населению.

Максимальный срок выполнения административной процедуры не должен превышать 30 календарных дней со дня регистрации заявления о предоставлении муниципальной услуги.

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**

43. Текущий контроль за соблюдением и исполнением специалистами управления организационной работы Департамента положений Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к  предоставлению муниципальной услуги, а также принятием ими решений осуществляется директором Департамента либо лицом, его замещающим.

**Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги, порядок и формы контроля полноты и качества предоставления муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций**

44. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение плановых проверок и внеплановых проверок, в  том числе проверок по конкретному обращению заявителя. При проверке рассматриваются все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексная проверка) либо отдельные вопросы (тематическая проверка).

45. Плановые проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги проводятся должностными лицами, уполномоченными решением директора Департамента.

46. Периодичность проведения плановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги устанавливается в соответствии с решением директора Департамента либо лица, его замещающего, не реже одного раза в два года.

47. Внеплановые проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги проводятся уполномоченными лицами Департамента на  основании жалоб заявителей на решения или действия (бездействия) должностных лиц Департамента, принятые или осуществленные в ходе предоставления муниципальной услуги.

48. Контроль за исполнением административных процедур по  предоставлению муниципальной услуги со стороны граждан, их объединений, организаций осуществляется с использованием соответствующей информации, размещаемой на официальном сайте Департамента и на информационных стендах в  местах предоставления муниципальной услуги, а также с использованием адреса электронной почтыДепартамента, в форме письменных и устных обращений.

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

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

**Ответственность должностных лиц, муниципальных служащих органа, предоставляющего муниципальную услугу, и работников организаций, участвующих в ее предоставлении,**

**за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе за  необоснованные межведомственные запросы**

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

52. Должностные лица Департаментанесут персональную ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации за решения и действия (бездействия), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги.

53. Персональная ответственность должностных лиц за предоставление муниципальной услуги закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации, законодательства   
Ханты-Мансийского автономного округа – Югры.

54. В соответствии со [статьей 9.6](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW926&n=189607&date=31.05.2019&dst=100393&fld=134) Закона Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 11 июня 2010 года № 102-оз «Об административных правонарушениях» должностные лица Департамента, работники МФЦ несут административную ответственность за нарушения 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, 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, многофункционального центра, а также их должностных лиц, муниципальных служащих, работников**

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

56. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является жалоба, поступившая в Департамент.

Жалоба на решения и действия (бездействие) руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, подается в вышестоящий орган (при его наличии) либо в случае его отсутствия рассматривается руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу.

При обжаловании решения, действия (бездействие) автономного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Югры» (далее – МФЦ Югры) жалоба подается для рассмотрения в Департамент экономического развития Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, жалоба на решения, действия (бездействие) работников МФЦ Югры подается для рассмотрения руководителю МФЦ Югры.

Жалоба на решение, действие (бездействие) иного МФЦ, расположенного на  территории Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, а также его работников, подается для рассмотрения в орган местного самоуправления, являющийся учредителем МФЦ, либо руководителю МФЦ.

57. Информирование заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалоб осуществляется в следующих формах (по выбору заявителя):

устной (при личном обращении заявителя и/или по телефону);

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

в форме информационных (мультимедийных) материалов   
в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (на официальном сайте Департамента и на информационном стенде в месте предоставления муниципальной услуги.

58. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия)Департамента*,* МФЦ, а также их должностных лиц, муниципальных служащих, работников:

Федеральный закон от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

постановление Администрации города Ханты-Мансийска от 09.01.2013 № 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, автономного учреждения Ханты-Мансийского автономного   
округа-Югры «Многофункциональный центр предоставления государственных и  муниципальных услуг Югры» и его работников».

Приложение

к административному регламенту

предоставления муниципальной услуги

«Предоставление информации о порядке предоставления

жилищно-коммунальных услуг населению

города Ханты-Мансийска

**Рекомендуемая форма заявления**

В \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*(наименование органа местного самоуправления)*

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

(Ф.И.О)

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу предоставить следующую информацию о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Документы, являющиеся результатом предоставления муниципальной услуги, прошу выдать (направить):

┌─┐

└─┘ в \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*(указать наименование многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг);*

┌─┐

└─┘ в \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*(указать орган местного самоуправления муниципального образования, предоставляющий муниципальную услугу)*;

┌─┐

└─┘ посредством почтовой связи (*указать почтовый адрес заявителя*);

┌─┐

└─┘ на адрес электронной почты.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ г.

(подпись) (Ф.И.О.)