

«В регистр»

##### АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА ЮГОРСКА

Ханты-Мансийского автономного округа – Югры

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

*(с изменениями от 28.12.2020 № 1991,05.03.2021 №264-п, от 09.06.2021 № 1017-п)*

от 11 ноября 2019 года № 2420

Об утверждении

административного регламента предоставления

муниципальной услуги «Предоставление

информации о порядке предоставления

жилищно-коммунальных услуг населению»

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением администрации города Югорска от 21.09.2018 № 2582 «О порядке разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг»:

1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» (приложение).

2. Признать утратившими силу:

- постановление администрации города Югорска от 12.11.2014 № 6179 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению»;

- постановление администрации города Югорска от 08.09.2015 № 2958 «О внесении изменений в постановление администрации города Югорска от 12.11.2014 № 6179»;

- постановление администрации города Югорска от 01.04.2016 № 711 «О внесении изменений в постановление администрации города Югорска от 12.11.2014 № 6179»;

- постановление администрации города Югорска от 29.05.2017 № 1204 «О внесении изменений в постановление администрации города Югорска от 12.11.2014 № 6179 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению»;

- постановление администрации города Югорска от 18.04.2018 № 1075 «О внесении изменений в постановление администрации города Югорска от 12.11.2014 № 6179 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению»;

- пункт 23 постановления администрации города Югорска от 18.03.2019 № 532 «О внесении изменений в отдельные постановления администрации города Югорска».

3. Опубликовать постановление в официальном печатном издании города Югорска и разместить на официальном сайте органов местного самоуправления.

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

**Глава города Югорска А.В. Бородкин**

**Приложение**

**к постановлению**

**администрации города Югорска**

**от 11 ноября 2019 года № 2420**

**Административный регламент предоставления муниципальной услуги**

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

1. **Общие положения**

# Предмет регулирования административного регламента

1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» (далее - административный регламент, муниципальная услуга) включает в себя предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению на территории муниципального образования городской Югорск Ханты-Мансийского автономного округа - Югры.

Административный регламент разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги, определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) Департамента жилищно-коммунального и строительного комплекса администрации города Югорска (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 юридические лица, физические лица и индивидуальные предприниматели (далее - заявители).

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 предоставлениямуниципальной услуги

3. Информирование о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется специалистами отдела реформирования жилищно-коммунального хозяйства Управления жилищно-коммунального хозяйства (далее - Отдел), участвующего в предоставлении муниципальной услуги при непосредственном 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, факсу);

посредством информационно-телекоммуникационной сети Интернет в форме информационных материалов:

- на официальном сайте органов местного самоуправления города Югорска по адресу: adm.ugorsk.ru (далее - официальный сайт);

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

*- утратил силу;*

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

4. Информирование о ходе предоставления муниципальной услуги осуществляется специалистами Отдела в следующих формах (по выбору заявителя):

- устной (при личном обращении заявителя и по телефону);

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

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 Департаменте.

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 Департаменте.

7. Справочная информация о Департаменте, Отделе (включая сведения о месте нахождения и графике работы, справочных телефонах, адресе официального сайта, а также электронной почты и (или) форма обратной связи) размещается на информационных стендах в местах предоставления муниципальной услуги и в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а также на официальном сайте, на Едином портале.

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.

Информация о местах нахождения, графиках работы, адресах и контактных телефонах МФЦ и их территориально обособленных структурных подразделениях размещается на портале МФЦ Ханты-Мансийского автономного округа – Югры (http://mfc.admhmao.ru/).

9. Для получения информации заявителями по вопросам предоставления муниципальной услуги посредством Единого портала необходимо использовать адреса в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», указанные в [пункте 3](file:///S%3A%5C%D0%9E%D0%A2%D0%94%D0%95%D0%9B%20%D0%B4%D0%BE%D0%BA%D1%83%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82%D0%B0%D1%86%D0%B8%D0%BE%D0%BD%D0%BD%D0%BE%D0%B3%D0%BE%20%D0%B8%20%D0%B0%D1%80%D1%85%D0%B8%D0%B2%D0%BD%D0%BE%D0%B3%D0%BE%20%D0%BE%D0%B1%D0%B5%D1%81%D0%BF%D0%B5%D1%87%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D1%8F%5C%D0%92%20%D0%9F%D0%95%D0%A7%D0%90%D0%A2%D0%AC%5C%D0%94%D0%96%D0%9A%D0%B8%D0%A1%D0%9A%5C%D0%A0%D0%95%D0%93%D0%9B%D0%90%D0%9C%D0%95%D0%9D%D0%A2%20%20%D0%96%D0%B8%D0%BB%20%D0%BA%D0%BE%D0%BC%20%D1%83%D1%81%D0%BB%D1%83%D0%B3%D0%B8%20%D0%BD%D0%B0%D1%81%D0%B5%D0%BB%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D1%8E%20%20%D1%81%20%D0%BF%D0%BE%D0%BF%D1%80%D0%B0%D0%B2%D0%BA%D0%B0%D0%BC%D0%B8%20%D0%AE%D0%A3%20%D0%BE%D1%82%2028.10.19.rtf#Par61) административного регламента.

10. Информация о порядке и сроках предоставления муниципальной услуги, размещенная на Едином портале , на официальном сайте 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 стенде в местах предоставления муниципальной услуги и в информационно-телекоммуникационной сети Интернет 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, Отдела, 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, Отдела, а также его должностных лиц, муниципальных служащих.

12. В случае внесения изменений в порядок предоставления муниципальной услуги специалист Отдела в срок, не превышающий 5 рабочих дней со дня вступления в силу таких изменений, обеспечивает размещение информации на официальном сайте, на информационных стендах, находящихся в местах предоставления муниципальной услуги и в течение одного календарного месяца со дня официального опубликования муниципального правового акта размещает сведения о муниципальной услуге в региональной информационной системе «Реестр государственных и муниципальных услуг (функций) в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре».

#

# II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

#

# Наименование муниципальной услуги

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

#

# Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу

14. Органом, предоставляющим муниципальную услугу является Департамент жилищно-коммунального и строительного комплекса администрации города Югорска.

Непосредственное предоставление муниципальной услуги осуществляется отделом реформирования жилищно-коммунального хозяйства Управления жилищно-коммунального хозяйства.

За получением муниципальной услуги заявитель может обратиться в МФЦ.

15. В соответствии с требованиями пункта 3 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее - Федеральный закон № 210-ФЗ) 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 услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг, утвержденный решением Думы города Югорска от 29.11.2011 № 114 «Об утверждении Перечня услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления органами местного самоуправления города Югорска муниципальных услуг и предоставляются организациями, участвующими в предоставлении муниципальных услуг, и Порядка определения размера платы за оказание услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления органами местного самоуправления города Югорска муниципальных услуг».

# Результат предоставления муниципальной услуги

16. Результатом предоставления муниципальной услуги является выдача (направление) заявителю информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

# Срок предоставления муниципальной услуги

17. Срок предоставления муниципальной услуги Департаментом составляет не более 5 рабочих дней со дня регистрации заявления в Департаменте о предоставлении муниципальной услуги.

В случае обращения заявителя за получением муниципальной услуги в МФЦ срок предоставления муниципальной услуги исчисляется со дня передачи МФЦ такого заявления в Департамент.

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

Приостановление предоставления муниципальной услуги законодательством не предусмотрено.

#

# Правовые основания для предоставления муниципальной услуги

18. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги, размещен на Едином портале.

# Исчерпывающий перечень документов, необходимых дляпредоставления муниципальной услуги

19. Для получения муниципальной услуги заявитель самостоятельно представляет заявление о предоставлении муниципальной услуги.

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

# Способы получения заявителями формы заявленияо предоставлении муниципальной услуги

20. Форму заявления о предоставлении муниципальной услуги заявитель может получить:

- на информационном стенде в месте предоставления муниципальной услуги;

- у специалиста Департамента;

- у работника МФЦ;

- посредством информационно-телекоммуникационной сети Интернет на официальном сайте, Едином портале.

# Требования к документам, необходимым

# для предоставления муниципальной услуги

21. . Заявление о предоставлении муниципальной услуги подается по форме, приведенной в приложении 1 к настоящему административному регламенту, либо в свободной письменной форме с указанием Департамента, либо фамилии, имени, отчества директора Департамента, а также свои фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, изложить суть предложения, заявления, поставить 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, либо в МФЦ.

#

# Способы предоставления заявителем документов, необходимых

# для предоставления муниципальной услуги

22. Заявитель может предоставить документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги:

- при личном обращении в Департамент или МФЦ;

- по почте, в том числе электронной, в Департамент;

- путем факсимильной связи в Департамент.

**Требования к взаимодействию с заявителем при предоставлении**

**муниципальной услуги**

23. В соответствии с пунктами 1, 2, 4, 5 части 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 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](file:///S%3A%5C%D0%9E%D0%A2%D0%94%D0%95%D0%9B%20%D0%B4%D0%BE%D0%BA%D1%83%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82%D0%B0%D1%86%D0%B8%D0%BE%D0%BD%D0%BD%D0%BE%D0%B3%D0%BE%20%D0%B8%20%D0%B0%D1%80%D1%85%D0%B8%D0%B2%D0%BD%D0%BE%D0%B3%D0%BE%20%D0%BE%D0%B1%D0%B5%D1%81%D0%BF%D0%B5%D1%87%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D1%8F%5C%D0%92%20%D0%9F%D0%95%D0%A7%D0%90%D0%A2%D0%AC%5C%D0%94%D0%96%D0%9A%D0%B8%D0%A1%D0%9A%5C%D0%A0%D0%95%D0%93%D0%9B%D0%90%D0%9C%D0%95%D0%9D%D0%A2%20%20%D0%96%D0%B8%D0%BB%20%D0%BA%D0%BE%D0%BC%20%D1%83%D1%81%D0%BB%D1%83%D0%B3%D0%B8%20%D0%BD%D0%B0%D1%81%D0%B5%D0%BB%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D1%8E%20%20%D1%81%20%D0%BF%D0%BE%D0%BF%D1%80%D0%B0%D0%B2%D0%BA%D0%B0%D0%BC%D0%B8%20%D0%AE%D0%A3%20%D0%BE%D1%82%2028.10.19.rtf#sub_101) 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](file:///S%3A%5C%D0%9E%D0%A2%D0%94%D0%95%D0%9B%20%D0%B4%D0%BE%D0%BA%D1%83%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82%D0%B0%D1%86%D0%B8%D0%BE%D0%BD%D0%BD%D0%BE%D0%B3%D0%BE%20%D0%B8%20%D0%B0%D1%80%D1%85%D0%B8%D0%B2%D0%BD%D0%BE%D0%B3%D0%BE%20%D0%BE%D0%B1%D0%B5%D1%81%D0%BF%D0%B5%D1%87%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D1%8F%5C%D0%92%20%D0%9F%D0%95%D0%A7%D0%90%D0%A2%D0%AC%5C%D0%94%D0%96%D0%9A%D0%B8%D0%A1%D0%9A%5C%D0%A0%D0%95%D0%93%D0%9B%D0%90%D0%9C%D0%95%D0%9D%D0%A2%20%20%D0%96%D0%B8%D0%BB%20%D0%BA%D0%BE%D0%BC%20%D1%83%D1%81%D0%BB%D1%83%D0%B3%D0%B8%20%D0%BD%D0%B0%D1%81%D0%B5%D0%BB%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D1%8E%20%20%D1%81%20%D0%BF%D0%BE%D0%BF%D1%80%D0%B0%D0%B2%D0%BA%D0%B0%D0%BC%D0%B8%20%D0%AE%D0%A3%20%D0%BE%D1%82%2028.10.19.rtf#sub_706) статьи 7 Федерального закона № 210-ФЗ  перечень документов. Заявитель вправе представить указанные документы и информацию в Департамент, 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 органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего, 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.

# 4) предоставление на бумажном носителе документов и информации, электронные образы которых ранее были заверены в соответствии с пунктом 7.2 части 1 статьи 16 Федерального закона №210- ФЗ, за исключением случаев, если нанесение отметок на такие документы либо их изъятие является необходимым условием предоставления муниципальной услуги, и иных случаев, установленных федеральными законами.

# 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.

# Исчерпывающий перечень оснований для приостановленияи (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.

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

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 заявления о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги**

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

# Срок регистрации заявления заявителя о предоставлении муниципальной услуги

29. Заявление о предоставлении муниципальной услуги, поступившее в Департамент, подлежит обязательной регистрации специалистом Департамента, ответственным за делопроизводство, в системе электронного документооборота администрации города Югорска (далее - система электронного документооборота) в день поступления заявления в Департамент.

В случае личного обращения заявителя в Департамент, заявление о предоставлении муниципальной услуги подлежит обязательной регистрации специалистом Департамента, ответственным за делопроизводство, в системе электронного документооборота в течение 15 минут.

Регистрация 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, должно быть расположено с учетом пешеходной доступности для заявителей от остановок общественного транспорта, оборудовано отдельным входом для свободного доступа заявителей.

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

32. Все помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим требованиям, правилам пожарной безопасности, нормам охраны труда, а также требованиям Федерального закона от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» и иных нормативных правовых актов, регулирующим правоотношения в указанной сфере.

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

34. Места ожидания для заявителей должны соответствовать комфортным условиям.

Места ожидания должны быть оборудованы столами, стульями или скамьями (банкетками), информационными стендами, обеспечены писчей бумагой и канцелярскими принадлежностями в количестве, достаточном для оформления документов заявителями.

Информационные стенды должны размещаться на видном, доступном месте в любом из форматов (настенные стенды, напольные или настольные стойки), призваны обеспечить заявителей исчерпывающей информацией. Стенды должны быть оформлены в едином стиле, надписи должны быть сделаны черным шрифтом на белом фоне.

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

35. На информационных стендах и в информационно-телекоммуникационной сети Интернет размещается информация, указанная в [пункте 11](file:///S%3A%5C%D0%9E%D0%A2%D0%94%D0%95%D0%9B%20%D0%B4%D0%BE%D0%BA%D1%83%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82%D0%B0%D1%86%D0%B8%D0%BE%D0%BD%D0%BD%D0%BE%D0%B3%D0%BE%20%D0%B8%20%D0%B0%D1%80%D1%85%D0%B8%D0%B2%D0%BD%D0%BE%D0%B3%D0%BE%20%D0%BE%D0%B1%D0%B5%D1%81%D0%BF%D0%B5%D1%87%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D1%8F%5C%D0%92%20%D0%9F%D0%95%D0%A7%D0%90%D0%A2%D0%AC%5C%D0%94%D0%96%D0%9A%D0%B8%D0%A1%D0%9A%5C%D0%A0%D0%95%D0%93%D0%9B%D0%90%D0%9C%D0%95%D0%9D%D0%A2%20%20%D0%96%D0%B8%D0%BB%20%D0%BA%D0%BE%D0%BC%20%D1%83%D1%81%D0%BB%D1%83%D0%B3%D0%B8%20%D0%BD%D0%B0%D1%81%D0%B5%D0%BB%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D1%8E%20%20%D1%81%20%D0%BF%D0%BE%D0%BF%D1%80%D0%B0%D0%B2%D0%BA%D0%B0%D0%BC%D0%B8%20%D0%AE%D0%A3%20%D0%BE%D1%82%2028.10.19.rtf#sub_1010) настоящего административного регламента.

#

# Показатели доступности и качества муниципальной услуги

36. Показателями доступности муниципальной услуги являются:

- транспортная доступность к местам предоставления муниципальной услуги;

- доступность информации о порядке и сроках предоставления муниципальной услуги, об образцах оформления документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги на официальном сайте, Едином портале;

- возможность получения заявителем муниципальной услуги в МФЦ;

- 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.

37. Показателями качества муниципальной услуги являются:

- соблюдение органами, предоставляющими муниципальную услугу, сроков предоставления муниципальной услуги;

- соблюдение максимального 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 решения, принимаемые и осуществляемые в ходе предоставления муниципальной услуги;

- восстановление нарушенных прав заявителя.

**Особенности предоставления муниципальной услуги в многофункциональном центре**

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

- консультирование заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги;

- прием заявления о предоставлении муниципальной услуги и передача его в Департамент;

- выдача заявителю документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги.

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с соглашением о взаимодействии между МФЦ и администрацией города Югорска.

**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, МФЦ, а также должностных лиц, муниципальных служащих.

# 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 многофункциональном центре

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

1) прием и регистрация заявления о предоставлении муниципальной услуги;

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

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

**Прием и регистрация заявления о предоставлении муниципальной услуги**

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

Должностным лицом, ответственным за выполнение административных действий, входящих в состав административной процедуры является специалист Департамента, ответственный за делопроизводство.

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

Критерий принятия решения о приеме и регистрации заявления: наличие 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 системе электронного документооборота.

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

42. Основанием для начала административной процедуры является поступление специалисту Отдела зарегистрированного заявления о предоставлении муниципальной услуги.

Сведения о должностных лицах, ответственных за выполнение каждого административного действия, входящего в состав административной процедуры:

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

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

- за регистрацию подписанных директором Департамента либо лицом, его замещающим, документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги, - специалист Департамента, ответственный за делопроизводство.

Содержание административных действий, входящих в состав административной процедуры:

- рассмотрение заявления и оформление документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги (продолжительность и (или) максимальный срок выполнения -3 рабочих дня со дня регистрации в Департаменте заявления о предоставлении муниципальной услуги);

- подписание документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги (продолжительность и (или) максимальный срок выполнения - не более одного рабочего дня со дня подготовки и оформления специалистом Отдела 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).

Критерий принятия директором Департамента либо лицом, его замещающим, решения о предоставлении муниципальной услуги или об отказе предоставлении муниципальной услуги: наличие или отсутствие оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, указанных в пункте 25 административного регламента.

Результат административной процедуры: подписанные директором Департамента либо лицом, его замещающим, документы, являющиеся результатом предоставления муниципальной услуги.

Способ фиксации результата предоставления муниципальной услуги:

регистрация документа в системе электронного документооборота.

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

43. Основанием для начала административной процедуры является поступление специалисту Департамента, ответственному за делопроизводство, зарегистрированных документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги.

Должностным лицом, ответственным за выполнение административного действия, входящего в состав административной процедуры является специалист Департамента, ответственный за делопроизводство.

Содержание административного действия, входящего в состав административной процедуры: выдача (направление) документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги (продолжительность и (или) максимальный срок выполнения - не позднее одного рабочего дня со дня подписания директором Департамента либо лицом, его замещающим, документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги).

Критерий принятия решения о выдаче (направлении) заявителю документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги: оформленные и подписанные 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, в том числе на электронную почту заявителя.

Способ фиксации результата административной процедуры:

- в случае выдачи документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги, нарочно в Департаменте запись о выдаче документов заявителю подтверждается подписью заявителя на экземпляре документа Департамента;

- в случае направления заявителю документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги, почтой, получение заявителем документов подтверждается квитанцией (уведомлением) об отправке;

- в случае направления заявителю документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги на электронную почту заявителя, получение заявителем документов подтверждается регистрацией в системе электронного документооборота.

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

 *44. утратил силу*

*45. утратил силу*

*46. утратил силу*

**IV. Формы контроля за исполнением административного регламента**

Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением специалистами Департамента положений административного регламента и иных нормативных

правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги,

а также принятием ими решений

47. 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 директором Департамента.

**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**

48. 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).

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 Департамента, принятые или осуществленные в ходе предоставления муниципальной услуги.

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

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.

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.

*51. утратил силу.*

**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**

52. 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.

Должностные лица Департамента, муниципальные служащие Отдела, работники МФЦ несут персональную ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации за решения и действия (бездействия), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги.

Персональная ответственность сотрудников, работников МФЦ закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства.

53. В соответствии со статьей 9.6 Закона Ханты-Мансийского автономного округа - Югры от 11.06.2010 № 102-оз «Об административных правонарушениях» должностные лица Департамента, муниципальные служащие Отдела, работники МФЦ несут административную ответственность за нарушения настоящего административного регламента, выразившиеся в нарушении срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги, срока предоставления муниципальной услуги, в неправомерных отказах в приеме у заявителя документов, предусмотренных для предоставления муниципальной услуги, предоставлении муниципальной услуги, исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушении установленного срока осуществления таких исправлений, в превышении максимального срока ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги, а равно при получении результата предоставления муниципальной услуги (за исключением срока подачи запроса в многофункциональном центре), в нарушении требований к помещениям, в которых предоставляются муниципальные услуги, 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 многофункциональных центров).

# V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) Департамента, МФЦ, должностного лица Департамента или муниципальных служащих, работников МФЦ

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

56. Жалоба подается для рассмотрения в Отдел, Департамент, МФЦ, Департамент экономического развития Ханты-Мансийского автономного округа- Югры, который осуществляет функции и полномочия учредителя МФЦ.

Жалоба на решения и действия (бездействие) Отдела, муниципального служащего подается начальнику Отдела, директору Департамента, либо главе города Югорска.

Жалоба на решения и действия (бездействие) начальника Отдела подается директору Департамента, главе города Югорска.

Жалоба на решения и действия (бездействие) работника МФЦ подается руководителю МФЦ.

57. Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы размещается на информационном стенде в месте предоставления муниципальной услуги и в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте, Едином портале.

58. Требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы установлены:

1) Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» («Российская газета», 30.07.2010, № 168);

2) постановлением администрации города Югорска от 02.04.2018 № 949 «Об утверждении Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов и структурных подразделений администрации города Югорска, её должностных лиц, муниципальных служащих» (Сборник «Муниципальные правовые акты города Югорска от 09.04.2018 № 14 (101));

3) настоящим административным регламентом.

**Приложение 1**

**к** [**административному регламенту**](file:///S%3A%5C%D0%9E%D0%A2%D0%94%D0%95%D0%9B%20%D0%B4%D0%BE%D0%BA%D1%83%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82%D0%B0%D1%86%D0%B8%D0%BE%D0%BD%D0%BD%D0%BE%D0%B3%D0%BE%20%D0%B8%20%D0%B0%D1%80%D1%85%D0%B8%D0%B2%D0%BD%D0%BE%D0%B3%D0%BE%20%D0%BE%D0%B1%D0%B5%D1%81%D0%BF%D0%B5%D1%87%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D1%8F%5C%D0%92%20%D0%9F%D0%95%D0%A7%D0%90%D0%A2%D0%AC%5C%D0%94%D0%96%D0%9A%D0%B8%D0%A1%D0%9A%5C%D0%A0%D0%95%D0%93%D0%9B%D0%90%D0%9C%D0%95%D0%9D%D0%A2%20%20%D0%96%D0%B8%D0%BB%20%D0%BA%D0%BE%D0%BC%20%D1%83%D1%81%D0%BB%D1%83%D0%B3%D0%B8%20%D0%BD%D0%B0%D1%81%D0%B5%D0%BB%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D1%8E%20%20%D1%81%20%D0%BF%D0%BE%D0%BF%D1%80%D0%B0%D0%B2%D0%BA%D0%B0%D0%BC%D0%B8%20%D0%AE%D0%A3%20%D0%BE%D1%82%2028.10.19.rtf#sub_1000)

**предоставления муниципальной услуги**

**«Предоставление информации о порядке**

**предоставления** **жилищно-коммунальных**

**услуг населению»**

РЕКОМЕНДУЕМАЯ ФОРМА ЗАЯВЛЕНИЯ

Директору департамента жилищно-

коммунального и строительного комплекса

администрации города Югорска

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

(физическое лицо - фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии)

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

адрес, контактные телефоны, адрес электронной почты

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

юридическое лицо - наименование, адрес места нахождения,

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

контактные телефоны, адрес электронной почты

**ЗАЯВЛЕНИЕ**

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

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

 нарочно в Департаменте

 посредством почтовой связи (при подаче заявления в Департамент)

 на адрес электронной почты (при подаче заявления в Департамент)

 в МФЦ

|  |  |
| --- | --- |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
|          (дата)       |   (подпись) |