Приложение к постановлению администрации города Мегиона от «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_ №\_\_\_\_

# Административный регламентпредоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению»

# 1. Общие положения

1.1. Настоящий Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» (далее - Административный регламент), разработан в целях повышения качества предоставления и доступности получения муниципальной услуги по предоставлению информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению (далее - муниципальная услуга).

1.2. Административный регламент устанавливает стандарт предоставления муниципальной услуги, состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур предоставления муниципальной услуги, требования к порядку их выполнения, порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги, порядок обжалования заявителями решений и действий (бездействия) должностных лиц, а также принимаемых ими решений при предоставлении муниципальной услуги.

1.3. Получатели муниципальной услуги являются физические или юридические лица, обратившиеся за предоставлением муниципальной услуги. От имени заявителя с запросом о предоставлении муниципальной услуги вправе обратиться представитель заявителя, который в случае личного обращения предъявляет документ, удостоверяющий его личность, представляет (прилагает к запросу) документ, подтверждающий его полномочия на обращение с запросом о предоставлении муниципальной услуги (подлинник или нотариально заверенную копию).

1.4. Информирование населения о предоставлении муниципальной услуги осуществляется по адресу:

Адрес: Муниципальное казенное учреждение «Капитальное строительство», 628681, улица Советская, 19, кабинет 303 город Мегион, Ханты-Мансийский автономный округ - Югра, телефон для справок (консультаций): код города (34643) телефоны: 5-92-23, 5-92-85.

адрес электронной почты Учреждения: mkuks86@yandex.ru

График работы: понедельник-пятница с 9:00 до 18:00, обед: 13:00 до 14:00, выходной - суббота-воскресенье. Не рабочие праздничные дни устанавливаются в соответствии с трудовым кодексом Российской Федерации.

1.5. Информация о предоставлении муниципальной услуги размещается на официальном сайте администрации города в сети «Интернет», в государственной информационной системе «Сводный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)», в информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг.

# 2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги:

предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

Перечень информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению, включает, в том числе, информацию:

об установленных ценах (тарифах) на услуги и работы по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирных домах и жилых помещений в них;

о размерах оплаты в соответствии с установленными ценами (тарифами);

об объемах, о перечне и качестве оказываемых услуг и (или) выполняемых работ;

о ценах (тарифах) на предоставляемые коммунальные услуги и размерах оплаты этих услуг, об участии представителей органов местного самоуправления в годовых и во внеочередных общих собраниях собственников помещений в многоквартирных домах;

о муниципальных программах в жилищной сфере и в сфере коммунальных услуг;

о нормативных правовых актах органов местного самоуправления, регулирующих отношения в данных сферах;

о состоянии расположенных на территории муниципального образования объектов коммунальной и инженерной инфраструктур;

о лицах осуществляющих эксплуатацию указанных объектов;

о производственных программах и об инвестиционных программах организаций, поставляющих ресурсы, необходимые для предоставления коммунальных услуг;

о соблюдении установленных параметров качества товаров и услуг таких организаций, о состоянии расчетов исполнителей коммунальных услуг (лиц, осуществляющих предоставление коммунальных услуг) с лицами, осуществляющими производство и реализацию ресурсов, необходимых для предоставления коммунальных услуг, а также с лицами, осуществляющими водоотведение;

о состоянии расчетов потребителей с исполнителями коммунальных услуг.

2.2. Муниципальная услуга предоставляется муниципальным казенным учреждением «Капитальное строительство» (далее – Учреждение).

2.2.1. Муниципальная услуга предоставляется муниципальным казенным учреждением «Многофункциональный центр оказания государственных и муниципальных услуг» (далее – МФЦ) по адресу: 628684, проспект Победы, дом 7, город Мегион, Ханты-Мансийский автономный округ - Югра.

При предоставлении муниципальной услуги на базе многофункционального центра, на официальном сайте администрации города в сети Интернет www.admmegion.ru/ раздел ЖКХ/ раздел «Информация о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению», Учреждением ежемесячно в срок до 10 числа, следующего за отчетным периодом, размещается информация по следующим услугам:

о ценах (тарифах) на предоставляемые коммунальные услуги и размерах оплаты этих услуг, об участии представителей органов местного самоуправления в годовых и во внеочередных общих собраниях собственников помещений в многоквартирных домах;

о муниципальных программах в жилищной сфере и в сфере коммунальных услуг;

о нормативных правовых актах органов местного самоуправления, регулирующих отношения в данных сферах;

о состоянии расположенных на территории муниципального образования объектов коммунальной и инженерной инфраструктур;

о лицах осуществляющих эксплуатацию указанных объектов;

о производственных программах и об инвестиционных программах организаций, поставляющих ресурсы, необходимые для предоставления коммунальных услуг;

о состоянии расчетов потребителей с исполнителями коммунальных услуг.

В случае, если в запросе содержаться вопросы, которые не отнесены к компетенции многофункционального центра, специалист многофункционального центра направляет ответ заявителю о необходимости обращения в орган местного самоуправления.

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению (далее - информация).

уведомление об отказе в предоставлении информации.

2.4. Муниципальная услуга предоставляется в срок не позднее 30 календарных дней с момента регистрации запроса в Управлении или МФЦ.

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги:

Жилищный кодекс Российской Федерации;

Федеральный закон от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

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

Федеральный закон от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

постановление Правительства Российской Федерации от 23.05.2006 №307 «О порядке предоставления коммунальных услуг гражданам»;

Постановление Правительства Российской Федерации от 06.05.2011 №354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов»;

Закон Ханты-Мансийского автономного округа - Югры от 11.06.2010 №102-оз «Об административных правонарушениях»;

Устав города Мегион;

Устав муниципального казенного учреждения «Капитальное строительство».

2.6. Для предоставления муниципальной услуги заинтересованные лица направляют в адрес Учреждения запрос. При этом запрос может быть направлен как лично, так и посредством почтовой или электронной связи через «Интернет-приемную главы города» на официальном сайте администрации города в сети «Интернет» для приема обращений граждан по информационным системам общего пользования: www.admmegion.ru. Также запрос может быть направлен посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг. Примерный образец запроса приводится в приложении к Административному регламенту:

В запросе указываются:

сведения о заявителе, в том числе: фамилия, имя, отчество либо наименование юридического лица;

почтовый адрес заявителя, или юридический адрес юридического лица, по которому должен быть направлен ответ;

место получения жилищно-коммунальных услуг, если требуется информация по другому объекту, не являющемуся местом фактического нахождения заявителя;

сведения о документах, подтверждающих полномочия представителя заинтересованных лиц, если от имени заявителя выступает их представитель, действующий на основании доверенности;

подпись заявителя или его представителя и дата направления запроса.

Запрос от имени юридических лиц должен быть предоставлен на фирменном бланке и подписан руководителем или иным уполномоченным лицом.

При обращении за получением муниципальной услуги от имени заявителя его представителей, последние предоставляют документ, удостоверяющий личность, а также документ, подтверждающий их полномочия на представление интересов заявителя.

Указанные документы предоставляются в обязательном порядке. По своему усмотрению заявитель или его законный представитель вправе предоставить дополнительно иные документы.

2.6.1. Должностное лицо Учреждения не вправе требовать от заявителя:

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

представления документов и информации, в том числе подтверждающих внесение заявителем платы за предоставление муниципальных услуг, которые находятся в распоряжении Учреждения, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, за исключением документов, включенных в определенный частью 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 №210-ФЗ перечень документов. Заявитель вправе представить указанные документы и информацию в Учреждение, по собственной инициативе;

осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальных услуг 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 перечни, указанные в части 1 статьи 9 Федерального закона от 27.07.2010 №210-ФЗ.

2.6.2. В случае, если для предоставления государственной или муниципальной услуги необходима обработка персональных данных лица, не являющегося заявителем, и если в соответствии с федеральным законом обработка таких персональных данных может осуществляться с согласия указанного лица, при обращении за получением муниципальной услуги заявитель дополнительно представляет документы, подтверждающие получение согласия указанного лица или его законного представителя на обработку персональных данных указанного лица. Документы, подтверждающие получение согласия, могут быть представлены в том числе в форме электронного документа.

2.6.3. Для обработки персональных данных в целях предоставления персональных данных заявителя, имеющихся в распоряжении Учреждения, в орган, предоставляющий муниципальную услугу, либо подведомственную органу местного самоуправления организацию, участвующую в предоставлении муниципальных услуг, либо многофункциональный центр на основании межведомственных запросов таких органов или организаций для предоставления государственной или муниципальной услуги по запросу заявителя, а также для обработки персональных данных при регистрации субъекта персональных данных на едином портале государственных и муниципальных услуг и на региональных порталах государственных и муниципальных услуг не требуется получение согласия заявителя как субъекта персональных данных в соответствии с требованиями статьи 6 Федерального закона от 27 июля 2006 года №152-ФЗ «О персональных данных».

2.6.4. Должностные лица Учреждения, ответственные за предоставление муниципальной услуги, обязаны соблюдать конфиденциальность ставшей известной им в связи с осуществлением деятельности по предоставлению муниципальных услуг или услуг, являющихся необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг, информации, которая связана с правами и законными интересами заявителя или третьих лиц. Представление информации, доступ к которой ограничен федеральными законами, может осуществляться с согласия заявителя либо иного обладателя такой информации. Заявитель при обращении за предоставлением муниципальной услуги подтверждает факт получения указанного согласия в форме, предусмотренной законодательством Российской Федерации, в том числе путем представления документа, подтверждающего факт получения указанного согласия, на бумажном носителе или в форме электронного документа.

2.7. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в принятии запроса:

в запросе не указаны данные заявителя (фамилия, имя, отчество, почтовый адрес для направления ответа на запрос, либо номер телефона, по которому можно связаться с заявителем) или данные заявителя в запросе указаны неразборчиво;

отсутствие документа, подтверждающего полномочия представителя заявителя;

наличие в представленных документах ошибок или противоречивых сведений.

2.8. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

запрашиваемая заявителем информация не относится к информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

2.9. Предоставление муниципальной услуги является бесплатной.

2.10. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги составляет не более 15 минут.

Продолжительность приема для предоставления и получения информации по процедуре предоставления муниципальной услуги одного заявителя у сотрудника, осуществляющего прием, составляет не более 15 мин.

2.11. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги составляет не более 30 минут.

2.12. Требования к месту предоставления муниципальной услуги:

здание, в котором располагается Учреждение должно быть оборудовано отдельным входом для удобства работы и свободного доступа заявителей в помещение;

на территории, прилегающей к зданию, в котором располагается Учреждение, оборудуются места для бесплатной парковки автотранспортных средств;

помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, оборудуются стульями и столами, канцелярскими принадлежностями, противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой охраны. Данные помещения должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормам;

каждое рабочее место сотрудников, осуществляющих предоставление муниципальной услуги, должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, а также принтером;

помещения для предоставления муниципальной услуги размещаются преимущественно на нижних этажах зданий или отдельно стоящих зданиях.

Вход и выход из помещения 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.

Лестницы, находящиеся по пути движения в помещение для предоставления государственной 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.

Места предоставления муниципальной услуги должны соответствовать требованиям к местам обслуживания маломобильных групп населения, к внутреннему оборудованию и устройствам в помещении, к санитарно-бытовым помещениям для инвалидов, к путям движения в помещении и залах обслуживания, к лестницам и пандусам в помещении, к лифтам, подъемным платформам для инвалидов, к аудиовизуальным и информационным системам доступным для инвалидов.

2.13. Показатели доступности муниципальной услуги:

доступность информации о порядке и стандарте предоставления муниципальной услуги, об образцах оформления документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, размещенных на информационных стендах, на официальном сайте администрации города admmegion.ru. в сети «Интернет», в государственной информационной системе «Сводный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)», в  государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»;

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

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

соблюдение графика работы Учреждения с заявителями по предоставлению муниципальной услуги;

бесплатность предоставления муниципальной услуги;

бесплатность предоставления информации о процедуре предоставления муниципальной услуги;

не допускается дискриминация по признаку инвалидности.

2.14.Показатели качества муниципальной услуги:

соответствие требованиям настоящего Административного регламента;

соблюдение должностными лицами Учреждения сроков предоставления муниципальной услуги;

отсутствие обоснованных жалоб по вопросу предоставления муниципальной услуги.

# 3. Порядок, состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме

3.1. Блок-схема последовательности административных процедур по предоставлению муниципальной услуги приведена в [приложении 2](#sub_1200) к Административному регламенту.

3.2. Информирование о порядке предоставления муниципальной услуги, в том числе о ходе предоставления муниципальной услуги, проводится в двух формах: устное (лично или по телефону) и письменное:

при устном обращении (лично или по телефону) заявителя за информацией по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе о ходе предоставления муниципальной услуги, сотрудники Учреждения осуществляют устное информирование (лично или по телефону) обратившегося за информацией заявителя. Устное информирование каждого обратившегося за информацией заявителя осуществляется в течение не более 15 минут. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который поступил звонок, указанием фамилии, должностного лица принявшего звонок;

в случае, если для подготовки ответа требуется продолжительное время, сотрудник, осуществляющий устное информирование, предлагает заинтересованным лицам направить в Учреждение обращение о предоставлении письменной консультации по процедуре предоставления муниципальной услуги либо назначить другое удобное для заинтересованных лиц время для устного информирования.

Письменное информирование осуществляется при получении обращения заинтересованного лица о предоставлении письменной консультации по процедуре предоставления муниципальной услуги. Ответ на обращение готовится в течение 30 календарных дней со дня регистрации письменного обращения.

Письменный ответ на обращение должен содержать сведения о фамилии, имени, отчестве и номере телефона исполнителя и направляться по почтовому или электронному адресу, указанному в обращении.

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.

3.3. Информация о месте нахождения, номерах телефонов структурных подразделений Учреждения, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, размещается в сети «Интернет» на официальном сайте администрации города admmegion.ru.

3.4. Информация о муниципальной услуге предоставляется непосредственно в помещениях Учреждения, а также с использованием средств телефонной связи, электронного информирования, посредством размещения на официальном сайте администрации города admmegion.ru., в государственной информационной системе «Сводный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)», в информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг, либо региональном портале государственных и муниципальных услуг.

3.5. Информация о процедуре предоставления муниципальной услуги, в том числе о ходе предоставления муниципальной услуги:

Заявитель обращается лично письменно, по телефону, по электронной почте в Учреждение или через Федеральную государственную информационную систему «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» через раздел портала «Каталог услуг (описание услуг)», через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг либо посредством регионального портала государственных и муниципальных услуг.

3.6. Информация о процедуре предоставления муниципальной услуги предоставляется бесплатно.

3.7. На информационных стендах, находящихся в здании администрации города, на официальном сайте администрации города Мегиона admmegion.ru, размещается следующая информация:

извлечения из законодательных и иных нормативно-правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению муниципальной услуги;

справочная информация о сотрудниках Учреждения, участвующих в предоставлении муниципальной услуги (Ф.И.О. директора Учреждения, заместителя директора Учреждения, а также сотрудников Учреждения);

текст настоящего Административного регламента с приложениями, в том числе:

месторасположение, график (режим работы), номера телефонов и адрес электронной почты Учреждения;

порядок получения информации по процедуре предоставления муниципальной услуги;

основания отказа в предоставлении муниципальной услуги;

порядок обжалования действий (бездействия) должностного лица, а также принимаемого им решения при предоставлении муниципальной услуги.

3.8. Предоставление муниципальной услуги при письменном обращении заявителя (в том числе посредством направления запроса по почте или в электронной форме) включает в себя следующие административные процедуры:

прием и регистрацию запроса о предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению (далее - запрос);

рассмотрение принятого запроса о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению;

принятие решения о предоставлении информации или отказе в предоставлении муниципальной услуги;

направление заявителю информации по предоставлению муниципальной услуги или уведомления об отказе в предоставлении информации.

3.9. Основанием для начала административной процедуры по приему и регистрации запроса является предоставление заявителем в Учреждение запроса о предоставлении муниципальной услуги посредством почтовой или электронной связи через «Интернет-приемную главы города» на официальном сайте администрации города в сети «Интернет» для приема обращений граждан по информационным системам общего пользования: www.admmegion.ru и mkuks86@yandex.ru. Также запрос может быть направлен посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, а также запрос может быть принят при личном приёме заявителя.

3.10. Сотрудник Учреждения, ответственный за прием документов, производит проверку запроса на предмет соответствия требованиям, указанным в [пункте 2.6.](#sub_1026) настоящего регламента (наличие необходимой информации, в том числе, фамилии и инициалов заявителя, номера телефона, его почтового адреса, сведений о представителе заявителя), затем производит регистрацию запроса и передает его директору (заместителю директора) Учреждение, который направляет запрос исполнителю для предоставления информации. Срок подготовки информации не должен превышать 30 календарных дней. В случае, если при проверке запроса имеются основания для отказа в приеме запроса, указанные в [пункте 2.7.](#sub_1027) настоящего Административного регламента, данный запрос не принимается к регистрации.

3.11. Результат административной процедуры по приему и регистрации запроса:

прием и регистрация запроса;

отказ в регистрации запроса.

3.12. Основанием для начала административной процедуры по рассмотрению принятого запроса и подготовки необходимой информации заявителю, является получение зарегистрированного запроса сотрудником Учреждения, ответственным за предоставление информации.

3.13. Сотрудник Учреждения, ответственный за предоставление информации, в течение 25 дней со дня регистрации запроса подготавливает информацию и представляет на подпись директора (заместителю директора) Учреждения.

3.14. При наличии оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги сотрудник Управления, ответственный за предоставление информации, за подписью директора (заместителя директора) Учреждения информирует заявителя об отказе в предоставлении муниципальной услуги в письменном или электронном виде.

3.15. Результат административной процедуры по рассмотрению запроса и предоставлению информации:

направление заявителю информации по предоставляемой муниципальной услуги;

направление заявителю уведомления об отказе в предоставлении информации.

# 4. Формы контроля за исполнением Административного регламента

4.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, принятием решений сотрудниками Учреждения, осуществляется директором (заместителем директора) Учреждения.

4.2. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, как плановых проверок осуществляется на основании годовых планов работы Учреждения), так и внеплановых проверок (осуществляются на основании приказа директора Учреждения). Проверки по конкретным обращениям заявителей осуществляются на основании приказа директора Учреждения. При проверке рассматриваются все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексная проверка), либо отдельные вопросы (тематическая проверка).

4.3. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, осуществляется директором (заместителем директора) Учреждения. Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения должностными лицами Административного регламента и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, устанавливающих требования к проведению муниципальной услуги.

4.4. В случае проведения проверки по конкретному запросу заявителя, в течение 30 календарных дней со дня регистрации письменного запроса, заявителю направляется по почте информация о результатах проверки, проведенной по запросу.

4.5. Результаты проверки оформляются в виде акта, в котором отмечаются выявленные недостатки и указываются предложения по их устранению. Акт утверждается директором Учреждения.

4.6. 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.

4.7. Сотрудники Учреждения, ответственные за предоставление муниципальной услуги, несут персональную ответственность за сроки и порядок исполнения каждой административной процедуры, указанной в Административном регламенте.

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

4.9. Должностное лицо Учреждения, ответственное за осуществление соответствующих административных процедур настоящего Административного регламента, несет административную ответственность в соответствии с законодательством Ханты-Мансийского автономного округа - Югры за:

нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги и срока предоставления муниципальной услуги;

неправомерные отказы в приеме у заявителя документов, предусмотренных для предоставления муниципальной услуги, и предоставления муниципальной услуги, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо за нарушение установленного срока осуществления таких исправлений;

превышение максимального срока ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги (за исключением срока подачи запроса в многофункциональном центре);

нарушение требований к помещениям, в которых предоставляются государственные и муниципальные услуги, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении государственной или муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги (за исключением требований, установленных к помещениям многофункциональных центров).

# 5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалований действий (бездействий) и решений органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц и муниципальных служащих

5.1. Получатели муниципальной услуги имеют право на обжалование решений, принятых в ходе предоставления муниципальной услуги, действий или бездействия должностных лиц Учреждения, путем подачи жалобы непосредственно директору Учреждения, либо в вышестоящий орган - администрацию города Мегиона. От имени заявителя может выступать его законный представитель.

Жалоба, поступившая в Учреждение подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течении 15 рабочих дней с момента ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, 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. Уполномоченным должностным лицом на рассмотрение жалоб, поступивших в Учреждения, является первый заместитель главы города.

Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального Интернет-сайта администрации города, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.2. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования заявителем и его законным представителем, решений и действий (бездействий) органа, представляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, являются, в том числе:

нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

иные нарушения требований нормативных правовых актов Российской Федерации, субъектов Российской Федерации, муниципальных правовых актов.

5.3. Заявитель или его представитель имеет право направить жалобу в администрацию города в случае:

несогласия с принятым решением директора (заместителя директора) Учреждения в отношении информации о предоставлении муниципальной услуги, указанной в [пункте 5.2.](#sub_1052) настоящего Административного регламента.

5.4. Жалоба должна содержать следующую информацию:

наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, решения и действия (бездействия) которых обжалуются;

фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействиях) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего;

доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего (с обязательным предоставлением личной подписи и даты). Заявителем могут быть предоставлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.5.Дополнительно в жалобе могут быть указаны причины несогласия с обжалуемым решением, действием (бездействием), обстоятельства, на основании которых заявители считают, что нарушены их права, свободы и законные интересы, созданы препятствия к их реализации либо незаконно возложена какая-либо обязанность, требования, а также иные сведения, которые заявители считают необходимым сообщить.

5.6.Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является жалоба заявителя или его представителя, поданная в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме.

Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального Интернет-сайта администрации города, единого портала государственных Ии муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.7. К жалобе могут быть приложены копии документов, подтверждающие изложенные в жалобе обстоятельства. Жалоба подписывается подавшим ее заявителем или уполномоченным им лицом.

5.8. Если в результате рассмотрения жалоба признана обоснованной, то принимается решение об осуществлении действий по предоставлению заявителю муниципальной услуги или отмены принятого решения исправления допущенных опечаток и ошибок, с направлением заявителю, либо его представителю письменного уведомления (на бумажном носителе, либо в электроном виде) о принятом решении, не позднее дня, следующего за днем принятия решения.

5.9. В случае, если жалоба заявителя или его представителя, была направлена для рассмотрения в администрацию города, и жалоба была признана обоснованной, проводится служебная проверка в отношении должностных лиц, чьи решения, действия (бездействия) обжалуются.

5.10. Если в ходе рассмотрения жалоба признана необоснованной, заявителю, либо его представителю, направляется письменное уведомление (на бумажном носителе, либо в электронном виде) о результате рассмотрения жалобы с указанием причин признания ее необоснованной, не позднее дня, следующего за днем принятия решения.

5.11. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в рассмотрении жалобы либо приостановления ее рассмотрения:

содержание жалобы не соответствует предмету обжалования, указанному в [пункте 5.2.](#sub_1052) настоящего Административного регламента;

отсутствие указания на фамилию, имя, отчество и почтовый адрес заявителя, направившего обращение (жалобу), по которому должен быть направлен ответ;

обращение (жалоба) содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, муниципального служащего органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также членам его семьи;

текст письменного обращения (жалобы) не поддается прочтению, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения (жалобы) сообщается заявителю, направившему обращение (жалобу), если его фамилия и почтовый адрес не поддаются прочтению;

в письменном обращении (жалобе) содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями (жалобами), и при этом в обращении (жалобе) не приводятся новые доводы или обстоятельства;

ответ по существу поставленного в обращении (жалобе) вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или охраняемую федеральным законом тайну.

В случае оставления обращения (жалобы) без ответа по существу поставленных в нем вопросов, заявителю, направившему обращение (жалобу), сообщается о причинах отказа в рассмотрении обращения (жалобы) либо о переадресации обращения (жалобы).

5.12. Порядок досудебного (внесудебного) обжалования, предусмотренный настоящим разделом, применяется ко всем административными процедурами, установленным настоящим Административным регламентом.

5.13. По результатам рассмотрения жалобы орган, должностное лицо Администрации города, рассматривающее жалобу в соответствии с [пунктом 5.1.](#sub_1051) настоящего Административного регламента:

удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных департаментом, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

отказывает в удовлетворении жалобы.

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

5.15. В случае несогласия с результатом досудебного (внесудебного) обжалования заявителем решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служебного на любой стадии рассмотрения спорных вопросов заявитель имеет право обратиться в суд согласно установленному действующим законодательством Российской Федерации порядку.

5.16. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в [подпункте 5.13.](#sub_1513) настоящего Административного регламента заявителю в письменной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы. Если жалоба была направлена по электронной почте, ответ заявителю предоставляется в электронной форме по адресу, указанному в обращении и посредством почтовой связи в письменной форме при наличии почтового адреса.

Приложение 1

к Административному регламенту по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению»

Главе города Мегиона

**Запрос о предоставлении информации**[\*](#sub_111)

 Я, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_,

                 фамилия, имя, отчество заявителя (его уполномоченного представителя)

действуя от имени \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

                фамилия, имя, отчество заявителя (в случае если его интересы представляет

                                         уполномоченный представитель)

на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

             наименование и реквизиты документа, подтверждающего полномочия представителя

прошу предоставить мне информацию о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению: (далее перечень):

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

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

                     (наименование объекта недвижимости, адрес)

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

Информацию прошу предоставить:

почтовым отправлением по адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

почтовый адрес с указанием индекса

при личном обращении в Управление

(поставить отметку напротив выбранного варианта)

О готовности результатов муниципальной услуги прошу сообщить по телефону

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_.

Приложение: на \_\_\_ л. в 1 экз.

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

 дата направления запроса

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

  подпись заявителя или его уполномоченного представителя

\* Запрос от юридического лица оформляется на фирменном бланке юридического лица и подписывается  его руководителем либо иным должностным лицом юридического лица.

Приложение 2

к Административному регламенту по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению»

Блок-схема

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

|  |
| --- |
| Запрос заявителя либо его представителя, который направлен лично им, посредством почтовой или электронной связи |

|  |
| --- |
| Прием и регистрация запроса |

|  |
| --- |
| Личные запросы заявителя о предоставлении информации |

|  |
| --- |
| Предоставление информации устно или в электронном виде |

|  |
| --- |
| Рассмотрение запроса должностным лицом Учреждения |

|  |
| --- |
| Отказ в предоставлении информации |

|  |
| --- |
| Подготовка ответа на запрос по предоставлению жилищно-коммунальных услуг населению |

|  |
| --- |
| Направление уведомления об отказе ив предоставлении информации посредством почтовой или электронной связи или вручением лично заявителю либо представителю |

|  |
| --- |
| Направление ответа на запрос посредством почтовой или электронной связи или вручение лично заявителю или его представителю |