ПРОЕКТ

О внесении изменений в постановление

Администрации города Когалыма

от 30.01.2012 №202

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», распоряжением Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 01.12.2012 №718-рп «О плане мероприятий («дорожной карте») по организации предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» в Ханты-Мансийском автономном округе - Югре на 2012 - 2018 годы», статьей 28 Устава города Когалыма, постановлением Администрации города Когалыма от 07.02.2012 №289 «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг»:

1. В постановление Администрации города Когалыма от 30.01.2012 №202 «Об утверждении Административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению в городе Когалыме» (далее – постановление) внести следующие изменения:

1.1. приложение к постановлению изложить в редакции согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Признать утратившими силу следующие постановления Администрации города Когалыма:

2.1. от 01.10.2014 №2427 «О внесении изменений в постановление Администрации города Когалыма от 30.01.2012 №202»;

2.2. от 02.06.2015 №1629  «О внесении изменений в постановление Администрации города Когалыма от 30.01.2012 №202»;

2.3. от 05.04.2016 №959 «О внесении изменений в постановление Администрации города Когалыма от 30.01.2012 №202»;

3. Отделу развития жилищно-коммунального хозяйства Администрации города Когалыма (Л.Г.Низамова) направить в юридическое управление Администрации города Когалыма текст постановления и [приложение](#P35) к нему, его реквизиты, сведения об источнике официального опубликования в порядке и в сроки, предусмотренные распоряжением Администрации города Когалыма от 19.06.2013 №149-р «О мерах по формированию регистра муниципальных нормативных правовых актов Ханты-Мансийского автономного округа – Югры» для дальнейшего направления в Управление государственной регистрации нормативных правовых актов Аппарата Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа - Югры.

4. Опубликовать настоящее постановление и [приложение](#P35) к нему в газете «Когалымский вестник» и разместить на официальном сайте Администрации города Когалыма в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (www.admkogalym.ru).

5. Контроль за выполнением постановления возложить на заместителя главы города Когалыма М.А.Рудикова.

Глава города Когалыма Н.Н.Пальчиков

Согласовано:

зам. главы города Когалыма М.А.Рудиков

начальник ЮУ А.В.Косолапов

начальник УЭ Е.Г.Загорская

зам.директора МАУ «МФЦ» Б.Н.Гетьман

начальник ОРАР УЭ А.А.Шумков

Подготовлено:

Начальник ОРЖКХ Л.Г.Низамова

Разослать: ЮУ, ОРЖКХ, ОРАР УЭ, МАУ «МФЦ», газета «Когалымский вестник», прокуратура, ООО «Ваш Консультант».

Приложение

к постановлению Администрации

города Когалыма

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ №\_\_\_\_\_\_

Административный регламент предоставления

муниципальной услуги

«Предоставление информации о порядке предоставления

жилищно-коммунальных услуг населению в городе Когалыме»

1. Общие положения

Предмет регулирования административного регламента

 1. Настоящий Административный регламент устанавливает сроки и последовательность административных процедур и административных действий отдела развития жилищно-коммунального хозяйства Администрации города Когалыма (далее – уполномоченный орган), а также порядок его взаимодействия
с заявителями при предоставлении муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению в городе Когалыме» (далее – административный регламент, муниципальная услуга).

Круг заявителей

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

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

Требования к порядку информирования о правилах предоставления муниципальной услуги

1. Информация о месте нахождения, справочных телефонах, графике работы, адресах электронной почты уполномоченного органа и его структурных подразделений, участвующих в предоставлении муниципальной услуги.

Место нахождения уполномоченного органа:

адрес: 628481, город Когалым, улица Дружбы народов, 7:

начальник: кабинет 120 (1 этаж);

специалисты: кабинет 120 (1 этаж);

телефоны для справок: 8 (34667) 9-37-90, 9-37-92, 9-37-89;

адрес электронной почты:

glonass1@yandex.ru;

график работы:

понедельник - пятница: 9.30 - 17.00,

перерыв: 12.30 - 14.00,

суббота, воскресенье: выходные дни.

Информация о месте нахождения, справочных телефонах, графике работы, адресах электронной почты отдела делопроизводства и работы с обращениями граждан управления по общим вопросам Администрации города Когалыма (далее - Отдел делопроизводства) участвующего в предоставлении муниципальной услуги:

адрес: 628481, город Когалым, улица Дружбы народов, 7:

кабинет 428 (4-й этаж), тел. (34667) 93-604; 93-605, факс 2-07-79,

адрес электронной почты: delo@admkogalym.ru;

график работы:

понедельник - пятница: 9.30 - 17.00,

перерыв: 12.30 - 14.00,

суббота, воскресенье: выходные дни.

1. Способы получения информации о месте нахождения, справочных телефонах, графике работы муниципального автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее - МФЦ):

 МФЦ находится по адресу: 628485, Ханты-Мансийский автономный округ - Югра, город Когалым, улица Мира, 15;

телефоны для справок: (34667) 2-48-56, 2-48-51;

адрес электронной почты: 013-0000@mfchmao.ru;

график работы:

понедельник - пятница: 8.00 - 20.00,

суббота: 8.00 - 18.00,

воскресенье – выходной.

адрес официального сайта: http://mfchmao.ru/, раздел «МФЦ муниципальных образований».

1. Сведения, указанные в пунктах 3, 4 административного регламента, размещаются на информационных стендах в местах предоставления муниципальной услуги и в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

- на официальном сайте Администрации города Когалыма www.admkogalym.ru (далее - официальный сайт);

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

- в региональной информационной системе Ханты-Мансийского автономного округа - Югры «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Ханты-Мансийского автономного округа – Югры» 86.gosuslugi.ru (далее - региональный портал).

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

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

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

в форме информационных (мультимедийных) материалов
в информационно-телекоммуникационной сети Интернет посредством официального сайта, Единого и регионального порталов.

Информация о муниципальной услуге также размещается на информационных стендах в местах предоставления муниципальной услуги в форме информационных (текстовых) материалов.

7. Ответ на письменное обращение по вопросу предоставления муниципальной услуги направляется заявителю на почтовый адрес или адрес электронной почты в срок, не превышающий 15 дней со дня регистрации письменного обращения.

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

1. Ответ на телефонный звонок при устном консультировании начинается с информации о наименовании уполномоченного органа,
в который позвонил заявитель, фамилии, имени, отчестве 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, предлагает заявителю направить в уполномоченный орган 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.

1. Для получения информации заявителями по вопросам предоставления муниципальной услуги, сведений о ходе предоставления муниципальной услуги посредством Единого и регионального порталов необходимо использовать адреса в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», указанные в пункте 5 административного регламента.
2. На информационном стенде в здании уполномоченного органа в форме информационных (текстовых) материалов и в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в форме информационных (мультимедийных) материалов размещается следующая информация:

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

блок-схема предоставления муниципальной услуги;

исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

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

сведения о местонахождении, контактных телефонах, адресах электронной почты, графике (режиме) работы уполномоченного органа и его структурного подразделения, участвующего в предоставлении муниципальной услуги, 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) уполномоченного органа, а также его должностных лиц, муниципальных служащих;

текст настоящего административного регламента с приложениями.

1. В случае внесения изменений в настоящий административный регламент специалист уполномоченного органа, предоставляющий муниципальную услугу, в срок, не превышающий срок 5 рабочих днейсо дня вступления в силу таких изменений, обеспечивает размещение информации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и на информационных стендах, находящихся в месте предоставления муниципальной услуги.
2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

Наименование муниципальной услуги

1. Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению в городе Когалыме.

Наименование органа местного самоуправления, предоставляющего муниципальную услугу

13. Предоставление муниципальной услуги осуществляется структурным подразделением Администрации города Когалыма - отделом развития жилищно-коммунального хозяйства.

Муниципальная услуга предоставляется также МФЦ.

 14. 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» 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, документов и информации, необходимых для предоставления таких услуг, включенных в Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг, утвержденный решением Думы города Когалыма от 24.06.2011 №58-ГД «Об утверждении перечня услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления органами местного самоуправления Администрации города Когалыма муниципальных услуг, а также порядка определения размера платы за оказание таких услуг».

Результат предоставления муниципальной услуги

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

Срок предоставления муниципальной услуги, срок приостановления предоставления муниципальной услуги, сроки выдачи (направления) документов, являющихся результатом предоставления

муниципальной услуги

16. Срок предоставления муниципальной услуги составляет 30 календарных дней со дня регистрации заявления о предоставлении муниципальной услуги.

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

Срок выдачи (направления) информации, являющейся результатом предоставления муниципальной услуги, входит в общий срок предоставления муниципальной услуги.

Правовые основания для предоставления муниципальной услуги

17. Правовыми основаниями для предоставления муниципальной услуги являются:

Жилищный кодекс Российской Федерации («Собрание законодательства РФ», 03.01.2005, №1 (часть 1), ст. 14);

Федеральный закон от 06.10.2003 №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», статьи 14 - 17 («Собрание законодательства РФ», 06.10.2003, №40);

Федеральный закон от 30.12.2004 №210-ФЗ «Об основах регулирования тарифов организаций коммунального комплекса» («Российская газета», 2004, 31.12.2004, №292);

Федеральный закон от 09.02.2009 №8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», статьи 6 - 8, 10, 19 («Российская газета», №25, 13.02.2009);

Федеральный закон от 23.11.2009 №261-ФЗ «Об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации» («Собрание законодательства Российской Федерации, 30.11.2009 №48, ст. 5711);

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

Федеральный закон от 27.07.2010 №190-ФЗ «О теплоснабжении» («Российская газета», №168, 30.07.2010);

Федеральный закон от 07.12.2011 №416-ФЗ «О водоснабжении и водоотведении» («Российская газета», №278, 10.12.2011);

постановление Правительства Российской Федерации от 23.05.2006 №306 «Об утверждении Правил установления и определения нормативов потребления коммунальных услуг» («Российская газета», №114, 29.05.2006);

постановление Правительства Российской Федерации от 13.08.2006 №491 «Об утверждении Правил содержания общего имущества в многоквартирном доме и Правил изменения размера платы за содержание и ремонт жилого помещения в случае оказания услуг и выполнения работ по управлению, содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность» («Собрание законодательства РФ», №34, 21.08.2006);

постановление Правительства Российской Федерации от 14.07.2008 №520 «Об основах ценообразования и порядке регулирования тарифов, надбавок и предельных индексов в сфере деятельности организаций коммунального комплекса» («Собрание законодательства РФ», №29, 21.07.2008);

постановление Правительства Российской Федерации от 21.07.2008 №549 «О порядке поставки газа для обеспечения коммунально-бытовых нужд граждан» (Собрание законодательства Российской Федерации, 28.07.2008, № 30 (часть 2), ст. 3635);

постановление Правительства Российской Федерации от 06.05.2011 №354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов» («Собрание законодательства РФ», №22, 30.05.2011);

Закон Ханты-Мансийского автономного округа - Югры «Об административных правонарушениях» от 11.06.2010 №102-оз («Собрание законодательства Ханты-Мансийского автономного округа – Югры», №6 (часть I), ст. 461, 01.06.2010 - 15.06.2010);

Устав города Когалыма («Когалымский вестник», №32, 12.08.2005);

постановление Администрации города Когалыма от 07.02.2012 №289 «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг» («Когалымский вестник», №06, 10.02.2012);

постановление Администрации города Когалыма от 10.07.2012 №1694 «О перечне муниципальных услуг, предоставление и исполнение которых организуется в муниципальном автономном учреждении «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» («Когалымский вестник», №31 (539), 16.07.2014);

постановление Администрации города Когалыма от 01.03.2013 №521 «Об утверждении порядка подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) Администрации города Когалыма и ее структурных подразделений, предоставляющих муниципальные услуги, и их должностных лиц, муниципальных служащих» («Жемчужина Сибири», №8 (286), 07.03.2013);

- настоящий административный регламент.

Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

18. Для получения муниципальной услуги заявитель представляет заявление о предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению (далее – заявление) в свободной форме либо по форме согласно приложению 1 к настоящему административному регламенту.

В заявлении о предоставлении муниципальной услуги заявитель должен указать способ выдачи (направления) ему документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги, и информацию, по которой необходимо предоставить муниципальную услугу.

Заявитель вправе приложить к такому заявлению имеющиеся у него необходимые документы и материалы.

19. Способы подачи заявления:

при личном приеме;

по почте,

посредством обращения в МФЦ;

посредством Единого и регионального порталов.

20. Уполномоченный орган 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 муниципальной услуги;

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 Федерального закона от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» 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 указанного Федерального закона перечень документов. Заявитель вправе представить указанные документы и информацию в уполномоченный орган по собственной инициативе.

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

Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

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

Исчерпывающий перечень оснований для приостановления и (или)

отказа в предоставления муниципальной услуги

22. Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги законодательством Российской Федерации, законодательством Ханты-Мансийского автономного округа – Югры не предусмотрены.

23. Основания для приостановления предоставления муниципальной услуги законодательством Российской Федерации, законодательством Ханты-Мансийского автономного округа – Югры не предусмотрены.

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

24. 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

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

Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги, в том числе поступившего посредством электронной почты и с использованием Единого и регионального порталов

26. Срок регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги составляет не более 1 рабочего дня при получении документов посредством Единого и регионального порталов, почтового отправления и не более 15 минут при личном обращении заявителя в уполномоченный орган.

Регистрация заявления о предоставлении муниципальной услуги поступившего посредством почтового отправления и поданного при личном приеме заявителя осуществляется специалистами Отдела делопроизводства в системе электронного документооборота.

Регистрация заявления о предоставлении муниципальной услуги поступившего посредством Единого и регионального порталов осуществляется специалистами уполномоченного органа в журнале регистрации заявлений.

27. Регистрация запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги работниками МФЦ осуществляется в соответствии с регламентом работы МФЦ.

Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к местам ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления муниципальной услуги

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

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

Помещения для предоставления муниципальной услуги размещаются преимущественно на нижних этажах зданий или в 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 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.

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.

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

30. Места ожидания должны соответствовать комфортным условиям для заявителей.

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

31. В местах предоставления муниципальной услуги и в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» размещается информация, указанная в пунктах 10,11 настоящего административного регламента.

32. Информационные стенды размещаются на видном, доступном месте в любом из форматов: настенных стендах, напольных или настольных стойках, призваны обеспечить заявителей исчерпывающей информацией.

 Стенды должны быть оформлены в едином стиле, надписи сделаны черным шрифтом на белом фоне.

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

Показатели доступности и качества муниципальной услуги

34. Показателями доступности муниципальной услуги являются:

 возможность получения заявителями информации о правилах предоставления муниципальной услуги в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: на официальном сайте уполномоченного органа, на Едином и региональном порталах;

возможность получения заявителем муниципальной услуги в МФЦ.

35. Показателями качества муниципальной услуги являются:

соблюдение должностными лицами, предоставляющими муниципальную услугу, 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 настоящего административного регламента.

Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг и особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме

36. Предоставление муниципальной услуги в МФЦ осуществляется по принципу «одного окна» в соответствии с законодательством Российской Федерации в порядке и сроки, установленные соглашением, заключенным между МФЦ и Администрацией города Когалыма.

МФЦ осуществляет прием и регистрацию заявления о предоставлении муниципальной услуги, подготовку документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги, а также выдачу результата предоставления муниципальной услуги.

Для получения муниципальной услуги в электронной форме заявитель должен быть зарегистрирован в соответствующем регистре федеральной государственной информационной системы «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме» (далее – единая система идентификации и аутентификации).

Предоставление муниципальной услуги в электронной форме посредством Единого и регионального порталов осуществляется с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи в соответствии с законодательством об электронной цифровой подписи.

Действия, связанные с проверкой действительности усиленной квалифицированной электронной подписи заявителя, использованной при обращении за получением муниципальной услуги, а также с установлением перечня классов средств удостоверяющих центров, которые допускаются для использования в целях обеспечения указанной проверки и определяются на основании утверждаемой федеральным органом исполнительной власти по согласованию с Федеральной службой безопасности Российской Федерации модели угроз безопасности информации в информационной системе, используемой в целях приема обращений за предоставлением такой услуги, осуществляются в соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 25.08.2012 №852 «Об утверждении Правил использования усиленной квалифицированной электронной подписи при обращении за получением государственных и муниципальных услуг и о внесении изменения в Правила разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг».

3. Состав, последовательность и сроки выполнения

административных процедур, требования к порядку их выполнения,

в том числе особенности выполнения административных процедур

в электронной форме

Исчерпывающий перечень административных процедур

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

- приём и регистрация заявления;

- принятие решения о предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг;

- выдача (направление) заявителю документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги.

Блок-схема предоставления муниципальной услуги приведена в приложении 2 к административному регламенту.

38. Приём и регистрация заявления:

основание для начала административной процедуры: поступление заявления в уполномоченный орган;

сведения о должностном лице, ответственном за выполнение административного действия, входящего в состав административной процедуры:

за приём и регистрацию заявления, поступившего по почте в адрес Администрации города Когалыма или представленного заявителем лично в Администрацию города Когалыма – специалист Отдела делопроизводства;

за приём и регистрацию заявления, поступившего посредством Единого и регионального порталов - специалист уполномоченного органа, ответственный за предоставление муниципальной услуги;

за приём и регистрацию заявления представленного заявителем в МФЦ – специалист МФЦ.

содержание административного действия, входящего в состав административной процедуры, продолжительность и (или) максимальный срок его выполнения: принятие и регистрация заявления о предоставлении муниципальной услуги;

критерий принятия решения: представление заявителем документа, предусмотренного пунктом 18 административного регламента;

результат административной процедуры: регистрация заявления;

способ фиксации результата выполнения административной процедуры: формирование регистрационной записи в системе электронного документооборота с присвоением входящего номера и даты поступления документов, указанием исполнителя.

Максимальный срок выполнения административной процедуры: регистрация заявления осуществляется в срок, установленный пунктом 26 административного регламента.

39. Принятие решения о предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг:

основание для начала административной процедуры: поступление зарегистрированного заявления;

сведения о должностном лице, ответственном за выполнение административного действия, входящего в состав административной процедуры:

 за рассмотрение заявления и оформление документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги - специалист уполномоченного органа, специалист МФЦ;

за подписание документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги – глава города Когалыма либо лицо, его замещающее, директор МФЦ либо лицо, его замещающее;

за регистрацию документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги - специалист Отдела делопроизводства, специалист МФЦ.

содержание административных действий, входящих в состав административной процедуры:

оформление и подписание документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги;

критерий принятия решения: наличие документа, предусмотренного пунктом 18 административного регламента;

результат административной процедуры: подготовленное, подписанное и зарегистрированное письмо содержащее информацию о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

максимальный срок выполнения административной процедуры:

рассмотрение заявления и принятие решения о предоставлении муниципальной услуги осуществляется в срок не более 27 календарных дней со дня регистрации заявления о предоставлении муниципальной услуги.

40. Выдача (направление) заявителю документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги:

основание для начала административной процедуры: подписанное и зарегистрированное письмо содержащее информацию о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению;

сведения о должностном лице, ответственном за выполнение административного действия, входящего в состав административной процедуры:

 за направление документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги почтой – специалист Отдела делопроизводства;

за выдачу документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги нарочно - специалист уполномоченного органа;

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

содержание административного действия, входящего в состав административной процедуры, продолжительность и (или) максимальный срок его выполнения: оформление, выдача (направление) заявителю документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги;

критерий принятия решения: наличие подписанного документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги, предусмотренного пунктом 15 административного регламента;

результат административной процедуры: выдача (направление) заявителю документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги, предусмотренного пунктом 15 административного регламента;

способ фиксации результата выполнения административной процедуры: в случае выдачи документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги, нарочно заявителю, запись о выдаче документов подтверждается подписью заявителя в журнале регистрации заявлений;

в случае направления документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги, почтой, получение заявителем документов подтверждается уведомлением о вручении;

в случае направления документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги, электронной почтой сохранение электронного скан-образа информации о направлении ответа заявителю и привязка такого скан-образа к ответу, направляемому посредством электронной почты;

в случае выдачи документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги, в МФЦ, запись о выдаче документов заявителю отображается в журнале регистрации заявлений.

- максимальный срок выполнения административной процедуры:

2 рабочих дня со дня подписания уполномоченным должностным лицом документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги.

4. 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, также принятием ими решений

41. **Текущий контроль за соблюдением и исполнением положений настоящего административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги,
а также решений, принятых (осуществляемых) ответственными должностными лицами в ходе предоставления муниципальной услуги, осуществляется начальником отдела развития жилищно-коммунального хозяйства (далее – начальник отдела), заместителем главы города Когалыма, курирующим соответствующую сферу деятельности, либо лицом его замещающим.**

Порядок и периодичность осуществления плановых
и внеплановых проверок полноты и качества предоставления
муниципальной услуги, порядок и формы контроля за полнотой
и качеством предоставления муниципальной услуги

42. Плановые проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги проводятся **начальником отдела, заместителем главы города Когалыма, курирующим соответствующую сферу деятельности, либо лицом его замещающим**.

Периодичность проведения плановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги устанавливается в соответствии
с решением **заместителя главы города Когалыма, курирующего соответствующую сферу деятельности, либо лица его замещающего.**

 Внеплановые проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги проводятся **начальником отдела, заместителем главы города Когалыма, курирующим соответствующую сферу деятельности, либо лицом его замещающим** на основании жалоб заявителей на решения или действия (бездействие) должностных лиц уполномоченного органа, принятые или осуществленные в ходе предоставления муниципальной услуги.

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.

Плановые и внеплановые проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляются в срок не более 20 (двадцати) дней со дня принятия решения о проведении проверки.

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

**Акт подписывается лицами, участвующими в проведении проверки.**

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

Ответственность должностных лиц органа местного самоуправления за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе за необоснованные межведомственные запросы

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

В соответствии со статьей 9.6 Закона Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 11.06.2010 № 102-оз «Об административных правонарушениях» должностные лица уполномоченного органа, работники МФЦ несут административную ответственность за нарушение настоящего Административного регламента, выразившееся 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 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 муниципальной услуге, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги (за исключением требований, установленных к помещениям МФЦ).

Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги, со стороны граждан, их объединений и организаций

44. Контроль за исполнением административных процедур по предоставлению муниципальной услуги со стороны граждан, их объединений организаций осуществляется с использованием соответствующей информации, размещаемой на официальном сайте, а также с использованием адреса электронной почты уполномоченного органа, в форме письменных и устных обращений в адрес Администрации города Когалыма, уполномоченного органа.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений

и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц и муниципальных служащих, обеспечивающих ее предоставление

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

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

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

нарушения срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

нарушения срока предоставления муниципальной услуги;

требования у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, муниципальными правовыми актами;

отказа в приёме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги у заявителя;

отказа в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, муниципальными правовыми актами;

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

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

47. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление жалобы в Администрацию города Когалыма.

Жалоба на действия (бездействия), решения, принятые специалистом уполномоченного органа, ответственного за предоставление муниципальной услуги рассматривается начальником отдела.

Жалоба на решения, принятые начальником отдела рассматривается заместителем главы города Когалыма, курирующим соответствующую сферу деятельности.

При отсутствии заместителя главы города Когалыма, курирующего соответствующую сферу деятельности, жалоба рассматривается главой города Когалыма, а в период его отсутствия – иным высшим должностным лицом, исполняющим его обязанности.

48. Жалоба может быть подана в МФЦ, направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» посредством официального сайта, при наличии технической возможности посредством Единого и регионального порталов, портала федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг органами, предоставляющими государственные и муниципальные услуги, их должностными лицами, государственными и муниципальными служащими (do.gosuslugi.ru) с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», либо принята при личном приёме заявителя.

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

Время приёма жалоб осуществляется в соответствии с графиком предоставления муниципальной услуги, указанным в пунктах 3, 4административного регламента.

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

Заявитель в жалобе указывает следующую информацию:

наименование уполномоченного органа, должностного лица уполномоченного органа 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 (бездействии) уполномоченного органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица уполномоченного органа участвующего в предоставлении муниципальной услуги, либо муниципального служащего;

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

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

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

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

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

б) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя и подписанная его руководителем или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

в) копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

При подаче жалобы в электронном виде документы, подтверждающие полномочия на осуществление действий от имени заявителя, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

49.  Жалоба, поступившая в Администрацию города Когалыма, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления.

В случае подачи заявителем жалобы через МФЦ последний обеспечивает ее передачу в Администрацию города Когалыма в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между МФЦ и Администрацией города Когалыма (далее – соглашение о взаимодействии), но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

Жалоба на нарушение порядка предоставления муниципальной услуги МФЦ рассматривается уполномоченным органом. При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в Администрации города Когалыма.

Жалоба, поступившая в уполномоченный орган, подлежит рассмотрению в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа уполномоченного органа, должностного лица уполномоченного органа, 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.

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

Уполномоченный орган отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

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

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

наличие решения по жалобе, принятого ранее в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

Уполномоченный орган оставляет жалобу без ответа в следующих случаях:

наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи (с сообщением заявителю, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом);

текст письменной жалобы не поддается прочтению (за исключением случаев, когда фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается заявителю, направившему жалобу).

51. Уполномоченный орган обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение жалобы, в случаях необходимости – с участием заявителя, направившего жалобу.

По результатам рассмотрения жалобы уполномоченный орган принимает решение о ее удовлетворении либо об отказе в ее удовлетворении в форме своего акта.

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

В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

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

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

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

основания для принятия решения по жалобе;

принятое по жалобе решение;

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

сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

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

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

53. 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.

Все решения, действия (бездействия) уполномоченного органа, должностного лица уполномоченного органа, муниципального служащего, заявитель вправе оспорить в судебном порядке.

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

55. 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 и региональном порталах.

Приложение 1

к административному регламенту

предоставления муниципальной услуги

«Предоставление информации о порядке предоставления

жилищно-коммунальных услуг населению

в городе Когалыме»

В Администрацию города Когалыма, МФЦ

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

(фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) физического лица либо наименование юридического лица, контактный телефон

ЗАЯВЛЕНИЕ

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

Информацию прошу направить: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

(указать почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ; адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_ г.

 (подпись) (Ф.И.О.)

Приложение 2

к административному регламенту

предоставления муниципальной услуги

«Предоставление информации о порядке предоставления

жилищно-коммунальных услуг населению

в городе Когалыме»

Блок-схема

предоставления муниципальной услуги

«Предоставление информации о порядке предоставления

жилищно-коммунальных услуг населению

в городе Когалыме»

|  |
| --- |
| Обращение заявителя с запросом о предоставлении муниципальной услуги в уполномоченный орган или в МФЦ |

|  |
| --- |
| Регистрация запроса о предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению |

|  |
| --- |
| Принятие уполномоченным органом, МФЦ решения о предоставлении муниципальной услуги |

|  |
| --- |
| Оформление документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги (информация о порядке предоставленияжилищно-коммунальных услуг населению) |

|  |
| --- |
| Выдача (направление) заявителю информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению |