**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

**АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА КОГАЛЫМА**

**Ханты-Мансийского автономного округа - Югры**

**От «01» октября 2014 г. №2427**

О внесении изменений

в постановление Администрации

города Когалыма

от 30.01.2012 №202

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2011 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением Администрации города Когалыма от 16.08.2013 №2438 «Об утверждении реестра муниципальных услуг 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 по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению города Когалыма» (далее - Постановление) внести следующее изменение:

1.1. Приложение к Постановлению изложить в новой редакции согласно [приложению](#Par34) к настоящему постановлению.

2. Признать утратившими силу следующие постановления Администрации города Когалыма:

2.1. От 07.05.2013 №1288 «О внесении изменений в постановление Администрации города Когалыма 30.01.2012 №202»;

2.2. От 04.06.2014 №1335«О внесении изменений в постановление Администрации города Когалыма 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 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 к нему в газете «Когалымский вестник» и разместить на официальном сайте Администрации города Когалыма в сети Интернет ([www.admkogalym.ru](http://www.admkogalym.ru)).

5. Контроль за выполнением постановления возложить на заместителя главы Администрации города Когалыма П.А.Ращупкина.

Глава Администрации города Когалыма В.И.Степура

Согласовано:

зам. главы Администрации г.Когалыма П.А.Ращупкин

начальник ЮУ И.А.Леонтьева

начальник УЭ Е.Г.Загорская

зам. директора МАУ «МФЦ» Н.В.Евко

гл. спец. ОО ЮУ Г.Х.Аккужина

спец.- эксперт ОРАР УЭ М.Е.Крылова

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 01.10.2014 №2427

Административный регламент

предоставления муниципальной услуги

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

1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования административного регламента.

Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» (далее - административный регламент) разработан в целях повышения качества предоставления муниципальной услуги, определяет сроки и последовательность административных процедур (действий) структурных подразделений Администрации города Когалыма, муниципального автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее - МФЦ), а также порядок их взаимодействия с заявителями, органами государственной власти, учреждениями и организациями при предоставлении муниципальной услуги (далее – муниципальная услуга).

1.2. Круг заявителей.

Заявителями на получение муниципальной услуги являются:

- юридические лица;

- индивидуальные предприниматели;

- физические лица.

От имени заявителя могут выступать иные лица, имеющие право в соответствии с законодательством Российской Федерации, либо в силу наделения их заявителями полномочиями выступать от их имени в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

1.3. Требования к порядку информирования о правилах предоставления муниципальной услуги.

1.3.1. Информация о месте нахождения, справочных телефонах, графике работы, адресах электронной почты Администрации города Когалымаи его структурных подразделений, участвующих в предоставлении муниципальной услуги.

Место нахождения Администрации города Когалыма и его структурных подразделений, участвующих в предоставлении муниципальной услуги: 628481, город Когалым, улица Дружбы народов, 7;

а) Отдел развития жилищно-коммунального хозяйства Администрации города Когалыма (далее – Отдел):

- начальник Отдела: кабинет 120 (1 этаж);

- специалисты Отдела: кабинет 120 (1 этаж);

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

- адреса электронной почты должностных лиц Отдела:

glonass1@yandex.ru.;

- график работы:

понедельник – пятница: 9.30 – 17.00

перерыв: 12.30 – 14.00

суббота, воскресенье: выходные дни.

б) Отдел делопроизводства и работы с обращениями граждан управления по общим вопросам Администрации города Когалыма (далее – Отдел делопроизводства):

-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.

1.3.2. Информация о месте нахождения, справочных телефонах, графике работы МФЦ.

Адрес: 628485, Ханты-Мансийский автономный округ - Югра,

- город Когалым, улица Мира, 15;

- телефоны для справок: (34667) 2-48-56, 2-48-51,2-01-90;

- адрес электронной почты: mau@mfckogalym.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».

1.3.3. Сведения, указанные в подпунктах 1.3.1 – 1.3.2 пункта 1.3 административного регламента, размещаются в местах предоставления муниципальной услуги и в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

- на официальном сайте Администрации города Когалыма [www.admkogalym.ru](http://www.admkogalym.ru) (далее - официальный сайт);

- в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» [www.gosuslugi.ru](http://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](http://www.86.gosuslugi.ru) (далее – региональный портал).

1.3.4. Информирование заявителей о правилах предоставления муниципальной услуги, в том числе о ходе предоставления муниципальной услуги, осуществляется в следующих формах:

- устной (при личном общении 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» на официальном сайте, Едином и региональном порталах.

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

1.3.5. В случае устного обращения (лично или по телефону) заявителя (его представителя) специалист Отдела,специалист МФЦ осуществляет устное информирование (соответственно лично или по телефону) обратившегося за информацией заявителя. Устное информирование осуществляется в соответствии с графиком работы уполномоченного органа***,*** указанным в подпункте 1.3.1, 1.3.2 пункта 1.3 административного регламента, продолжительностью не более 15 минут.

Ответ на телефонный звонок начинается с информации о наименовании органа, в который обратился заявитель, фамилии, имени, отчестве (при наличии) и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

При общении с заявителями (по телефону или лично) специалист Отдела, ответственный за предоставление муниципальной услуги, специалист МФЦ должны корректно и внимательно относиться к гражданам, не унижая их чести и достоинства. Устное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги должно проводиться с использованием официально-делового стиля речи.

При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленный вопрос, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо или же обратившемуся лицу должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно будет получить необходимую информацию. Если для подготовки ответа требуется продолжительное время, специалист, осуществляющий устное информирование, может предложить заявителю направить в Администрацию города Когалыма либо МФЦ письменное обращение о предоставлении ему письменного ответа, либо назначить другое удобное для заявителя время для устного информирования.

1.3.6. Для получения информации по вопросам предоставления муниципальной услуги, сведений о ходе ее оказания, в письменной форме, в том числе электронной, заявителям необходимо обратиться в Отдел делопроизводства в соответствии с графиком работы,указанным в подпункте 1.3.1 пункта 1.3 административного регламента, либо в МФЦ в соответствии с графиком работы, указанном в пункте 1.3.2.

При консультировании в письменной форме, в том числе электронной, ответ на обращение заявителя направляется на указанный им адрес (по письменному запросу заявителей на почтовый адрес или адрес электронной почты, указанный в запросе) в срок, не превышающий 30 дней со дня регистрации обращения в Администрации города Когалыма, либо в МФЦ.

1.3.7. Для получения информации по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе о ходе предоставления муниципальной услуги посредством Единого или регионального порталов заявителям необходимо использовать адреса в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», указанные в подпункте 1.3.4 пункта 1.3 административного регламента.

1.3.8. В местах предоставления муниципальной услуги и в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» размещается следующая информация:

- извлечения из нормативных правовых актов Российской Федерации, Ханты-Мансийского автономного округа-Югры, муниципальных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению муниципальной услуги;

- место нахождения, график работы, справочные телефоны, адреса электронной почты Администрации города Когалыма, Отдела, а также МФЦ;

- сведения о способах получения информации о местах нахождения и графиках работы органов власти и организаций, обращение в которые необходимо для предоставления муниципальной услуги;

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

- бланки заявлений о предоставлении муниципальной услуги и образцы их заполнения;

- исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

- основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги;

- блок-схема предоставления муниципальной услуги;

- текст административного регламента с приложениями (извлечения – на информационном стенде; полная версия размещается в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», либо полный текст административного регламента можно получить, обратившись к специалисту Отдела либо к специалисту МФЦ).

В случае внесения изменений в порядок предоставления муниципальной услуги специалист Отдела, ответственный за предоставление муниципальной услуги, в срок, не превышающий 5 рабочих дней со дня вступления в силу таких изменений, обеспечивает размещение информации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и на информационном стенде, находящемся в месте предоставления муниципальной услуги.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги: предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению города Когалыма.

2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, его структурных подразделений, участвующих в предоставлении муниципальной услуги.

Непосредственное предоставление муниципальной услуги осуществляет Отдел - структурное подразделение Администрации города Когалыма.

Для предоставления муниципальной услуги заявитель может также обратиться в МФЦ.

В соответствии с требованиями пункта 3 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон №210-ФЗ) установлен запрет требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления органами местного самоуправления 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».

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- получение заявителем информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению;

- мотивированный отказ в предоставлении информации.

2.4. Максимальный срок предоставления муниципальной услуги составляет не более 30 (тридцати) календарных дней с момента регистрации заявления.

В общий срок предоставления муниципальной услуги входит срок направления межведомственных запросов и получения на них ответов, срок выдачи (направления) документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги.

В случае обращения заявителя за получением муниципальной услуги в МФЦ срок предоставления муниципальной услуги исчисляется со дня регистрации заявления о предоставлении муниципальной услуги заявителя в МФЦ.

Срок выдачи (направления) документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги, составляет 1 рабочий день со дня принятия одного из указанных в пункте 2.3 административного регламента решений.

Приостановление предоставления муниципальной услуги законодательством не предусмотрено.

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

Конституцией Российской Федерации, принята всенародным голосованием 12.12.1993 с учетом поправок, внесенных Законами Российской Федерации о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 №6-ФКЗ, от 30.12.2008 №7-ФКЗ, от 05.02.2014 №2-ФКЗ, от 21.07.2014 №11-ФКЗ, (официальный интернет-портал правовой информации http://www.pravo.gov.ru, 01.08.2014, «Собрание законодательства РФ», 04.08.2014, №31;

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

Федеральным законом 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);

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

Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» («Российская газета», №95, 05.05.2006);

Федеральным законом 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);

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

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

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

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

Постановлением 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);

Постановлением 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);

Постановлением 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,);

Распоряжением Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 №1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде» («Российская газета», №247, 23.12.2009);

Законом Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Об административных правонарушениях» от 11.06.2006 №102-оз («Собрание законодательства Ханты-Мансийского автономного округа - Югры», № 6 (часть I), ст. 461, 01.06.2010-15.06.2010,);

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

Постановлением 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);

Постановлением 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);

Постановлением 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);

настоящим административным регламентом.

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

|  |  |
| --- | --- |
| **Документ** | **Способ получения** |
| 1. Запрос (обращение) о предоставлении муниципальной услуги  | Предоставляет Заявитель |
| 2. Один из документов, удостоверяющих личность заявителя - физического лица: | Предоставляет Заявитель |
| 2.1. Паспорт гражданина Российской Федерации |
| 2.2. Временное удостоверение личности гражданина Российской Федерации по форме №2-П |
| 2.3. Общегражданский заграничный паспорт гражданина Российской Федерации |
| 2.4. Паспорт моряка |
| 3. Документ, удостоверяющий полномочия представителя заявителя – для представителя заявителя | Предоставляет Заявитель |

При обращении за получением муниципальной услуги от имени заявителя его представителя последний представляет документ, удостоверяющий личность, и документ, подтверждающий его полномочия на представление интересов заявителя.

2.7. Требования к документам, необходимым для предоставления муниципальной услуги.

Запрос (обращение) о предоставлении муниципальной услуги предоставляется по форме, приведенной в приложении 1 к административному регламенту.

В заявлении о предоставлении муниципальной услуги заявитель должен указать способ выдачи (направления) ему документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги, а также информацию, по которой необходимо предоставить муниципальную услугу, указанную в приложении 2 к административному регламенту.

Документы, необходимые для получения муниципальной услуги, могут быть представлены заявителем, как в подлинниках, так и в копиях, заверенных выдавшей документы организацией (органом, учреждением) или нотариально.

Документы, необходимые для получения муниципальной услуги, представленные заявителем лично, заверяются специалистом Отдела ответственным за предоставление муниципальной услуги, либо специалистом МФЦ, на основании подлинников этих документов.

2.8. Способы получения заявителями документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

Форму запроса (обращения) о предоставлении муниципальной услуги заявитель может получить:

- в местах предоставления муниципальной услуги;

- у специалиста Отдела, ответственного за предоставление муниципальной услуги или специалиста МФЦ;

- посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте, Едином и региональном порталах.

2.9. Способы подачи документов заявителем:

- при личном обращении в Администрацию города Когалыма;

- по почте в Администрацию города Когалыма;

- при личном обращении в МФЦ;

- посредством Единого и регионального порталов.

2.10. Запрещается требовать от заявителей:

- 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 государственных и муниципальных услуг, 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 №210-ФЗ, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ханты-Мансийского автономного округа - Югры, муниципальными правовыми актами, за исключением документов, включенных в определенный частью 6 статьи 7 Федерального закона №210-ФЗ перечень документов. Заявитель вправе представить указанные документы и информацию в органы, предоставляющие государственные услуги, и органы, предоставляющие муниципальные услуги, по собственной инициативе.

2.11. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления и (или) отказа в предоставлении муниципальной услуги.

2.11.1. Основания для приостановления предоставления муниципальной услуги законодательством Российской Федерации не предусмотрены.

2.11.2. Заявителю может быть отказано в предоставлении муниципальной услуги по следующим основаниям:

- текст письменного обращения не поддается прочтению;

- от заявителя поступило заявление о прекращении исполнения запроса (предоставления муниципальной услуги).

В случае принятия решения об отказе в предоставлении муниципальной услуги, специалист Отдела или МФЦ, ответственный за предоставление муниципальной услуги, обязан направить уведомление о мотивированном отказе в предоставлении муниципальной услуги на почтовый или электронный адрес заявителя.

2.11.3. Предоставление муниципальной услуги является бесплатным для заявителя.

2.11.4. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче обращения о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги.

- приём заявителей ведется в порядке очереди. Максимальное время ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги не должно превышать 15 минут;

- продолжительность приёма при личном обращении заявителя для представления и получения документов одного заявителя у сотрудника, осуществляющего приём, составляет не более 15 минут.

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

Письменные обращения, поступившие в адрес Администрации города Когалыма, подлежат обязательной регистрации специалистом Одела делопроизводствав системе электронного документооборотав день поступления обращения в Администрацию города Когалыма.

В случае личного обращения заявителя в Отдел делопроизводства, заявление о предоставлении муниципальной услуги подлежит обязательной регистрации специалистом Отдела делопроизводства в течение 15 минут.

В случае подачи заявления посредством Единого и регионального порталов письменные обращения подлежат обязательной регистрации специалистом Отдела делопроизводства в день поступления обращения.

В случае подачи заявления в МФЦ письменные обращения подлежат обязательной регистрации специалистом МФЦ в течение 15 минут.

2.13. 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.

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.

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.

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.

В местах предоставления муниципальной услуги и в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» размещается информация о порядке предоставления муниципальной услуги, а также информация, указанная в подпункте 1.3.8 пункта 1.3 административного регламента.

Информационные стенды размещаются на видном, доступном месте в любом из форматов: настенных стендах, напольных или настольных стойках, призваны обеспечить заявителей исчерпывающей информацией. Стенды должны быть оформлены в едином стиле, надписи сделаны черным шрифтом на белом фоне.

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

2.14. Показатели доступности и качества муниципальной услуги.

2.14.1. Показателями доступности муниципальной услуги являются:

- транспортная доступность к местам предоставления муниципальной услуги;

- возможность получения заявителем муниципальной услуги в МФЦ;

- доступность информирования заявителей по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе о ходе предоставления муниципальной услуги, в форме устного или письменного информирования, в том числе посредством официального сайта, Единого и регионального порталов;

- доступность заявителей к формам заявлений и иным документам, необходимым для получения муниципальной услуги, размещенных на Едином и региональном порталах, в том числе с возможностью их копирования и заполнения в электронном виде;

2.14.2. Показателями качества муниципальной услуги являются:

- соблюдение должностными лицами Администрации города Когалыма, МФЦсроков 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 на качество предоставления муниципальной услуги, действия (бездействие) должностных лиц и решений, принимаемых (осуществляемых) ими в ходе предоставления муниципальной услуги;

- восстановление нарушенных прав заявителя.

2.15. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в многофункциональном центре, предоставления государственных и муниципальных услуг и особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме.

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».

Предоставление муниципальной услуги в МФЦ осуществляется по принципу «одного окна» в соответствии с законодательством Российской Федерации.

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

3. Состав, последовательность и сроки выполнения

административных процедур, требования к порядку их выполнения,

в том числе особенности выполнения административных процедур

в электронной форме, а также особенности выполнения

административных процедур в МФЦ

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

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование административной процедуры | Срок исполнения |
| Прием и регистрация Запрос (обращение) | 15 минут  |
| Анализ тематики поступившего запроса (обращения) и определение специалиста Отдела, ответственного за предоставление информации, содержащейся в запросе (обращении)  | 1 рабочий день  |
| Рассмотрение запроса (обращения), поиск ответственными специалистами Отдела, МФЦ запрашиваемой информации и подготовка проекта ответа на запрос (обращение)  | не более 28 календарныхдней  |
| Предоставление заявителю запрашиваемой информации (мотивированный отказ в предоставлении информации)  | 1 рабочий день  |

3.1.2. Прием и регистрация запроса (обращения).

Основанием для начала административной процедуры является поступление в Администрацию города Когалыма, заявления о предоставлении муниципальной услуги, в том числе посредством Единого или регионального порталов либо в МФЦ.

Содержание административных действий, входящих в состав административной процедуры:

- прием и регистрация запроса (обращения) о предоставлении муниципальной услуги (продолжительность и (или) максимальный срок их выполнения ‑ 15 минут);

Сведения о должностном лице, ответственном за выполнение административной процедуры:

- за прием и регистрацию запроса (обращения), поступившего по почте в адрес Администрации города Когалыма – специалист Отдела делопроизводства;

 **-** за прием и регистрацию запроса (обращения), предоставленного заявителем лично в службу делопроизводства – специалист Отдела делопроизводства;

- за прием и регистрацию запроса (обращения), поступившего в Администрацию городаКогалыма посредством Единого и регионального порталов - специалист Отдела делопроизводства;

- за прием и регистрацию запроса (обращения) лично в МФЦ - специалист МФЦ.

Критерий принятия решения о приеме и регистрации запроса (обращения): наличие запроса (обращения) о предоставлении муниципальной услуги.

Результат административной процедуры: зарегистрированный запрос (обращение) о предоставлении муниципальной услуги.

Способ фиксации результата административной процедуры:

- в случае поступления запроса (обращения) в Администрацию города Когалыма по почте специалист Отдела делопроизводстварегистрирует запрос (обращение) о предоставлении муниципальной услуги в системеэлектронного документооборота;

- в случае подачи запроса (обращения) лично, специалист Отдела делопроизводства,регистрирует запрос (обращение) о предоставлении муниципальной услуги в журнале.

По просьбе заявителя, подавшего запрос (обращение) в Администрацию города Когалыма, ему выдается уведомление о получении письменного обращения;

- в случае направления запроса (обращения) посредством Единого и регионального порталов специалист Отдела делопроизводства, регистрирует запрос (обращение) о предоставлении муниципальной услуги в системе электронного документооборота;

- в случае подачи запроса (обращения) лично в МФЦ, специалист МФЦ регистрирует запрос (обращение) о предоставлении муниципальной услуги в журнале регистрации заявлений, изготавливает его копию и выдает заявителю на руки с отметкой о получении запроса (обращения).

[Блок-схема](#Par410) исполнения муниципальной услуги приводится в приложении 3 к настоящему Административному регламенту.

3.1.3. Анализ тематики поступившего запроса (обращения) и определение специалиста, ответственного за предоставление информации, содержащейся в запросе (обращении) заявителя:

|  |  |
| --- | --- |
| Юридические факты, являющиеся основанием для начала административной процедуры  | Поступление зарегистрированного запроса (обращения)к начальнику Отдела |
| Сведения о должностном лице, ответственном за выполнение административной процедуры  | Начальник Отдела |
| Содержание административных действий, входящих в состав административной процедуры  | По результатам ознакомления с текстом запроса (обращения) определяется специалист, ответственный за рассмотрение запроса (обращения). Принятое решение не позднее одного рабочего дня, следующего после его поступления в Отдел,оформляется резолюцией, в которой: - определяется ответственный за исполнение запроса (обращения) специалист Отдела; - формулируется поручение по рассмотрению запроса (обращения); - устанавливается срок исполнения поручения по рассмотрению запроса (обращения);- ставится подпись начальника Отдела |
| Результат административной процедуры  | Направление зарегистрированных письменных запросов (обращений) с резолюцией начальника Отдела, на рассмотрение ответственному специалисту Отдела |

Пункт 3.1.3 не применяется для МФЦ.

3.1.4. Рассмотрение запроса (обращения), поиск ответственными специалистами Отдела, МФЦ запрашиваемой информации и подготовка проекта ответа на запрос (обращение):

|  |  |
| --- | --- |
| Юридические факты, являющиеся основаниемдля начала административной процедуры  | Поступление к ответственному специалисту Отдела, специалисту МФЦ запроса (обращения) заявителя  |
| Сведения о должностном лице, ответственном за выполнение административной процедуры  | - за подготовку информации либо уведомления об отказе в предоставлении информации (далее – документы, являющиеся результатом предоставления муниципальной услуги) - специалист Отдела, специалист МФЦ; ответственный за предоставление муниципальной услуги;- за подписание документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги в Администрации города Когалыма – глава Администрации города Когалыма, либо лицо его замещающее;- за подписание документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги в МФЦ – директор МФЦ либо заместитель директора МФЦ. |
| Содержание административных действий, входящих в состав административной процедуры  | В случае наличия оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги специалист Отдела, специалист МФЦ ответственный за предоставление муниципальной услуги, в течение не более 28 календарных дней: - подготавливает уведомление о мотивированном отказе в предоставлении муниципальной услуги.В случае отсутствия оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги специалист Отдела, специалист МФЦ ответственный за предоставление муниципальной услуги, в течение не более 28 календарных дней:- осуществляет поиск необходимой для подготовки ответа информации в нормативных правовых актах указанных в пункте 2.5 административного регламента;- анализирует действующее законодательство Российской Федерации в сфере жилищно-коммунального хозяйства, регулирующее принятие решения по существу вопроса, поставленного в запросе (обращении);- подготавливает информацию и представляет её на подпись:- главе Администрации города Когалыма либо лицу его замещающему;- директору МФЦ либо заместителю директора. |
| Результат административной процедуры  | Подготовленные и подписанные документы. являющиеся результатом предоставления муниципальной услуги. |

3.1.5. Предоставление заявителю запрашиваемой информации (мотивированный отказ в предоставлении информации):

|  |  |
| --- | --- |
| Юридические факты, являющиеся основаниемдля начала административной процедуры  | Подписанные документы, являющиеся результатом предоставления муниципальной услуги  |
| Сведения о должностном лице, ответственном за выполнение административной процедуры  | - за направление заявителю документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги почтой - специалист Отдела делопроизводства;- за направление заявителю документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги по электронной почте - специалист Отдела;- за выдачу документов являющихся результатом предоставления муниципальной услуги нарочно – специалист Отдела; - за выдачу документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги, в МФЦ - специалист МФЦ. |
| Содержание административных действий, входящих в состав административной процедуры  | Документы, являющиеся результатом предоставления муниципальной услуги, направляются по указанному заявителем в письменном обращении почтовому адресу простым почтовым отправлением.По желанию заявителя, документы, являющиеся результатом предоставления муниципальной услуги, могут быть вручены специалистом Отдела, ему лично либо его представителю, о чем делается соответствующая отметка на экземпляре ответа, который остается в деле по обращению. При подаче запроса (обращения) в электронном виде ответ направляется специалистом Отдела, на электронный адрес заявителя либо другой адрес, указанный в запросе (обращении).В случае выдачи документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги, в МФЦ, запись о выдаче документов заявителю подтверждается подписью заявителя в журнале регистрации заявлений  |
| Результат административной процедуры  | Выданные (направленные) заявителю документы, являющиеся результатом предоставления муниципальной услуги  |

4. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением последовательности действий, определённых административными процедурами (действиями) по предоставлению муниципальной услуги, а также принятием решений при предоставлении муниципальной услуги осуществляется начальником Отдела, заместителем главы Администрации города Когалыма.

4.2. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение плановых проверок (осуществляется на основании годовых планов работы Отдела) и внеплановых проверок, в том числе проверок по конкретным обращениям заявителей.

При проверке рассматриваются все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги, либо отдельные вопросы.

В случае проведения проверки по конкретному обращению заявителя в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения заявителю направляется письменно по почте (либо выдается на руки лично) информация о результатах проверки, проведенной по обращению.

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

4.3. Должностные лица Отдела несут персональную ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации, Ханты-Мансийского автономного округа - Югры за действия (бездействие), осуществляемые в ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе за необоснованные межведомственные запросы.

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

Должностное лицо уполномоченного органа (организации, участвующей в предоставлении муниципальной услуги), ответственное за осуществление соответствующих административных процедур административного регламента несёт 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 приёме у заявителя документов, предусмотренных для предоставления муниципальной услуги, в предоставлении 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 МФЦ).

По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав заявителей Администрация города Когалыма принимает меры по привлечению должностных лиц, допустивших нарушение, к дисциплинарной или административной ответственности.

В случае, если в результате проверки в действиях (бездействие) должностного лица будут установлены признаки административного правонарушения и (или) преступления, соответствующие материалы направляются в государственные органы, полномочные принимать решения о привлечении к административной или уголовной ответственности.

4.4. Контроль за исполнением административных процедур по предоставлению муниципальной услуги со стороны граждан, их объединений организаций осуществляется с использованием соответствующей информации, размещаемой на официальном сайте Администрации города Когалыма в сети Интернет ([www.admkogalym.ru](http://www.admkogalym.ru)), а также с использованием адреса электронной почты Администрации города Когалыма, в форме письменных и устных обращений в адрес Администрации города Когалыма.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений

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

5.1. Заявитель, права и законные интересы которого нарушены должностными лицами Отдела (в том числе в случае ненадлежащего исполнения ими обязанностей при предоставлении муниципальной услуги), имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействие) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги.

5.2. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействие) Отдела, его должностных лиц осуществляется в соответствии с порядком, утвержденным постановлением 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».

5.3. Заявитель также вправе обжаловать действия (бездействие), решения, принятые (осуществленные) при предоставлении муниципальной услуги, в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.4. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалоб признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в прокуратуру города Когалыма.

Приложение 1

к административному регламенту

предоставления муниципальной услуги

«Предоставление информации о порядке

предоставления жилищно-коммунальных

услуг населению города Когалыма»

Главе Администрации города Когалыма

или директору МАУ «МФЦ»

БЛАНК

ЗАПРОСА (ОБРАЩЕНИЯ) ЗАЯВИТЕЛЯ О ПРЕДОСТАВЛЕНИИ ИНФОРМАЦИИ

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

 Ф.И.О.

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

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

 почтовый адрес:

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

 телефон:

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

Заявление

Прошу предоставить информацию о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению (указать вид информации из приложения 2)

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

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

Информацию получу\*\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\*Графа заполняется при обращении заявителя в Администрацию города Когалыма

(лично, почтовым отправлением, по электронной почте (указать адрес электронной почты), в МФЦ)

 "\_\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ подпись

Приложение 2

к административному регламенту

предоставления муниципальной услуги

«Предоставление информации о порядке

предоставления жилищно-коммунальных

услуг населению города Когалыма»

Перечень информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных

услуг населению города Когалыма

1. О нормативных правовых актах, регулирующих порядок предоставления жилищно-коммунальных услуг населению;

2. О требованиях к предоставлению коммунальных услуг;

3. Об определении состава общего имущества в многоквартирном доме и требованиях к его содержанию;

4. О порядке и условиях заключения договора на оказание коммунальных услуг;

5. О порядке расчета и внесения платы за коммунальные услуги;

6. О порядке несения собственниками помещений в многоквартирном доме общих расходов на содержание и ремонт общего имущества;

7. О правах и обязанностях организаций, предоставляющих коммунальные услуги, производящих или приобретающих коммунальные ресурсы и отвечающих за обслуживание внутридомовых инженерных систем, с использованием которых предоставляются коммунальные услуги;

8. О правах и обязанностях потребителей (граждан, использующих коммунальные услуги для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности);

9. О порядке перерасчета платы за отдельные виды коммунальных услуг за период временного отсутствия потребителей в занимаемом жилом помещении;

10. О порядке изменения размера платы за коммунальные услуги при предоставлении коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность;

11. О порядке изменения размера платы за содержание и ремонт общего имущества в многоквартирном доме ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность (в случае оказания услуг и выполнения работ по управлению);

12. О порядке приостановления или ограничения предоставления коммунальных услуг;

13. О порядке установления факта не предоставления коммунальных услуг или предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества;

14. Об ответственности исполнителя и потребителя коммунальных услуг.

Приложение 3

к административному регламенту

предоставления муниципальной услуги

«Предоставление информации о порядке

предоставления жилищно-коммунальных

услуг населению города Когалыма»

БЛОК – СХЕМА

предоставления муниципальной услуги

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

**Предоставление муниципальной услуги завершено**

**Направление ответа по запросу заявителя**

Анализ тематики запроса (обращения) и определение ответственного специалиста (не применяется для МФЦ)

**Мотивированный отказ в предоставлении информации**

**Предоставление заявителю информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг**

**Проект ответа**

**Рассмотрение запроса (обращения)**

**Приём и регистрация запроса (обращения)**

**Запрос (обращение)**