|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| « | 09 | » | 03 | 20 | 17 | г. |  | № | 1510 |



МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ

ГОРОДСКОЙ ОКРУГ ГОРОД СУРГУТ

**АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

О внесении изменения

в постановление Администрации

города от 13.10 2011 № 6884

«Об утверждении административного

регламента предоставления

муниципальной услуги

«Предоставление информации

о порядке предоставления

жилищно-коммунальных услуг

населению»

В соответствии с постановлением Администрации города от 17.03.2016 № 1873 «О порядке разработки, проведения экспертизы и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг», распоряжением Администрации города от 30.12.2005 № 3686 «Об утверждении Регламента Администрации города»:

1. Внести в постановление Администрации города от 13.10.2011 № 6884 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» (с изменениями от 24.07.2012 № 5619, 11.02.2013 № 786, 03.12.2013 № 8733, 25.06.2015 № 4325, 22.07.2016 № 5547) изменение, изложив приложение к постановлению в новой редакции согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Управлению информационной политики опубликовать настоящее постановление в средствах массовой информации и разместить на официальном портале Администрации города.

3. Контроль за выполнением постановления оставляю за собой.

|  |  |
| --- | --- |
| Глава города | В.Н. Шувалов |

Приложение

к постановлению

Администрации города

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_\_\_\_

Административный регламент

предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации

о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению»

Раздел I. Общие положения

Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» в муниципальном образовании городской округ город Сургут (далее – административный регламент, муниципальная услуга) разработан в целях:

- повышения качества предоставления муниципальной услуги, создания комфортных условий для потребителей;

- повышения прозрачности деятельности департамента городского хозяйства при предоставлении муниципальной услуги посредством предоставления информации гражданам и организациям об административных процедурах в составе муниципальной услуги;

- установления персональной ответственности должностных лиц за соблюдением требований настоящего административного регламента по каждому действию или административной процедуре в составе муниципальной услуги;

- повышения результативности деятельности департамента городского хозяйства при предоставлении муниципальной услуги;

- минимизации административного усмотрения должностных лиц при предос- тавлении муниципальной услуги.

Раздел II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

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

2. Муниципальную услугу предоставляет департамент городского хозяйства.

Местонахождение департамента городского хозяйства: улица Гагарина, 11, город Сургут, Тюменская область, Ханты-Мансийский автономный округ – Югра.

Телефон: 52-44-00, факс: 52-45-43.

Муниципальное казенное учреждение «Хозяйственно-эксплуатационное управление» (далее – МКУ «ХЭУ») осуществляет прием и регистрацию документов, заявлений (обращений).

Телефоны: 52-44-15, 52-44-43, кабинет 419.

График работы:

- понедельник: с 09.00 до 18.00;

- вторник: с 09.00 до 17.00;

- среда: с 09.00 до 17.00;

- четверг: с 09.00 до 17.00;

- пятница: с 09.00 до 17.00;

- суббота, воскресенье – выходные дни;

- перерыв на обед: с 13.00 до 14.00.

Прием по личным вопросам директором, заместителем директора департамента городского хозяйства: вторник с 16.00 до 18.00.

Информация о департаменте городского хозяйства размещена на официальном портале Администрации города: http://www.admsurgut.ru.

Адреса электронной почты: saf@admsurgut.ru.

Нерабочие и праздничные дни устанавливаются в соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации.

График приема заявителей специалистами департамента городского хозяйства:

- понедельник: с 09.00 до 18.00;

- вторник: с 09.00 до 17.00;

- среда: с 09.00 до 17.00;

- четверг: с 09.00 до 17.00;

- пятница: с 09.00 до 17.00;

- суббота, воскресенье – выходные дни;

- перерыв на обед: с 13.00 до 14.00.

3. За предоставлением муниципальной услуги заявитель может также обратиться в многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – МФЦ), информация о местонахождении, режиме работы, справочных номерах телефонов, адресах электронной почты МФЦ указана в приложении 1 к настоящему административному регламенту.

Административные действия, выполняемые МФЦ в составе административной процедуры, предусмотренные пунктом 2 раздела III настоящего административного регламента:

- прием заявлений (обращений);

- направление документов для подготовки.

4. Перечень организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги (путем предоставления информации в департамент городского хозяйства о предоставлении жилищно-коммунальных услуг): ресурсоснабжающие организации, управляющие организации, товарищества собственников жилья либо жилищные кооперативы, осуществляющие деятельность по управлению многоквартирными домами, размещен на официальном портале Администрации города: http://www.admsurgut.ru.

5. Сведения, указанные в пунктах 2, 3 раздела II настоящего административного регламента, размещаются на информационных стендах в местах предоставления муниципальной услуги и в информационно-телекоммуника-ционной сети «Интернет»: [www.admsurgut.ru](http://www.admsurgut.ru), в федеральной муниципальной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций): www.gosuslugi.ru.

Административные процедуры, выполняемые департаментом городского хозяйства в составе регламентируемой муниципальной услуги:

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

- уведомление заявителя о принятом решении.

6. При предоставлении муниципальной услуги запрещается требовать от заявителя осуществление действий, в том числе согласований, необходимых для получения услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуги получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в перечень, утвержденный нормативным правовым актом Ханты-Мансийского автономного округа – Югры.

7. Получателями муниципальной услуги являются все заинтересованные физические лица – граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства, юридические лица.

8. Результатом муниципальной услуги является предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

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

10. Срок направления заявителю информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению – не позднее дня, следующего за днем подписания данного письма директором департамента либо лицом его замещающим.

11. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги:

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

- Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (Российская газета, 30.07.2010, № 168, Собрание законодательства Российской Федерации, 02.08.2010, № 31, ст.4179);

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

- Федеральный закон от 27.07.2010 № 190-ФЗ «О теплоснабжении» (Российская газета, 30.07.2010, № 168, Собрание законодательства Российской Федерации, 02.08.2010, № 31, ст.4159);

- 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» (Парламентская газета, 27.11.2009 – 03.12.2009, № 63, Российская газета, 27.11.2009, № 226, Собрание законодательства Российской Федерации, 30.11.2009, № 48, ст.5711);

- постановление Правительства Российской Федерации от 23.05.2006 № 306 «Об утверждении правил установления и определения нормативов потребления коммунальных услуг» (Собрание законодательства Российской Федерации от 29.05.2006 № 22, ст.2338);

- постановление Правительства Российской Федерации от 06.05.2011 № 354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользова-телям помещений в многоквартирных домах и жилых домов» (Российская газета, 01.06.2011 № 116, Собрание законодательства РФ, 30.05.2011 № 22 ст.3168);

- 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 Российской Федерации, 21.08.2006, № 34, ст.3680);

- 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 (ч.2), ст.3635);

- Закон Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 11.07.2010 № 102-оз «Об административных правонарушениях» (Собрание законодательства Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, 01.06.2010 – 15.06.2010, № 6 (часть I);

- настоящий административный регламент.

12. Перечень документов, необходимых для предоставления муници-пальной услуги:

12.1. Заявитель представляет заявление о предоставлении муниципальной услуги в свободной форме или по рекомендуемой форме согласно приложению 2 к настоящему административному регламенту на имя директора департамента городского хозяйства.

12.2. Заявитель вправе приложить имеющиеся у него документы и материалы, относящиеся к запросу по предоставлению жилищно-коммунальных услуг.

13. Способы направления в орган власти документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

- посредством почтовой связи на адрес органа власти;

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

- посредством электронной почты;

- через МФЦ.

14. Орган власти не вправе требовать от заявителя представления документов (информации) или осуществления действий, предоставление или осуществ-ление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги.

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

16. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги: в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ.

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

18. Взимание муниципальной пошлины или иной платы за предоставление муниципальной услуги законодательством Российской Федерации не предусмотрено.

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

20. Срок регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги составляет не более одного рабочего дня при получении документов посредством электронной связи, по факсу, почтовым отправлением и не более 15 минут при личном обращении заявителя в орган власти либо в МФЦ.

21. Регистрация запроса о предоставлении муниципальной услуги осуществляется в системе электронного документооборота специалистом муниципального казенного учреждения «Хозяйственно-эксплуатационное управ-ление», ответственного за прием и регистрацию документов, заявлений (обращений).

22. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к местам ожидании и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предостав-ления муниципальной услуги.

22.1. Помещения в которых предоставляется муниципальная услуга, должны быть оборудованы системой кондиционирования и средствами пожаротушения, средствами оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой охраны.

22.2. Для обслуживания инвалидов предусматривается наличие пандусов, расширенных проходов, позволяющих обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски, наличие столов для инвалидов в стороне от входа с учетом беспрепятственного подъезда и поворота колясок. При предоставлении муниципальной услуги соблюдаются требования, установленные Федеральным законом от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов Российской Федерации». Помещения МФЦ должны отвечать требованиям, установленным постановлением Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг.

22.3. Кабинеты для приема заявителей должны быть оборудованы информационными табличками с указанием наименований отделов, осуществляющих предоставление муниципальной услуги.

22.4. Рабочие места специалистов, осуществляющих предоставление муниципальной услуги, должны быть оборудованы персональными компьютерами с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающими, сканирующими и копирующими устройствами.

22.5. Для ожидания приема заявителям отводятся места, оборудованные стульями, столами для оформления документов, канцелярскими принадлежностями, копировальной техникой.

22.6. На информационном стенде в здании департамента городского хозяйства в форме информационных (текстовых) материалов и в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в форме информационных (мультимедийных) материалов размещается следующая информация:

- извлечение 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 органа предоставляющего муниципальную услугу, а также МФЦ;

- о заявителях, имеющих право на получение муниципальной услуги;

- о сроке и результате предоставления муниципальной услуги;

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

- о досудебном (внесудебном) порядке обжалования решений и действий (бездействия) органа власти, а также его должностных лиц, муниципальных служащих.

23. Показатели доступности муниципальной услуги:

- транспортная доступность к местам предоставления муниципальной услуги;

- возможность получения заявителями информации о правилах предоставления муниципальной услуги в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: на официальном сайте, в информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций);

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

- бесплатность предоставления муниципальной услуги и информации о процедуре предоставления муниципальной услуги.

24. Показателями качества муниципальной услуги являются:

- соблюдение должностными лицами сроков предоставления муници-пальной услуги;

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

- отсутствие обоснованных жалоб заявителей по вопросу предоставления муниципальной услуги.

25. Требования, учитывающие особенности предоставления муници-пальной услуги в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг и особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме: предоставление муниципальной услуги в МФЦ осуществляется по принципу «одного окна» в соответствии с законода-тельством Российской Федерации в порядке и сроки, установленные соглашением, заключенным между МФЦ и департаментом городского хозяйства.

Раздел III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме, а также особенности выполнения административных процедур в многофункциональных центрах

Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и регистрация заявлений о предоставлении муниципальной услуги;

- выдача заявителю ответа о предоставлении муниципальной услуги.

Блок-схема предоставления муниципальной услуги приведена в прило-жении 3 к настоящему административному регламенту.

1. Административная процедура «Прием и регистрация заявлений о предоставлении муниципальной услуги:

1.1. Основанием для начала административной процедуры является поступление заявления о предоставлении муниципальной услуги.

1.2. Должностным лицом, ответственным за выполнение административной процедуры, является специалист МКУ «ХЭУ», ответственный за прием, регистрацию документов, заявлений (обращений).

1.3. За прием и регистрацию заявления, поступившего в департамент городского хозяйства по почте, в том числе по электронной почте, а также доставленного на бумажном носителе, отвечает специалист отдела обеспечения деятельности в сфере ЖКХ, природопользования МКУ «ХЭУ». Регистрация заявления осуществляется в течение одного рабочего дня с момента поступ-ления данного заявления.

Максимально допустимая продолжительность осуществления административного действия, связанного с рассмотрением руководителем заявления и назначения ответственного исполнителя, не должна превышать трех календарных дней с момента регистрации заявления.

1.4. Результатом административной процедуры является регистрация заявления и определение ответственного исполнителя.

2. Административная процедура «Прием и регистрация документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, принятие решения о предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг, уведомление заявителя о принятом решении, выдача заявителю документов, являющихся результатом предоставления муници-пальной услуги».

2.1. В случае личного обращения к работнику, ответственному за предоставление муниципальной услуги, работник обязан в течение 30-и минут с момента регистрации заявления выполнить следующие действия в составе административной процедуры:

- прием заявления (обращения);

- информирование заявителя о должностном лице, готовящем ответ;

- рассмотрение заявления на соответствие/несоответствие пунктам 15, 16 раздела II настоящего административного регламента;

- предоставление запрашиваемой информации заявителю (в устной форме) либо мотивированного отказа;

- отказ в предоставлении услуги при наличии оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, информирование заявителя о причинах отказа;

- оформление документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги.

2.2. При письменном обращении выполняются следующие административные процедуры:

- прием и регистрация запроса (обращения) о предоставлении муниципальной услуги не позднее одного рабочего дня с момента поступления запроса (обращения);

- рассмотрение заявления на соответствие/несоответствие пунктам 12, 16 раздела II настоящего административного регламента.

- запрос дополнительной информации у организаций, управляющих компаний (при необходимости) в течение 15-и дней со дня регистрации запроса;

- подготовка проекта ответа не позднее трех рабочих дней до истечения срока предоставления муниципальной услуги;

- предоставление ответа заявителю либо мотивированного отказа (по почте, в том числе электронной, посредством факсимильной связи, регионального портала государственных и муниципальных услуг, в зависимости от способа обращения за информацией или способа предоставления ответа, указанного в заявлении.

2.3. Критерием принятия решения о предоставлении или об отказе в административной процедуре является наличие или отсутствие оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, указанных в пункте 16 раздела II настоящего административного регламента.

2.4. Результатом административной процедуры, является подписанный ответ заявителю.

2.5. Способ фиксации результата выполнения административной проце-дуры: документы, являющиеся результатом предоставления муниципальной услуги, регистрируются в системе электронного документооборота.

3. Выдача заявителю ответа о предоставлении муниципальной услуги.

Основанием для начала административной процедуры является подготовленный ответ, являющийся результатом предоставления муниципальной услуги.

Сведения о должностном лице, ответственном за выполнение административной процедуры:

- за выдачу ответов, являющихся предоставлением муниципальной услуги – работник отдела обеспечения деятельности в сфере ЖКХ, природопользования МКУ «ХЭУ»;

- за направление заявителю ответа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги, почтой (в том числе электронной) – работник отдела обеспечения деятельности в сфере жилищно-коммунального хозяйства, природопользования МКУ «ХЭУ» не позднее чем через два рабочих дня со дня подписания директором департамента городского хозяйства или лицом его замещающим, ответа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги.

Содержание административных действий, входящих в состав административной процедуры: направление (выдача) документов, являющихся резуль-татом предоставления муниципальной услуги (продолжительность и (или) макси- мальный срок выполнения административного действия):

3.1. Критерий принятия решения: оформленные документы, являющиеся результатом предоставления муниципальной услуги.

3.2. Результат административной процедуры: выданный (направленный) заявителю ответ, являющийся результатом предоставления муниципальной услуги, лично (или по адресу, указанному в заявлении).

3.3 Способ фиксации:

- предоставление заявителю ответа в случае личной явки заявителя в департамент, которое фиксируется в форме отметки заявителя на заявлении о предоставлении муниципальной услуги;

- направление заявителю почтой ответа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги, отображается в электронном документообороте.

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

3.5. Предоставление муниципальной услуги в электронной форме осуществляется путем подачи заявления посредством Единого и регионального порталов в порядке и сроки, установленные настоящим административным регламентом.

Раздел IV. Формы контроля за исполнением административного регламента

1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением последовательности действий, определенных административными процедурами (действиями по предоставлению муниципальной услуги, а также принятием решений при предоставлении муниципальной услуги осуществляется непосредственным руководителем работника, ответственного за предоставление муниципальной услуги.

Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения работниками положений настоящего административного регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации и Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, муниципальных правовых актов муниципального образования городской округ город Сургут.

2. Плановые проверки ежеквартально проводит начальник отдела обеспечения деятельности в сфере жилищно-коммунального хозяйства, природопользования муниципального казенного учреждения «Хозяйственно-эксплуата-ционное управление» и осуществляет подготовку информации по итогам проведения плановых проверок за квартал, год.

3. Внеплановые проверки полноты и качества проводятся на основании жалоб заявителей на решения или действия (бездействие) должностных лиц, принятые или осуществленные в ходе предоставления муниципальной услуги.

Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги осуществляется директором департамента на основании предоставленной начальником отдела обеспечения деятельности в сфере жилищно-коммунального хозяйства, природопользования муниципального казенного учреждения «Хозяйственно-эксплуатационное управление» информации по результатам плановой проверки.

По результатам проведенных проверок, в случае выявления нарушений прав заявителей осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4. Персональная ответственность должностных лиц департамента городского хозяйства за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги, закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации.

Работники, ответственные за предоставление муниципальной услуги в соответствии с пунктами 2, 4 раздела III настоящего административного регламента, несут административную ответственность за нарушение требо-ваний настоящего административного регламента, выразившееся в нарушении срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной или муниципальной услуги, срока предоставления государственной или муниципальной услуги, в неправомерных отказах в приеме у заявителя документов, предусмотренных для предоставления государственной или муниципальной услуги, предоставлении государственной или муниципальной услуги, исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предостав-ления государственной или муниципальной услуги документах либо нару-шении установленного срока осуществления таких исправлений, в превышении максимального срока ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной или муниципальной услуги.

Должностные лица департамента городского хозяйства несут ответственность за достоверность представляемой информации, соблюдение требований настоящего административного регламента.

Специалисты отдела обеспечения деятельности в сфере жилищно-коммунального хозяйства, природопользования муниципального казенного учреждения «Хозяйственно-эксплуатационное управление» несут ответственность за своевременную передачу документов специалистам департамента городского хозяйства.

5. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги со стороны граждан, их объединений, организаций осуществляется с использованием соответствующей информации, размещенной на официальном портале Администрации города, а также с использованием адреса электронной почты: [saf@admsurgut.ru](mailto:saf@admsurgut.ru) в форме письменных и устных обращений в адрес департамента.

Раздел V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц, муниципальных служащих

1. Заявители вправе обратиться с жалобой на нарушение порядка предоставления муниципальной услуги, выразившееся в неправомерных решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его структурных подразделений и должностных лиц, муниципальных служащих при предоставлении муниципальной услуги (далее – жалоба).

Действие настоящего раздела административного регламента распространяется на жалобы, поданные с соблюдением требований Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

2. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в департамент городского хозяйства, многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг.

3. Жалоба должна содержать:

- наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, фамилию, имя, отчество должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которого 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) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица либо муниципального служащего;

- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица либо муниципального служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя.

4. В случае если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, представляется один из следующих документов:

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

- оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

- 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.

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

Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления муниципальных услуг.

Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

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

6. Жалоба в электронной форме подается заявителем посредством электронной почты с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта органа, предоставляющего муници-пальную услугу, Единого портала государственных и муниципальных услуг.

7. При подаче жалобы в электронном виде, документы, указанные в пункте 4 раздела V настоящего административного регламента, могут быть представ-лены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

8. Жалоба рассматривается директором департамента городского хозяйства, порядок предоставления которой был нарушен вследствие решений и действий (бездействия).

В случае если обжалуются решения руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, жалоба рассматривается заместителем главы Администрации города, курирующим соответствующую сферу, в порядке, предусмотренном настоящим разделом административного регламента.

9. В случае если жалоба подана заявителем в орган, в компетенцию которого не входят жалобы в соответствии с требованиями пункта 8 раздела V настоящего административного регламента, в течение одного рабочего дня со дня регистрации указанный орган направляет жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган и в письменной форме информирует заявителя о направлении жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе.

10. Заявитель может обратиться с жалобой в том числе в следующих случаях:

- нарушения срока регистрации заявления о предоставлении муници-пальной услуги;

- нарушения срока предоставления муниципальной услуги;

- отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и настоящим административным регламентом.

- требования внесения заявителем при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации;

- отказ департамента городского хозяйства в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах.

11. Заявитель вправе запрашивать и получать в органе, предоставляющем муниципальную услугу, информацию и документы, необходимые для обоснования и рассмотрения жалобы, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных информации и документах не содержатся сведения, составляющие охраняемую федеральным законом тайну.

12. В органе, предоставляющем муниципальную услугу, определяются уполномоченные на рассмотрение жалоб должностные лица, которые обеспечивают:

- прием и рассмотрение жалоб;

- направление жалоб в уполномоченный на их рассмотрение орган в соответствии с пунктом 9 раздела V административного регламента.

13. В случае установления при рассмотрении жалобы признаков состава административного правонарушения, предусмотренного статьей 5.63 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях, или признаков состава преступления должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб, незамедлительно направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.

14. Орган, предоставляющий муниципальную услугу, обеспечивает:

- оснащение мест приема жалоб;

- информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов местного самоуправления и их структурных подразде-лений и должностных лиц, муниципальных служащих посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальной услуги, на их официальных сайтах;

- консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностных лиц либо муниципальных служащих, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;

- формирование и представление ежеквартально в вышестоящий орган отчетности о полученных и рассмотренных жалобах (в том числе о количестве удовлетворенных и неудовлетворенных жалоб).

15. Жалоба, поступившая в уполномоченный на ее рассмотрение орган, подлежит регистрации в день поступления. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации.

В случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений жалоба рассматривается в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

16. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с частью 7 статьи 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» уполномоченный на ее рассмотрение орган принимает решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении. Указанное решение принимается в форме акта уполномоченного на ее рассмотрение органа.

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

17. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме.

18. 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, 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 признания жалобы, обоснованной – сроки устранения выяв-ленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной услуги;

- сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

19. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом органа, предоставляющего муниципальную услугу.

По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица и (или) уполномоченного на рассмотрение жалобы органа, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

20. Уполномоченный на рассмотрение жалобы 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 соответствии с требованиями настоящего раздела административного регламента в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

21. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган вправе оставить жалобу без ответа и сообщить заявителю, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом в случае наличия в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи.

22. Ответ на письменную жалобу не дается в следующих случаях:

- текст письменной жалобы не поддается прочтению;

- в письменной жалобе не указана фамилия гражданина, направившего жалобу, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ.

Приложение 1

к административному

регламенту предоставления

муниципальной услуги

«Предоставление информации

о порядке предоставления

жилищно-коммунальных

услуг населению»

Информация

о местонахождении, режиме работы, справочных номерах телефонов, адресах электронной почты МФЦ

Муниципальное казенное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг города Сургута».

628408, Ханты-Мансийский автономный округ – Югра, город Сургут, Югорский тракт, дом 38, 3 этаж (ТРЦ «Сургут Сити-Молл»).

Адрес электронной почты: mfc@admsurgut.ru.

Контактный телефон (факс): 8 (3462) 23-09-31, 20-69-26.

Телефон «горячей линии»: 8 (800) 101-00-01 (звонок с городских телефонов бесплатный).

График работы:

- понедельник – пятница: 08.00 – 20.00;

- суббота: 09.00 – 18.00;

- воскресенье: выходной.

Муниципальное казенное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг города Сургута».

628408, Ханты-Мансийский автономный округ – Югра, город Сургут, улица Профсоюзов, 11 (ТРЦ «АГОРА»).

Адрес электронной почты: mfc@admsurgut.ru.

Контактный телефон (факс): 8 (3462) 23-09-31, 20-69-26.

Телефон «горячей линии»: 8 (800) 101-00-01 (звонок с городских телефонов бесплатный).

График работы:

- понедельник – пятница: 08.00 – 20.00;

- суббота: 09.00 – 18.00;

- воскресенье: выходной.

Муниципальное казенное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг города Сургута».

628408, Ханты-Мансийский автономный округ – Югра, город Сургут, бульвар Свободы, 2 (два рабочих места в помещении ЗАО «СНГБ»).

Адрес электронной почты: mfc@admsurgut.ru.

Контактный телефон (факс): 8 (3462) 23-09-31, 20-69-26.

Телефон «горячей линии»: 8 (800) 101-00-01 (звонок с городских телефонов бесплатный).

График работы:

- понедельник – пятница: 08.00 – 20.00.

- суббота: 09.00 – 18.00.

- воскресенье: выходной.

Муниципальное казенное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг города Сургута».

628408, Ханты-Мансийский автономный округ – Югра, город Сургут, бульвар Свободы, 2 (два рабочих места в помещении ОАО «Сбербанк», ориентированных на обслуживание юридических лиц).

Адрес электронной почты: mfc@admsurgut.ru.

Контактный телефон (факс): 8 (3462) 23-09-31, 20-69-26.

Телефон «горячей линии»: 8 (800) 101-00-01 (звонок с городских телефонов бесплатный).

График работы:

- понедельник – пятница: 09.00 – 17.00.

- суббота, воскресенье: выходной.

Приложение 2

к административному

регламенту предоставления

муниципальной услуги

«Предоставление информации

о порядке предоставления

жилищно-коммунальных

услуг населению»

Директору департамента городского

хозяйства Администрации города

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

(Ф.И.О.)

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

(Ф.И.О.)

проживающего по адресу: город Сургут,

улица

дом

квартира

телефон

e-mail

Заявление

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

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

Информацию прошу направить:

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

(указать адрес и контактный телефон)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_г.

(подпись) (Ф.И.О.)

Приложение 3

к административному

регламенту предоставления

муниципальной услуги

«Предоставление информации

о порядке предоставления

жилищно-коммунальных

услуг населению»

Блок-схема

предоставления муниципальной услуги

«Предоставление информации о порядке предоставления

жилищно-коммунальных услуг населению»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Обращение заявителя с заявлением  о предоставлении муниципальной услуги  в уполномоченный орган или МФЦ |  |  |
|  |  |  |
| Прием и регистрация заявления,  определение ответственного исполнителя |  |  |
|  |  |  |
| Передача завизированного заявления  ответственному исполнителю |  |  |
|  |  |  |
| Проведение проверки предоставленных  документов, принятие уполномоченным  органом решения о предоставлении  муниципальной услуги |  |  |
|  |  |  |
| Подготовка проекта ответа ответственным исполнителем |  |  |
|  |  |  |
| Согласование (проверка) проекта ответа |  | передача проекта ответа на доработку  ответственному исполнителю |
|  |  |  |
| Передача проекта ответа на подпись  руководителю |  |  |
|  |  |  |
| Передача подписанного ответа в отдел  обеспечения деятельности в сфере ЖКХ, природопользования МКУ «ХЭУ»  для регистрации и направления заявителю |  |  |