



ПОСТАНОВЛЕНИЕ
АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА КОГАЛЫМА
Ханты-Мансийского автономного округа - Югры

От «09» апреля 2020 г.

№ 667

О внесении изменения
в постановление Администрации
города Когалыма
от 30.01.2012 №202

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Уставом города Когалыма, постановлением Администрации города Когалыма от 19.11.2012 №2691 «Об утверждении Устава муниципального казённого учреждения «Управление жилищно-коммунального хозяйства города Когалыма», постановлением Администрации города Когалыма от 13.04.2018 №757 «Об утверждении порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг», в целях приведения муниципального правового акта в соответствие с действующим законодательством Российской Федерации:

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

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

2. Признать утратившим силу постановление Администрации города Когалыма от 07.07.2016 №1810 «О внесении изменений в постановление Администрации города Когалыма от 30.01.2012 №202».

3. Муниципальному казенному учреждению «Управление жилищно-коммунального хозяйства города Когалыма» (А.Т.Бутаев) направить в юридическое управление Администрации города Когалыма текст постановления и приложение к нему, его реквизиты, сведения об источнике официального опубликования в порядке и 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 Apparата 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 информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (www.admkogalym.ru).

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

Глава города Когалыма



Н.Н.Пальчиков



Приложение
к постановлению Администрации
города Когалыма
от 09.04.2020 №667

Административный регламент
предоставления муниципальной услуги
«Предоставление информации о порядке предоставления
жилищно-коммунальных услуг населению в городе Когалыме»

1. Общие положения

Предмет регулирования административного регламента

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

Круг заявителей

2. Заявителями на получение муниципальной услуги являются физические, юридические лица, индивидуальные предприниматели, либо их уполномоченные представители, действующие на основании доверенности, закона, либо акта уполномоченного на то государственного органа или органа местного самоуправления.

Требования к порядку информирования
о предоставлении муниципальной услуги

3. Информирование по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе о ходе предоставления муниципальной услуги, осуществляется специалистами уполномоченного органа в следующих формах (по выбору заявителя):

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

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

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

в форме информационных (мультимедийных) материалов в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном

сайте Администрации города Когалыма www.admkogalym.ru (далее – официальный сайт), в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» www.gosuslugi.ru (далее - Единый портал), в региональной информационной системе Ханты-Мансийского автономного округа - Югры «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Ханты-Мансийского автономного округа – Югры» 86.gosuslugi.ru (далее - региональный портал).

4. В случае устного обращения (лично или по телефону) заявителя (его представителя) за информацией по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе о ходе предоставления муниципальной услуги, специалист уполномоченного органа, ответственный за предоставление муниципальной услуги, осуществляет устное информирование (соответственно лично или по телефону) обратившегося за информацией заявителя. Устное информирование осуществляется при личном обращении не более 15 минут, по телефону – 10 минут.

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

При общении с заявителями (по телефону или лично) специалист уполномоченного органа должен 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 получить необходимую информацию. Если для подготовки ответа требуется продолжительное время, специалист уполномоченного органа, осуществляющий устное информирование, может предложить заявителю направить в уполномоченный орган письменное обращение о предоставлении ему письменного ответа либо назначить другое удобное для заявителя время для устного информирования.

5. Информирование в письменной форме осуществляется при получении обращения заявителя о предоставлении письменного ответа по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе о ходе предоставления муниципальной услуги.

Письменный ответ на обращение должен содержать фамилию, инициалы и номер телефона исполнителя.

Ответ на письменное обращение по вопросу получения информации о порядке предоставления муниципальной услуги направляется заявителю в течение 30 календарных дней с момента регистрации обращения, информации о ходе предоставления муниципальной услуги – в течение 3 рабочих дней с момента регистрации обращения.

В случае, если в обращении о предоставлении письменного ответа по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе о ходе предоставления муниципальной услуги, не указаны фамилия заявителя,

направившего обращение, почтовый адрес или адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не даётся.

6. Для получения информации по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе о ходе предоставления муниципальной услуги, посредством Единого или региональных порталов заявителю необходимо использовать адреса в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», указанные в пункте 3 настоящего административного регламента.

Информирование заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - МФЦ), а также по иным вопросам, связанным с предоставлением муниципальной услуги, осуществляется МФЦ в соответствии с заключенным соглашением и регламентом работы МФЦ.

7. Информация о месте нахождения, графике работы, справочных телефонах, адресах электронной почты уполномоченного органа размещена на официальном сайте, на Едином и региональных порталах.

Информация о месте нахождения, графике работы, справочных телефонах, адресе электронной почты МФЦ размещена на портале МФЦ www.mfc.admhmao.ru, на Едином и региональных порталах.

8. На информационных стендах в местах предоставления муниципальной услуги и в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (на официальном сайте Администрации города Когалыма, на Едином и региональных порталах) размещается следующая информация:

справочная информация (о месте нахождения, графике работы, справочных телефонах, адресах официального сайта, электронной почты уполномоченного органа и его структурного подразделения, участвующего в предоставлении муниципальной услуги);

перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги;

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

досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) уполномоченного органа, МФЦ, а также их должностных лиц, муниципальных служащих, работников;

бланк заявления о предоставлении муниципальной услуги и образец его заполнения.

Информация по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе о ходе, сроках и порядке её предоставления, размещенная на официальном сайте, Едином и региональных порталах предоставляется заявителю бесплатно.

Доступ к информации по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе о ходе, сроках и порядке её предоставления, осуществляется без выполнения заявителем каких-либо требований, в том числе без использования программного обеспечения, установка которого на технические средства заявителя требуют лицензионного или иного соглашения с правообладателем программного обеспечения, предусматривающего взимание платы, регистрацию или авторизацию заявителя или предоставление им персональных данных.

9. В случае внесения изменений в порядок предоставления муниципальной услуги, уполномоченный орган в срок, не превышающий 5 рабочих дней со дня вступления в силу таких изменений, обеспечивает актуализацию информации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и на информационных стендах, находящихся в месте предоставления муниципальной услуги.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

Наименование муниципальной услуги

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

Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу

11. Органом, предоставляющим муниципальную услугу, является Администрация города Когалыма в лице муниципального казённого учреждения «Управление жилищно-коммунального хозяйства города Когалыма».

Непосредственное предоставление муниципальной услуги осуществляет отдел развития жилищно-коммунального хозяйства уполномоченного органа (далее – отдел).

Для получения муниципальной услуги заявитель вправе обратиться в МФЦ.

12. 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) запрещается требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг, утвержденный решением Думы города Когалыма от 24.06.2011 №58-ГД «Об утверждении перечня услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления органами местного самоуправления города Когалыма муниципальных услуг, а также порядка определения размера платы за оказание таких услуг».

Результат предоставления муниципальной услуги

13. Результатом предоставления муниципальной услуги является выдача и (или) направление заявителю информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению в городе Когалыме.

Срок предоставления муниципальной услуги

14. Срок предоставления муниципальной услуги составляет не более 30 календарных дней со дня регистрации заявления о предоставлении муниципальной услуги в уполномоченном органе.

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

В случае обращения заявителя за получением муниципальной услуги в МФЦ, срок предоставления муниципальной услуги исчисляется с момента регистрации заявления в МФЦ.

Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление муниципальной услуги

15. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги, размещен на официальном сайте Администрации города Когалыма, на Едином и региональном порталах.

Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

16. Для получения муниципальной услуги заявитель представляет заявление о предоставлении муниципальной услуги в свободной форме или по рекомендуемой форме согласно приложению к настоящему административному регламенту, а также доверенность, в случае подачи заявления уполномоченным представителем, либо иной документ, указанный в пункте 2 настоящего административного регламента.

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

17. Заявитель в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование уполномоченного органа, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления, ставит личную подпись и дату.

В заявлении указывается способ получения заявителем документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги, лично в уполномоченном органе, либо почтовым отправлением, в МФЦ.

18. Способы подачи заявителем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

- посредством почтового отправления в уполномоченный орган;
- при личном обращении в уполномоченный орган;
- при личном обращении в МФЦ.

19. Заявитель может получить форму заявления о предоставлении муниципальной услуги следующими способами:

на информационном стенде в месте предоставления муниципальной услуги;

у специалистов уполномоченного органа или работников МФЦ;

в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» посредством Единого и регионального порталов.

20. В соответствии с частью 1 статьи 7 Федерального закона №210-ФЗ запрещается требовать от заявителей:

предоставления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги;

представления документов и информации, в том числе подтверждающих внесение заявителем платы за предоставление муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих 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 государственных и муниципальных услуг, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ханты-Мансийского автономного округа - Югры, муниципальными правовыми актами, за исключением документов, включенных в определенный частью 6 статьи 7 указанного Федерального закона перечень документов. Заявитель вправе представить указанные документы и информацию в уполномоченный орган по собственной инициативе;

представления документов и информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона №210-ФЗ.

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

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

Не допускается отказ в приеме заявления и иных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, в случае, если заявление и документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги, поданы в соответствии с информацией о сроках и порядке предоставления муниципальной услуги, опубликованной на Едином и региональном порталах.

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

22. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, почтовый или электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

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

Не допускается отказ в предоставлении муниципальной услуги в случае, если заявление и документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги, поданы в соответствии с информацией о сроках и порядке предоставления муниципальной услуги, опубликованной на Едином и региональном порталах, официальном сайте.

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

24. Взимание государственной пошлины или иной платы за предоставление муниципальной услуги законодательством Российской Федерации, законодательством Ханты-Мансийского автономного округа – Югры не предусмотрено.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги

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

Срок и порядок регистрации заявления заявителя о предоставлении муниципальной услуги, в том числе в электронной форме

26. Заявление о предоставлении муниципальной услуги подлежит регистрации специалистом отдела делопроизводства и работы с обращениями граждан управления по общим вопросам Администрации города Когалыма (далее – Отдел делопроизводства).

Заявление о предоставлении муниципальной услуги, поступившее посредством почтовой связи, электронной почтой регистрируется в течение 1 рабочего дня с момента поступления в уполномоченный орган.

Срок регистрации заявления о предоставлении муниципальной услуги при личном обращении заявителя составляет не более 15 минут.

Заявление о предоставлении муниципальной услуги регистрируется в системе электронного документооборота.

Регистрация заявления о предоставлении муниципальной услуги работниками МФЦ осуществляется в соответствии с регламентом работы МФЦ.

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

27. Здание, в котором предоставляется муниципальная услуга, должно быть расположено с учетом пешеходной доступности для заявителей от остановок общественного транспорта.

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

Вход и выход из помещения для предоставления муниципальной услуги оборудуются:

пандусами, расширенными проходами, тактильными полосами по путям движения, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов;

соответствующими указателями с автономными источниками бесперебойного питания;

контрастной маркировкой ступеней по пути движения;

информационной мнемосхемой (тактильной схемой движения);

тактильными табличками с надписями, дублированными рельефно-точечным шрифтом Брайля;

информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о наименовании, местонахождении, режиме работы, а также о телефонных номерах справочной службы.

Лестницы, находящиеся по пути движения в помещении для предоставления муниципальной услуги оборудуются:

тактильными полосами;

контрастной маркировкой крайних ступеней;

поручнями с двух сторон, с тактильными полосами, нанесенными на поручни, с тактильно-выпуклым шрифтом и рельефно-точечным шрифтом Брайля с указанием этажа;

тактильными табличками с указанием этажей, дублированными рельефно-точечным шрифтом Брайля.

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

В частности, обеспечивается создание инвалидам следующих условий доступности объектов, в которых предоставляется муниципальная услуга:

условия для беспрепятственного пользования транспортом, средствами связи и информации;

возможность самостоятельного передвижения по территории, на которой расположены объекты (здания, помещения), в которых предоставляются услуги, а также входа в такие объекты и выхода из них,

посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с использованием кресла-коляски;

сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения;

надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам (зданиям, помещениям), в которых предоставляются услуги, и к услугам с учетом ограничений их жизнедеятельности;

допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

допуск собаки-проводника на объекты (здания, помещения), в которых предоставляются услуги;

оказание инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

Помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, оборудуются системой кондиционирования воздуха, противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой охраны. Данные помещения должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормам.

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

29. Места ожидания должны соответствовать комфортным условиям для заявителей.

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

На информационных стендах, информационном терминале и в информационно-телекоммуникационной сети Интернет размещается информация о порядке предоставления муниципальной услуги, а также информация, указанная в пункте 8 настоящего административного регламента.

30. Информационные стенды, информационные терминалы 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 муниципальной услуге должно соответствовать оптимальному зрительному и слуховому восприятию этой информации заявителями.

Показатели доступности и качества муниципальной услуги

31. Показателями доступности муниципальной услуги являются:
транспортная доступность к местам предоставления муниципальной услуги;

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 форме заявления, размещенной на Едином и региональном порталах, в том числе с возможностью его копирования и заполнения в электронном виде;

возможность получения заявителем муниципальной услуги в МФЦ, в том числе в полном объеме, а также посредством запроса о предоставлении нескольких муниципальных услуг в МФЦ, предусмотренного статьей 15.1 Федерального закона №210-ФЗ (далее - комплексный запрос);

32. Показателями качества муниципальной услуги являются:

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

соблюдение должностными лицами уполномоченного органа, предоставляющими муниципальную услугу, сроков предоставления муниципальной услуги;

отсутствие обоснованных жалоб заявителей на качество предоставления муниципальной услуги, действия (бездействие) должностных лиц и решений, принимаемых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги.

Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме

33. Посредством Единого и регионального порталов осуществляется информирование заявителей по вопросам предоставления муниципальной услуги.

Предоставление муниципальной услуги в электронной форме осуществляется с использованием электронной подписи в соответствии с требованиями федерального законодательства.

В случае если при обращении в электронной форме за получением муниципальной услуги идентификация и аутентификация заявителя – физического лица осуществляются с использованием единой системы идентификации и аутентификации, такой заявитель вправе использовать простую электронную подпись при условии, что при выдаче ключа простой электронной подписи личность физического лица установлена при личном приеме.

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

Исчерпывающий перечень административных процедур предоставления муниципальной услуги

34. Предоставление муниципальной услуги включает в себя выполнение следующих административных процедур:

прием и регистрация документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

подготовка, подписание, выдача или направление заявителю информации или документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги.

Прием и регистрация документов,
необходимых для предоставления муниципальной услуги

35. Основанием для начала административной процедуры является поступление в уполномоченный орган заявления о предоставлении муниципальной услуги.

Должностным лицом, ответственным за выполнение административной процедуры, является специалист Отдела делопроизводства либо работник МФЦ.

Содержание, продолжительность административных действий, входящих в состав административной процедуры: прием и регистрация заявления о предоставлении муниципальной услуги осуществляется в порядке и сроки, установленные пунктом 26 административного регламента.

Критерием принятия решения о приеме и регистрации заявления о предоставлении муниципальной услуги является наличие заявления о предоставлении муниципальной услуги.

Способ фиксации результата выполнения административной процедуры: факт регистрации заявления о предоставлении муниципальной услуги фиксируется в электронном документообороте с проставлением в заявлении отметки о регистрации.

Подготовка, подписание, выдача или направление
заявителю информации или документов, являющихся результатом
предоставления муниципальной услуги

36. Основанием для начала административной процедуры является наличие зарегистрированного заявления и прилагаемых к нему документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги (при их наличии).

Должностным лицом, ответственным за выполнение административной процедуры является специалист отдела.

Административные действия, входящие в состав административной процедуры:

Специалист отдела, ответственный за рассмотрение заявления, оформление документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги, готовит информацию о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению в городе Когалыме.

Проект ответа передается директору уполномоченного органа либо лицу, его замещающему, для подписания.

Подписанный ответ передается в Отдел делопроизводства для регистрации и отправки в установленном порядке заявителю посредством почтовой связи, либо выдачи лично заявителю (его представителю).

Критерием принятия решения о предоставлении или отказе в

предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению в городе Когалыме является наличие или отсутствие оснований, указанных в пункте 22 настоящего административного регламента.

Максимальный срок выполнения административной процедуры не должен превышать 30 календарных дней со дня регистрации заявления о предоставлении муниципальной услуги.

37. При предоставлении муниципальной услуги в электронной форме заявителю обеспечивается:

1) получение информации о порядке и сроках предоставления муниципальной услуги посредством Единого и регионального порталов, официального сайта уполномоченного органа;

2) досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) уполномоченного органа, его должностного лица либо муниципального служащего посредством Единого и регионального порталов.

4. Формы контроля за предоставлением муниципальной услуги

Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, также принятием ими решений

38. Текущий контроль за соблюдением и исполнением положений настоящего административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также решений, принятых (осуществляемых) ответственными должностными лицами в ходе предоставления муниципальной услуги, осуществляется директором уполномоченного органа, либо лицом его замещающим.

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

39. Плановые проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги проводятся директором уполномоченного органа либо лицом, его замещающим.

Периодичность проведения плановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги устанавливается в соответствии с решением директора уполномоченного органа либо лица, его замещающего.

Внеплановые проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги проводятся директором уполномоченного органа, либо лицом, его замещающим, на основании жалоб заявителей на решения или

действия (бездействие) должностных лиц уполномоченного органа, принятые или осуществленные в ходе предоставления муниципальной услуги.

В случае проведения внеплановой проверки по конкретному обращению заявителя, обратившемуся заявителю направляется информация о результатах проверки, проведенной по обращению и о мерах, принятых в отношении виновных лиц.

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

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

Акт подписывается лицами, участвующими в проведении проверки.

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

Ответственность должностных лиц уполномоченного органа
за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в
ходе предоставления муниципальной услуги

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

В соответствии со статьей 9.6 Закона Ханты-Мансийского автономного округа - Югры от 11.06.2010 №102-оз «Об административных правонарушениях» должностные лица уполномоченного органа, работники МФЦ несут административную ответственность за нарушение настоящего административного регламента, выразившееся в нарушении срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги, срока предоставления муниципальной услуги, в неправомерных отказах в приеме у заявителя документов, предусмотренных для предоставления муниципальной услуги, предоставлении муниципальной услуги, исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушении установленного срока осуществления таких исправлений, в превышении максимального срока ожидания в очереди при подаче запроса о муниципальной услуги, а равно при получении результата предоставления муниципальной услуги (за исключением срока подачи запроса в МФЦ), в нарушении требований к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о муниципальной услуге, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги (за исключением требований, установленных к помещениям МФЦ).

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

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

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) уполномоченного органа, должностных лиц и муниципальных служащих, МФЦ, работников МФЦ

42. Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги.

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

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

а) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги, комплексного запроса;

б) нарушение срока предоставления муниципальной услуги. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) МФЦ, работника МФЦ возможно в случае, если на МФЦ, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующей муниципальной услуги в полном объеме в соответствии с муниципальным правовым актом города Когалыма;

в) требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ханты-Мансийского автономного округа - Югры, муниципальными правовыми актами города Когалыма, для предоставления муниципальной услуги;

г) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ханты-Мансийского автономного округа - Югры, муниципальными правовыми актами города Когалыма, для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

д) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Ханты-

Мансийского автономного округа - Югры, муниципальными правовыми актами города Когалыма. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) МФЦ, работника МФЦ возможно в случае, если на МФЦ, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующей муниципальной услуги в полном объеме в соответствии с муниципальным правовым актом города Когалыма;

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

ж) отказ уполномоченного органа, его должностного лица, МФЦ, работника МФЦ в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) МФЦ, работника МФЦ возможно в случае, если на МФЦ, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующей муниципальной услуги в полном объеме в соответствии с муниципальным правовым актом города Когалыма;

з) нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления муниципальной услуги;

и) приостановление предоставления муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Ханты-Мансийского автономного округа - Югры, муниципальными правовыми актами города Когалыма. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) МФЦ, работника МФЦ возможно в случае, если на МФЦ, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующей муниципальной услуги в полном объеме в соответствии с муниципальным правовым актом города Когалыма;

к) требование у заявителя при предоставлении муниципальной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона №210-ФЗ. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) МФЦ, работника МФЦ возможно в случае, если на МФЦ, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующей муниципальной услуги в полном объеме в соответствии с муниципальным правовым актом города Когалыма.

44. Жалоба может быть подана в письменной форме на бумажном носителе, в том числе при личном приеме заявителя, направлена по почте, или

в электронном виде с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» посредством официального сайта Администрации города Когалыма (www.admkogalym.ru), официального сайта МФЦ (www.mfc.admhmao.ru), Единого или региональных порталов (www.gosuslugi.ru) (за исключением жалоб на решения и действия (бездействия) МФЦ и его работников), портала федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении муниципальных услуг органами, предоставляющими муниципальные услуги, их должностными лицами, муниципальными служащими (do.gosuslugi.ru) (за исключением жалоб на решения и действия (бездействия) МФЦ и его работников).

45. Заявитель в жалобе указывает следующую информацию:

а) наименование уполномоченного органа, его должностного лица, либо муниципального служащего, МФЦ, его руководителя и (или) работника, решения и действия (бездействия) которых обжалуются;

б) 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;

в) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействиях) уполномоченного органа, его должностного лица, либо муниципального служащего, МФЦ, работника МФЦ;

г) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) уполномоченного органа, его должностного лица, либо муниципального служащего, МФЦ, работника МФЦ. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

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

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

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

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

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

46. Прием жалоб в письменной форме осуществляется отделом делопроизводства и работы с обращениями граждан Администрации города Когалыма, МФЦ.

Время приёма жалоб должно совпадать с временем предоставления муниципальных услуг.

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

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

48. Жалоба на действия (бездействия), решения, принятые специалистом уполномоченного органа, ответственного за предоставление муниципальной услуги рассматривается директором уполномоченного органа, либо лицом его замещающим.

Жалоба на решения, принятые директором уполномоченного органа, рассматривается заместителем главы города Когалыма, курирующим соответствующую сферу деятельности.

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

Жалоба на решения и действия (бездействие) работника МФЦ рассматривается его руководителем. Жалоба на решения и действия (бездействие) МФЦ либо его руководителя рассматривается главой города Когалыма, а в период его отсутствия – иным высшим должностным лицом, исполняющим его обязанности.

49. Жалоба на решения и действия (бездействие) уполномоченного органа, его должностных лиц, муниципальных служащих, предоставляющих муниципальные услуги может быть подана заявителем через МФЦ. При поступлении жалобы МФЦ обеспечивает ее передачу в Администрацию города Когалыма в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между МФЦ и Администрацией города Когалыма (далее - соглашение о взаимодействии), но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

В случае, если жалоба подана заявителем в орган, предоставляющий муниципальные услуги, МФЦ в компетенцию которого не входит ее рассмотрение, то в течение 3 рабочих дней со дня регистрации такой жалобы она направляется в уполномоченные на ее рассмотрение орган, МФЦ, о чем заявитель информируется в письменной форме.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации такой жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе, предоставляющем муниципальные услуги, МФЦ.

50. Жалоба подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня её поступления и рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа уполномоченного органа, должностного лица уполномоченного органа, МФЦ, работника МФЦ в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок

или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений – в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

51. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с частью 7 статьи 11.2 Федерального закона №210-ФЗ принимается решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в её удовлетворении.

При удовлетворении жалобы лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб в соответствии с пунктом 48 административного регламента принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата муниципальной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в мотивированном ответе заявителю дается информация о действиях, осуществляемых уполномоченным органом, МФЦ, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения муниципальной услуги.

В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в мотивированном ответе заявителю даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

52. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме и по его желанию в электронной форме.

В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

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

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

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

– основания для принятия решения по жалобе;

– принятое по жалобе решение;

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

– сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

Письменный ответ по результатам рассмотрения жалобы оформляется на официальном бланке уполномоченного органа, МФЦ и подписывается лицом, уполномоченным на рассмотрение жалобы, в соответствии с пунктом 48 административного регламента.

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

1) лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб в соответствии с пунктом 48 административного регламента отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

- наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;
- подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;
- наличие решения по жалобе, принятого ранее в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

2) лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб в соответствии с пунктом 48 административного регламента оставляет жалобу без ответа в следующих случаях:

- наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, работника, а также членов его семьи (с сообщением заявителю, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом);
- текст письменной жалобы не поддается прочтению (за исключением случаев, когда фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается заявителю, направившему жалобу).

54. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб в соответствии с пунктом 48 административного регламента, незамедлительно направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.

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

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

Приложение
к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Предоставление информации о порядке предоставления
жилищно-коммунальных услуг населению
в городе Когалыме»

Рекомендуемая форма заявления

Директору МКУ «УЖКХ
города Когалыма»

от _____
(Ф.И.О)

ЗАЯВЛЕНИЕ

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

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

в _____
(указать наименование многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг);

в _____
(указать орган местного самоуправления муниципального образования, предоставляющий муниципальную услугу);

посредством почтовой связи _____
(указать почтовый адрес заявителя);

на адрес электронной почты.

(подпись) _____ (Ф.И.О.) _____ « ____ » _____ Г.