## АДМИНИСТРАЦИЯ

## НЕФТЕЮГАНСКОГО РАЙОНА

## постановление

03.06.2015 № 1077-па-нпа

г.Нефтеюганск

Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению

(Заголовок изложен в новой редакции постановлением Администрации [от 20.07.2018 № 1185-па-нпа](http://xmkmain2:8080/content/act/1eb73cf5-f2cd-46aa-9739-88b89256c34c.doc))

(С изменениями внесенными постановлением Администрации [от 20.04.2016 № 505-па-нпа](http://xmkmain2:8080/content/act/9444f27d-50c8-4ddf-9a5e-199739cdfea7.doc))

(С изменениями внесенными постановлением Администрации [от 26.08.2016 № 1309-па-нпа](http://xmkmain2:8080/content/act/a8c9496b-601a-46d2-9180-c31da6dfea1f.doc))

(С изменениями внесенными постановлением Администрации [от 20.07.2018 № 1185-па-нпа](http://xmkmain2:8080/content/act/1eb73cf5-f2cd-46aa-9739-88b89256c34c.doc))

(С изменениями, внесенными постановлением Администрации [от 27.08.2018 № 1420-па-нпа](http://xmkmain2:8080/content/act/10fc5862-2c63-4202-be17-d7c039eeacb8.doc))

(С изменениями, внесенными постановлением Администрации [от 26.02.2021 № 292-па-нпа](http://xmkmain2:8080/content/act/10fc5862-2c63-4202-be17-d7c039eeacb8.doc))

(С изменениями, внесенными постановлением Администрации [от 07.06.2021 № 933-па-нпа](http://xmkmain2:8080/content/act/10fc5862-2c63-4202-be17-d7c039eeacb8.doc))

На основании Федерального закона [от 27.07.2010 № 210-ФЗ](http://zakon.scli.ru/ru/legal_texts/all/extended/index.php?do4=document&id4=bb330989-0aab-4bfe-a1c0-f7461e7987d3) «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Закона Ханты-Мансийского автономного округа - Югры [от 11.06.2010 № 102-оз](http://zakon.scli.ru/ru/legal_texts/all/extended/index.php?do4=document&id4=9e8a9094-7ca2-4741-8009-f7b13f1f5397) «Об административных правонарушениях», постановления Правительства Российской Федерации от 16.05.2011 № 373 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг», постановлений администрации Нефтеюганского района от 15.09.2011 № 1592-па «Об утверждении Плана перехода на предоставление в электронном виде муниципальных услуг в муниципальном образовании Нефтеюганский район», [от 06.02.2013 № 242-па «](http://rnla-service.scli.ru:8080/rnla-links/ws//content/act/48263f7b-bf68-4ce2-9435-a310a4a8bb35.html)О разработке и утверждении административных регламентов предоставления муниципальных услуг», от 25.03.2013 № 952-па «Об утверждении реестра муниципальных услуг муниципального образования Нефтеюганский район», [от 06.03.2015 № 637-па-нпа](http://rnla-service.scli.ru:8080/rnla-links/ws//content/act/8f2e3473-9550-43ab-9bab-2e70b6fa94a4.html) «О порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) структурных подразделений администрации Нефтеюганского района, их должностных лиц, муниципальных служащих при предоставлении муниципальных услуг» п о с т а н о в л я ю:

1.Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» согласно приложению.

(Пункт 1 изложен в новой редакции постановлением Администрации [от 20.07.2018 № 1185-па-нпа](http://xmkmain2:8080/content/act/1eb73cf5-f2cd-46aa-9739-88b89256c34c.doc))

2. Признать утратившим силу постановление администрации Нефтеюганского района [от 28.07.2014 № 1561-па-нпа](http://rnla-service.scli.ru:8080/rnla-links/ws//content/act/e24bf4d6-4687-407a-887c-b3f8306c16d4.html) «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги по предоставлению информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению».

3. Настоящее постановление подлежит официальному опубликованию в газете «Югорское обозрение» и размещению на официальном сайте органов местного самоуправления Нефтеюганского района.

4. Настоящее постановление вступает в силу после официального опубликования.

(Пункт 4 изложен в новой редакции постановлением Администрации [от 20.07.2018 № 1185-па-нпа](http://xmkmain2:8080/content/act/1eb73cf5-f2cd-46aa-9739-88b89256c34c.doc))

(Пункт 4 изложен в новой редакции постановлением Администрации [от 27.08.2018 № 1420-па-нпа](http://xmkmain2:8080/content/act/10fc5862-2c63-4202-be17-d7c039eeacb8.doc))

5. Контроль за выполнением постановления возложить на директора департамента строительства и жилищно-коммунального комплекса-заместителя главы Нефтеюганского района Кошакова В.С.

(Пункт 5 изложен в новой редакции постановлением Администрации [от 27.08.2019 № 1420-па-нпа](http://xmkmain2:8080/content/act/10fc5862-2c63-4202-be17-d7c039eeacb8.doc))

Глава администрации района Г.В.Лапковская

## (Приложение изложено в новой редакции постановлением Администрации [от 20.07.2018 № 1185-па-нпа)](http://xmkmain2:8080/content/act/1eb73cf5-f2cd-46aa-9739-88b89256c34c.doc)

## (Приложение изложено в новой редакции постановлением Администрации [от 26.02.2021 № 292-па-нпа)](http://xmkmain2:8080/content/act/1eb73cf5-f2cd-46aa-9739-88b89256c34c.doc)

## Приложение

## к постановлению администрации

## Нефтеюганского района

## от 03.06.2015 № 1077-па-нпа

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

**I. Общие положения**

Предмет регулирования административного регламента

1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» (далее-административный регламент, муниципальная услуга) включает себя предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению на территории Нефтеюганского района, устанавливает сроки и последовательность административных процедур и административных действий Департамента строительства и жилищно-коммунального комплекса Нефтеюганского района (далее-Департамент), а также порядок их взаимодействия с заявителями при предоставлении муниципальной услуги.

Круг заявителей

2. Заявителями на получение муниципальной услуги являются физические или юридические лица либо их уполномоченные представители.

Требования к порядку информирования о правилах предоставления муниципальной услуги

3. Порядок получения информации заявителями по вопросам предоставления муниципальной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, сведений о ходе предоставления указанных услуг, в том числе в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

3.1. Информирование по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе о сроках и порядке предоставления муниципальной услуги, и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, осуществляется специалистами Департамента в следующих формах (по выбору заявителя):

устной (при личном общении 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 органов местного самоуправления Нефтеюганского района: www.admoil.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).

3.2. Информирование о ходе предоставления муниципальной услуги, осуществляется 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).

3.3. В случае устного обращения (лично или по телефону) заявителя (его представителя) специалист Департамента осуществляет устное информирование (соответственно лично или по телефону) обратившегося за информацией заявителя. Устное информирование специалистами Департамента осуществляется не более 15 минут.

При невозможности специалиста Департамента, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленный вопрос, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо или же обратившемуся лицу должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно будет получить необходимую информацию.

В случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, специалист Департамента, осуществляющий устное информирование, может предложить заявителю направить в Департамент обращение о предоставлении письменной консультации по процедуре предоставления муниципальной услуги, и о ходе предоставления муниципальной услуги, либо назначить другое удобное для заявителя время для устного информирования.

3.4. При консультировании по письменным обращениям ответ на обращение направляется заявителю на почтовый адрес, указанный в обращении, или адрес электронной почты в срок, не превышающий 30 календарных дней с момента регистрации обращения.

При консультировании заявителей о ходе предоставления муниципальной услуги в письменной форме информация направляется в срок, не превышающий 3 рабочих дней.

3.5. Для получения информации по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе о ходе ее предоставления, посредством Единого и регионального порталов заявителям необходимо использовать адреса в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», указанные в подпункте 3.1 пункта 3 административного регламента.

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

3.7. Информирование заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги в Автономном учреждении Ханты-Мансийского автономного округа-Югры «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Югры» (далее-МФЦ), а также по иным вопросам, связанным с предоставлением муниципальной услуги, осуществляется МФЦ в соответствии с соглашением о взаимодействии, заключенным между администрацией Нефтеюганского района и МФЦ (далее-соглашение о взаимодействии) и регламентом работы МФЦ.

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

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

4. Способы получения информации заявителем о местах нахождения и графиках работы Департамента, организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, в том числе многофункционального центра.

По выбору заявителя могут использоваться способы получения информации, указанные в подпункте 3.1 пункта 3 настоящего административного регламента, а также информационные материалы, размещенные на официальном сайте органов местного самоуправления Нефтеюганского района: www.admoil.ru.

Информация о местах нахождения, графиков работы, адресах официального сайта и контактные телефоны МФЦ и их территориально обособленных структурных подразделений размещена на портале многофункциональных центров Ханты-Мансийского автономного округа-Югры: [http://mfc.admhmao.ru//](http://mfc.admhmao.ru/).

5. Порядок, форма, место размещения и способы получения справочной информации о Департаменте, а также организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги (включая сведения о его месте нахождения и графике работы, справочных телефонах, адресе официального сайта, а также электронной почты и (или) форме обратной связи в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»), в том числе на стендах в месте предоставления муниципальной услуги и услуг которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, в сети Интернет.

Информация размещается в форме информационных (текстовых) материалов на информационных стендах в местах предоставления муниципальной услуги, а также на Едином и региональном порталах, официальном сайте, в региональной информационной системе Ханты-Мансийского автономного округа-Югры «Реестр государственных и муниципальных услуг (функций) Ханты-Мансийского автономного округа-Югры» (далее также-региональный реестр).

Для получения такой информации по выбору заявителя могут использоваться способы, указанные в подпункте 3.1 пункта 3 настоящего административного регламента.

6. На информационном стенде в местах предоставления муниципальной услуги и в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» размещается следующая информация:

справочная информация (место нахождения, график работы, справочные телефоны, адреса официального сайта и электронной почты Департамента, организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги);

перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги;

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

бланки заявлений о предоставлении муниципальной услуги и образцы их заполнения.

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

**II. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

Наименование муниципальной услуги

8. Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу

9. Органом, предоставляющим муниципальную услугу, является Департамент.

Непосредственное предоставление муниципальной услуги обеспечивают специалисты юридическо-договорного отдела Департамента.

За получением муниципальной услуги заявитель вправе обратиться в МФЦ.

10. В соответствии с требованиями пункта 3 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 [№ 210-ФЗ «Об организации п](http://rnla-service.scli.ru:8080/rnla-links/ws/content/act/bba0bfb1-06c7-4e50-a8d3-fe1045784bf1.html)редоставления государственных и муниципальных услуг» запрещается требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг, утвержденный решением Думы Нефтеюганского района [от 26.12.2011 № 124](file:///C:\Users\content\act\e005d365-8254-4ead-98d5-3550dff5f255.docx) «Об утверждении перечня услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления органами местного самоуправления муниципальных услуг, а также порядка определения размера платы за оказание таких услуг».

Результат предоставления муниципальной услуги

11. Результатом предоставления муниципальной услуги является выдача (направление) заявителю:

- информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению;

- уведомления о мотивированном отказе в предоставлении муниципальной услуги.

Результат предоставления муниципальной услуги оформляется на официальном бланке Департамента за подписью директора Департамента либо лица, его замещающего.

Срок предоставления муниципальной услуги

12. Срок предоставления муниципальной услуги составляет 15 рабочих дней со дня регистрации заявления о предоставлении муниципальной услуги в Департаменте.

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

Срок выдачи (направления) документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги-в течение 1 рабочего дня со дня подписания документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги, указанных в пункте 11 настоящего административного регламента.

Правовые основания для предоставления муниципальной услуги

13. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги, размещен на официальном сайте, Едином и региональном порталах.

Исчерпывающий перечень документов, необходимых

для предоставления муниципальной услуги

14. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, которые заявитель должен представить самостоятельно:

1) заявление о предоставлении муниципальной услуги (далее-заявление);

2) доверенность представителя заявителя, подтверждающая его полномочия, в случае обращения с заявлением представителя заявителя.

В заявлении должны быть указаны следующие сведения:

фамилию, имя, отчество (при его наличии) заявителя, наименование юридического лица;

идентификационный номер налогоплательщика (далее-ИНН) и основной государственный регистрационный номер (далее-ОГРН или ОГРНИП)-для юридических лиц и индивидуальных предпринимателей;

адрес электронной почты (если ответ должен быть направлен в форме электронного документа в виде копии документа в электронном виде);

юридический и почтовый адрес-для юридических лиц, адрес места жительства-для физических лиц (если ответ должен быть направлен по почте);

контактный телефон заявителя (при наличии);

способ выдачи (направления) результата предоставления муниципальной услуги.

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

15. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, находящихся в распоряжении Департамента, а также запрашиваемых и получаемых в порядке межведомственного информационного взаимодействия.

Иные документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги, в том числе запрашиваемые и получаемые в порядке межведомственного информационного взаимодействия, не требуются.

16. Способы получения заявителем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

Форму заявления о предоставлении муниципальной услуги заявитель может получить:

- на информационном стенде в месте предоставления муниципальной услуги;

- у специалиста Департамента;

- у специалиста МФЦ;

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

17. По выбору заявителя заявление представляется одним из следующих способов:

- при личном обращении в Департамент;

- при личном обращении в МФЦ;

- по почте, в том числе электронной.

В заявлении о предоставлении муниципальной услуги заявитель указывает один из следующих способов выдачи (направления) ему документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги (по выбору заявителя):

- при личном обращении в Департамент;

- при личном обращении в МФЦ;

- посредством почтовой связи;

- на адрес электронной почты.

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

Заявление о предоставлении муниципальной услуги предоставляется в свободной форме или по форме, приведенной в приложении № 1 к настоящему административному регламенту.

В заявлении о предоставлении муниципальной услуги заявитель должен указать способ выдачи (направления) ему документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги.

19. В соответствии с частью 1 статьи 7 Федерального закона [№ 210-ФЗ](file:///C:\Users\content\act\bba0bfb1-06c7-4e50-a8d3-fe1045784bf1.html) запрещается требовать от заявителей:

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

2) представление 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](file:///C:\Users\content\act\bba0bfb1-06c7-4e50-a8d3-fe1045784bf1.html) 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 Федерального закона [N 210-ФЗ](file:///C:\Users\content\act\bba0bfb1-06c7-4e50-a8d3-fe1045784bf1.html) перечень документов. Заявитель вправе представить указанные документы и информацию в орган, предоставляющий муниципальную услугу, по собственной инициативе;

3) представление 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 следующих случаев:

изменение требований нормативных правовых актов, касающихся предоставления муниципальной услуги, после первоначальной подачи заявления о предоставлении муниципальной услуги;

наличие ошибок в заявлении о предоставлении муниципальной услуги и документах, поданных заявителем после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги и не включенных в представленный ранее комплект документов;

истечение срока действия документов или изменение информации после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги;

выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица Департамента, муниципального служащего, работника МФЦ при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, о чем в письменном виде за подписью руководителя Департамента, руководителя МФЦ при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.

4) предоставления на бумажном носителе документов и информации, электронные образы которых ранее были заверены в соответствии с пунктом 7.2 части 1 статьи 16 Федерального закона [№ 210-ФЗ](file:///C:\Users\content\act\bba0bfb1-06c7-4e50-a8d3-fe1045784bf1.html), за исключением случаев, если нанесение отметок на такие документы либо их изъятие является необходимым условием предоставления муниципальной услуги, и иных случаев, установленных федеральными законами.

(Пункт 19 раздела II дополнен подпунктом 4 постановлением Администрации [от 07.06.2021 № 933-па-нпа](file:///C:\content\act\602d6bad-4547-4a8c-bab6-552f93f0b3e4.doc))

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

20. Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, действующим законодательством Российской Федерации и Ханты-Мансийского автономного округа-Югры не предусмотрены.

Исчерпывающий перечень оснований для приостановления

и (или) отказа в предоставлении муниципальной услуги

21. Основания для приостановления предоставления муниципальной услуги~~,~~ действующим законодательством Российской Федерации и Ханты-Мансийского автономного округа-Югры не предусмотрены.

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

отсутствие в заявлении почтового адреса или адреса электронной почты, по которому должен быть направлен ответ (в случае если заявитель в заявлении указал способ получения услуги путем направления по почте, на адрес электронной почты);

заявление подано (направлено) в орган, не уполномоченный на предоставление запрашиваемой информации;

с заявлением о предоставлении муниципальной услуги обратилось ненадлежащее лицо;

наличие в представленных документах недостоверной информации;

отсутствие у заявителя документально подтвержденных прав на получение сведений, содержащих персональные данные третьих лиц.

Порядок, размер, способы и основания взимания государственной пошлины и иной платы с заявителя при предоставлении муниципальной услуги

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

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

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

Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги

25. В случае личного обращения заявителя с заявлением о предоставлении муниципальной услуги в Департамент, такое заявление подлежит обязательной регистрации в течение 15 минут.

Срок и порядок регистрации заявления о предоставлении муниципальной услуги работниками МФЦ осуществляется в соответствии с регламентом работы МФЦ.

Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к залу ожидания, местам заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления муниципальной услуги

26. Вход в здание, в котором предоставляется муниципальная услуга, должен быть расположен с учетом пешеходной доступности для заявителей от остановок общественного транспорта, оборудован информационными табличками (вывесками), содержащими информацию о наименовании органа, предоставляющего муниципальную услугу, его местонахождении, режиме работы, а также о справочных телефонных номерах.

Вход и выход из помещения для предоставления муниципальной услуги должны быть оборудованы пандусами, расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов.

Лестницы, находящиеся по пути движения в помещение для предоставления муниципальной услуги, должны быть оборудованы контрастной маркировкой крайних ступеней, поручнями с двух сторон.

Все помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим требованиям, правилам пожарной безопасности, нормам охраны труда. Помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, должны быть оборудованы соответствующими информационными стендами, вывесками, указателями.

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.

Места для заполнения заявлений о предоставлении муниципальной услуги и зал ожидания должны соответствовать комфортным условиям для заявителей, быть оборудованы информационными стендами, столами, стульями или скамьями (банкетками), обеспечены писчей бумагой и канцелярскими принадлежностями в количестве, достаточном для оформления документов заявителями.

На информационных стендах размещается информация о порядке предоставления муниципальной услуги.

Информационные стенды должны быть размещены на видном, доступном для заявителя месте в любом из форматов (настенные стенды, напольные или настольные стойки), призваны обеспечить заявителей исчерпывающей информацией. Информационные стенды должны быть оформлены в едином стиле, надписи должны быть 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.

Каждое рабочее место специалиста, участвующего в предоставлении муниципальной услуги, оборудуется персональным компьютером с возможностью доступа:

- к необходимым информационным базам данных, позволяющим своевременно и в полном объеме получать справочную информацию по вопросам предоставления муниципальной услуги;

- к печатающим и сканирующим устройствам, позволяющим организовать предоставление муниципальной услуги оперативно и в полном объеме.

Помещения для предоставления муниципальной услуги должны соответствовать требованиям Федерального закона от 24.11.1995 [№ 181-ФЗ «О социальной](http://rnla-service.scli.ru:8080/rnla-links/ws/content/act/e999dcf9-926b-4fa1-9b51-8fd631c66b00.html) защите инвалидов в Российской Федерации» и иных нормативных правовых актов, регулирующих правоотношения в указанной сфере.

Показатели доступности и качества муниципальной услуги

27. Показатели доступности муниципальной услуги:

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

- доступность заявителей к форме заявления о предоставлении муниципальной услуги, 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;

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

28. Показатели качества муниципальной услуги:

- соблюдение должностными лицами Департамента, специалистами МФЦ, предоставляющими муниципальную услугу, сроков предоставления муниципальной 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;

- соответствие требованиям настоящего административного регламента.

Особенности предоставления муниципальной услуги в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг

29. Предоставление муниципальной услуги в МФЦ осуществляется по принципу «одного окна», при этом взаимодействие с Департаментом происходит без участия заявителя, в соответствии с нормативными правовыми актами и соглашением о взаимодействии с МФЦ.

МФЦ при предоставлении муниципальной услуги осуществляет следующие административные процедуры (действия):

- информирование заявителя о порядке предоставления муниципальной услуги в МФЦ;

- прием и регистрация заявления о предоставлении муниципальной услуги;

- передача заявления о предоставлении муниципальной услуги с приложением документов в Департамент;

- выдача результата предоставления муниципальной услуги.

Предоставление муниципальной услуги по экстерриториальному принципу не осуществляется.

Особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме

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

получение информации о порядке и сроках предоставления муниципальной услуги;

досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) Департамента, его должностного лица либо муниципального служащего.

**III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур (действий) в электронной форме, а также особенности выполнения административных процедур (действий) в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг**

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

- прием и регистрация заявления о предоставлении муниципальной услуги;

- рассмотрение заявления о предоставлении муниципальной услуги и оформление документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги;

- выдача (направление) заявителю документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги;

- исправление опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах.

Прием и регистрация документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

32. Основание для начала административной процедуры: поступление в Департамент заявления о предоставлении муниципальной услуги.

Сведения о должностных лицах, ответственных за выполнение административной процедуры:

за прием и регистрацию заявления, представленного заявителем лично в Департамент-специалист Департамента, ответственный за делопроизводство;

за прием и регистрацию заявления в МФЦ-специалист МФЦ.

Содержание административных действий, входящих в состав административной процедуры: прием и регистрация заявления о предоставлении муниципальной услуги.

Продолжительность и (или) максимальный срок выполнения: в течение 1 рабочего дня с момента поступления в Департамент; при личном обращении заявителя-15 минут с момента получения заявления о предоставлении муниципальной услуги.

Критерий принятия решения: наличие заявления о предоставлении муниципальной услуги.

Результат административной процедуры: зарегистрированное заявление о предоставлении муниципальной услуги.

Способ фиксации результата выполнения административной процедуры:

в случае подачи заявления лично в Департамент-регистрация заявления о предоставлении муниципальной услуги в программе электронного документооборота;

в случае подачи заявления в МФЦ-регистрация заявления в журнале регистраций заявлений.

Рассмотрение заявления о предоставлении муниципальной услуги и оформление документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги

33. Основание для начала административной процедуры: поступление специалисту Департамента, ответственного за предоставление муниципальной услуги, зарегистрированного заявления о предоставлении муниципальной услуги.

Сведения о должностных лицах, ответственных за выполнение административной процедуры:

за рассмотрение заявления о предоставлении муниципальной услуги, оформление документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги, специалист Департамента, ответственный за предоставление муниципальной услуги;

за подписание документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги-директор Департамента либо лицо, его замещающее.

Содержание административных действий, входящих в состав административной процедуры:

* рассмотрение заявления и оформление документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги (продолжительность и (или) максимальный срок выполнения-8 рабочих дней со дня регистрации в Департаменте;
* подписание документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги (продолжительность и (или) максимальный срок выполнения-в течение 1 рабочего дня после рассмотрения заявления о предоставлении муниципальной услуги и оформления документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги);
* регистрация документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги (продолжительность и (или) максимальный срок выполнения-в течение 1 рабочего дня после подписания директором Департамента либо лицом, его замещающим).

Критерием принятия решения: наличие или отсутствие оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, указанных в пункте 22 настоящего административного регламента.

Результат выполнения административной процедуры: подписанное директором Департамента либо, лицом, его замещающим, документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги.

Способ фиксации результата выполнения административной процедуры: факт регистрации документа, являющиеся результатом предоставления муниципальной услуги, регистрируются в электронном документообороте.

Зарегистрированные документы, являющиеся результатом предоставления муниципальной услуги, передаются специалисту Департамента, ответственному за предоставление муниципальной услуги для их выдачи (направления) заявителю.

В случае указания заявителем о выдаче результата предоставления муниципальной услуги в МФЦ (отображается в заявлении о предоставлении муниципальной услуги), специалист Департамента, ответственный за предоставление муниципальной услуги, в день регистрации документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги, обеспечивает их передачу в МФЦ.

Выдача (направление) заявителю документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги

34. Основание для начала административной процедуры: поступление документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги, к специалисту Департамента, ответственному за выдачу (направление) заявителю результата предоставления муниципальной услуги.

Сведения о должностных лицах, ответственных за выполнение административной процедуры:

за выдачу (направление) заявителю документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги, лично в Департаменте, посредством электронной почты, почтовым отправлением-специалист Департамента, ответственный за предоставление муниципальной услуги;

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

Содержание административных действий, входящих в состав административной процедуры: выдача (направление) документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги.

Продолжительность и (или) максимальный срок выполнения административного действия-1 рабочий день после регистрации документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги.

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

Результат выполнения административной процедуры: выданные (направленные) заявителю документы, являющиеся результатом предоставления муниципальной услуги, нарочно, либо через МФЦ, посредством электронной почты, почтовым отправлением.

Способ фиксации результата выполнения административной процедуры:

в случае выдачи документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги, лично в Департаменте-запись о выдаче документов заявителю, подтверждается подписью заявителя в журнале регистрации заявлений;

в случае выдачи документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги, в МФЦ, запись о выдаче документов заявителю отображается в электронном документообороте;

в случае направления документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги, заявителю посредством электронной почты-уведомление о доставке сообщения;

в случае выдачи документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги, почтовым отправлением-получение уведомления о вручении.

Исправление опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах

35. Основанием для начала административной процедуры: представление (направление) заявителем в Департамент заявления в произвольной форме об исправлении опечаток и (или) ошибок, допущенных в документе, являющимся результатом предоставления муниципальной услуги.

Сведения о должностных лицах, ответственных за выполнение административной процедуры: специалист Департамента ответственный за предоставление муниципальной услуги.

Содержание административных действий, входящих в состав административной процедуры:

рассмотрение заявления и проведение проверки указанных в нем сведений в срок, не превышающий 2 рабочих дней с даты его регистрации.

В случае выявления допущенных опечаток и (или) ошибок в документе, являющимся результатом предоставления муниципальной услуги, осуществляет их внесение изменений в документ являющимся результатом предоставления муниципальной услуги, в срок, не превышающий 5 рабочих дней с момента регистрации соответствующего заявления.

При отсутствии опечаток и (или) ошибок в документе, являющимся результатом предоставления муниципальной услуги, специалист Департамента осуществляет подготовку уведомления на бланке Департамента, подписанного руководителем Департамента, либо лицом его замещающим, в срок, не превышающий 2 рабочих дней с момента регистрации соответствующего заявления.

Результат административной процедуры: выдача (направление) заявителю взамен ранее выданного (направленного), исправленного документа, являющимся результатом предоставления муниципальной услуги, или уведомление об отсутствии таких опечаток и (или) ошибок.

**IV. Формы контроля за исполнением административного регламента**

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

36. 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 Департамента либо лицом, его замещающим.

Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги, порядок и формы контроля полноты и качества предоставления муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций

37. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги осуществляется в форме плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги (далее-плановые, внеплановые проверки, проверки).

Периодичность проведения плановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги устанавливается в соответствии с годовым планом работы Департамента.

Внеплановые проверки проводятся в случае выявления нарушения руководителем Департамента либо лицом, его замещающим, ответственным за предоставление муниципальной услуги, положений настоящего административного регламента либо поступления жалобы заявителя на решения или действия (бездействие) Департамента, его должностных лиц, муниципальных служащих, принятые или осуществляемые в ходе предоставления муниципальной услуги.

Рассмотрение жалобы заявителя осуществляется в порядке, предусмотренном разделом V настоящего административного регламента.

Проверки проводятся лицами, уполномоченными директором Департамента либо лицом, его замещающим.

Результаты проверки оформляются в форме акта, который подписывается лицами, участвующими в проведении проверки. В акте проверки отмечаются выявленные недостатки и указываются предложения по их устранению.

38. Контроль полноты и качества предоставления муниципальной услуги со стороны граждан, их объединений, организаций осуществляется с использованием соответствующей информации, размещаемой на официальном сайте, а также с использованием адреса электронной почты Департамента, в форме письменных и устных обращений в адрес администрации Нефтеюганского района, о наличии в действиях (бездействии) ответственных лиц, а также принимаемых ими решениях, нарушений положений настоящего административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги.

Ответственность должностных лиц, муниципальных служащих органа, предоставляющего муниципальную услугу, и работников организаций, участвующих в ее предоставлении, за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе за необоснованные межведомственные запросы

39. 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.

Должностные лица и муниципальные служащие Департамента, а также работники МФЦ несут персональную ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги.

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

40. В соответствии со статьей 9.6 Закона Ханты-Мансийского автономного округа-Югры от 11.06.2010  [№ 102-оз «Об административных](http://rnla-service.scli.ru:8080/rnla-links/ws/content/act/9e8a9094-7ca2-4741-8009-f7b13f1f5397) правонарушениях» должностные лица Департамента, 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 предоставлении муниципальной услуги, а равно при получении результата предоставления муниципальной услуги (за исключением срока подачи запроса в многофункциональном центре), в нарушении требований к помещениям, в которых предоставляются муниципальные услуги, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления каждой муниципальной услуги (за исключением требований, установленных к помещениям многофункциональных центров).

**V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра, а также их должностных лиц, муниципальных служащих, работников**

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

42. Жалоба на решения, действия (бездействие) Департамента, его должностных лиц, муниципальных служащих, обеспечивающих предоставление муниципальной услуги, подается в Департамент в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, по почте или в электронном виде посредством официального сайта, Единого портала, регионального портала, портала федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг органами, предоставляющими государственные и муниципальные услуги, их должностными лицами, государственными и муниципальными служащими (далее-система досудебного обжалования) с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (https://do.gosuslugi.ru/).

Жалоба на решения и действия (бездействие) руководителя Департамента, а также на решения и действия (бездействия) руководителя МФЦ подается Главе Нефтеюганского района через управление по вопросам местного самоуправления и обращением граждан администрации Нефтеюганского района.

Жалоба на решения, действия (бездействие) работников МФЦ подается для рассмотрения руководителю МФЦ в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, по почте, в электронном виде посредством официального сайта МФЦ, Единого и регионального порталов, системы досудебного обжалования с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

43. Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы размещается на информационных стендах в местах предоставления муниципальной услуги и в сети «Интернет»: на официальном сайте, Едином и региональном порталах.

44. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) Департамента, МФЦ, а также их должностных лиц, муниципальных служащих, работников:

Федеральный закон от 27.07.2010 [№ 210-ФЗ «Об организации п](http://rnla-service.scli.ru:8080/rnla-links/ws/content/act/bba0bfb1-06c7-4e50-a8d3-fe1045784bf1.html)редоставления государственных и муниципальных услуг» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2010, № 31, ст. 4179);

постановление администрации Нефтеюганского района от 26.03.2018 № 425-па-нпа «О порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) структурных подразделений администрации Нефтеюганского района, их должностных лиц, муниципальных служащих, а также на решения и действия (бездействие) многофункционального центра, работников многофункционального центра при предоставлении муниципальных услуг»;

настоящий административный регламент.

**Приложение № 1**

**к административному регламенту**

**предоставления муниципальной услуги по предоставлению информации о порядке предоставления жилищно-**

**коммунальных услуг населению**

ПРЕДЛАГАЕМАЯ ФОРМА

В \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (уполномоченный орган)

(Департамент, МФЦ)

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

(ФИО заявителя физического лица/ юридические

лица оформляют заявление на своем фирменном бланке)

Почтовый адрес:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Телефон \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Адрес электронной почты:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ЗАЯВЛЕНИЕ

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

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

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

нарочно в МФЦ

нарочно в \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (уполномоченном органе)

посредством почтовой связи

на адрес электронной почты

Дата, подпись (для физических лиц)

Должность, подпись, печать (для юридических лиц)