



**ДЕПАРТАМЕНТ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНОГО
КОМПЛЕКСА И ЭНЕРГЕТИКИ
ХАНТЫ-МАНСИЙСКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА - ЮГРЫ**

ПРИКАЗ

**О внесении изменений в приказ
Департамента жилищно-коммунального комплекса и энергетики
Ханты-Мансийского автономного округа – Югры
от 14 июля 2014 года № 34-нп «Об утверждении
административного регламента предоставления
государственной услуги «Предоставление информации о порядке
предоставления жилищно-коммунальных услуг населению
в Ханты-Мансийском автономном округе - Югре»**

г. Ханты-Мансийск
от «14» февраля 2019 года

№ 3-нп

В соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением Правительства Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 2 ноября 2012 года № 431-п «О порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных органов государственной власти Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, предоставляющих государственные услуги, и их должностных лиц, государственных гражданских служащих Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, автономного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Югры» и его работников», постановлением Правительства Ханты-Мансийского автономного округа - Югры от 29 января 2011 года № 23-п «О разработке и утверждении административных регламентов осуществления регионального государственного контроля (надзора) и административных регламентов предоставления государственных услуг» **п р и к а з ы в а ю:**

1. Внести в приказ Департамента жилищно-коммунального комплекса и энергетики Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 14 июля 2014 года № 34-нп «Об утверждении административного регламента предоставления государственной услуги «Предоставление

информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре» следующие изменения:

1.1. В преамбуле приказа слова «исполнения государственных функций по осуществлению» заменить словом «осуществления».

1.2. Приложение к приказу изложить в следующей редакции:

«Приложение
к приказу Департамента
жилищно-коммунального комплекса и энергетики
Ханты-Мансийского автономного округа – Югры
от 14 июля 2014 года № 34-нп

Административный регламент
предоставления государственной услуги
«Предоставление информации о порядке предоставления
жилищно-коммунальных услуг населению
в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре»

I. Общие положения

Предмет регулирования Административного регламента

1. Административный регламент предоставления государственной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре» (далее – Административный регламент, государственная услуга) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности государственной услуги, определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) Департамента жилищно-коммунального комплекса и энергетики Ханты-Мансийского автономного округа – Югры (далее также – Департамент), порядок взаимодействия между его должностными лицами, а также порядок их взаимодействия с заявителями при осуществлении полномочий по предоставлению государственной услуги.

Круг заявителей

2. Заявителями на получение государственной услуги являются физические и юридические лица либо их уполномоченные представители на основании доверенности, оформленной в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Требования к порядку информирования о правилах

предоставления государственной услуги

3. Информирование о правилах предоставления государственной услуги, в том числе о ходе предоставления государственной услуги, осуществляется специалистами Управления жилищно-коммунального комплекса Департамента (далее – Управление), предоставляющими государственную услугу, и работниками МФЦ, при непосредственном обращении заявителя за информацией в следующих формах (по выбору заявителя):

в устной форме (при личном обращении и по телефону);

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

посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в форме информационных материалов: на официальном сайте Департамента <https://depjkkc.admhmao.ru>, в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» <http://www.gosuslugi.ru> (далее – Федеральный портал), в региональной информационной системе Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Ханты-Мансийского автономного округа – Югры» <http://86.gosuslugi.ru> (далее – Региональный портал).

Кроме того, информирование о правилах предоставления государственной услуги осуществляется на информационном стенде в местах предоставления государственной услуги, в форме информационных (текстовых) материалов.

При консультировании по письменным обращениям ответ на обращение направляется заявителю на почтовый адрес или адрес электронной почты в срок, не превышающий 20 календарных дней со дня регистрации письменного обращения.

Письменный ответ на обращение должен содержать фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), должность и номер телефона исполнителя и направляться по почтовому адресу, адресу электронной почты, указанному в обращении.

При информировании заявителей о ходе предоставления государственной услуги в письменной форме информация направляется в срок, не превышающий 3 рабочих дней с момента регистрации обращения в Департаменте.

4. Ответ на телефонный звонок, при устном консультировании, начинается с информации о наименовании органа, в который позвонил заявитель, фамилии, имени, отчестве (последнее – при наличии) и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок переадресовывается (переводится) на другое должностное лицо или же

обратившемуся сообщается телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

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

Устное информирование осуществляется не более 15 минут.

Информация о порядке и сроках предоставления государственной услуги, размещенная на Федеральном портале, Региональном портале, на официальном сайте Департамента предоставляется заявителю бесплатно.

Доступ к информации по вопросам предоставления государственной 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.

Справочная информация о Департаменте (включая сведения о месте нахождения и графике работы Департамента, его структурных подразделениях, справочных телефонах структурного подразделения Департамента участвующего в предоставлении государственной услуги, адрес официального сайта, а также электронной почты и (или) форма обратной связи с Департаментом в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет») размещается на информационных стендах в местах предоставления государственной услуги и в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а также на официальном сайте Департамента, на Федеральном портале и Региональном портале.

5. Информация о местах нахождения, графиках работы, адресах и контактных телефонах многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, расположенных в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре, и их территориально обособленных структурных подразделениях (далее – многофункциональный центр, МФЦ) размещается на портале МФЦ Ханты-Мансийского автономного округа – Югры (<http://mfc.admhmao.ru/>).

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

7. Для получения информации заявителями по вопросам предоставления государственной услуги, сведений о ходе предоставления государственной услуги посредством Федерального и Регионального

портала необходимо использовать адреса в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», указанные в пункте 3 настоящего Административного регламента.

8. На информационном стенде в здании Департамента в форме информационных (текстовых) материалов и в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте Департамента в форме информационных (мультимедийных) материалов размещается следующая информация:

извлечения из нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению государственной услуги; исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги;

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

бланки заявлений о предоставлении государственной услуги;

сведения о местонахождении, контактных телефонах, адресах электронной почты, графике (режиме) работы Департамента и его структурного подразделения, предоставляющего государственную услугу, а также МФЦ;

о заявителях, имеющих право на получение государственной услуги;

о сроке и результате предоставления государственной услуги;

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

о досудебном (внесудебном) порядке обжалования решений и действий (бездействия) Департамента, а также его должностных лиц, государственных служащих;

текст настоящего Административного регламента с приложениями.

9. В случае внесения изменений в Административный регламент предоставления государственной услуги специалисты Управления, предоставляющие государственную услугу, в срок, не превышающий 5 рабочих дней, обеспечивают размещение информации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и на информационных стендах, находящихся в местах предоставления государственной услуги, с момента вступления в силу таких изменений.

II. Стандарт предоставления государственной услуги

Наименование государственной услуги

10. Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре.

Наименование органа,
предоставляющего государственную услугу

11. Предоставление государственной услуги осуществляется Департаментом жилищно-коммунального комплекса и энергетики Ханты-Мансийского автономного округа – Югры.

Непосредственное предоставление государственной услуги осуществляют специалисты Управления Департамента.

За получением государственной услуги заявитель вправе обратиться в МФЦ.

12. При предоставлении государственной услуги запрещается требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственной 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, утвержденный нормативным правовым актом Ханты-Мансийского автономного округа – Югры.

Результат предоставления государственной услуги

13. Результатом государственной услуги является предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

Результат предоставления государственной услуги по выбору заявителя может быть представлен в форме документа на бумажном носителе или в форме электронного документа.

Срок предоставления государственной услуги

14. Срок предоставления государственной услуги составляет не более 20 календарных дней со дня регистрации заявления о предоставлении государственной услуги.

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

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

Правовые основания для предоставления государственной услуги

15. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги, размещен на Федеральном и Региональном порталах, а также на официальном сайте Департамента.

**Исчерпывающий перечень документов, необходимых
для предоставления государственной услуги**

16. Для получения государственной услуги заявитель представляет заявление о предоставлении государственной услуги в свободной форме или по рекомендуемой форме согласно Приложению к настоящему Административному регламенту на имя директора Департамента (заместителя директора Департамента) в письменной форме или в форме электронного документа.

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

17. Способы направления в Департамент документов, необходимых для предоставления государственной услуги:

 посредством почтовой связи на адрес Департамента;

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

 посредством Федерального и Регионального портала;

 через МФЦ.

18. Заявитель может получить форму заявления следующими способами:

 на информационном стенде в месте предоставления государственной услуги;

 у специалистов Управления и работников МФЦ;

 в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» посредством Федерального и Регионального портала.

19. В заявлении указывается способ получения заявителем документов, являющихся результатом предоставления государственной услуги лично в Департаменте либо почтовым отправлением.

В случае возможности подачи заявления в электронной форме предоставление документа, удостоверяющего личность, не требуется.

20. Департамент не вправе требовать от заявителя:

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

 предоставления документов и информации, которые находятся в распоряжении органа, предоставляющего государственную услугу, иных государственных органов, за исключением документов, включенных в определенный частью 6 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010

года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» перечень документов. Заявитель вправе представить указанные документы и информацию в Департамент по собственной инициативе;

представления документов и информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги, за исключением следующих случаев:

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

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

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

г) выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, государственного служащего, работника МФЦ, работника организации, предусмотренной частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги, о чем в письменном виде за подписью руководителя органа, предоставляющего государственную услугу, руководителя МФЦ при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо руководителя организации, предусмотренной частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.

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

21. Оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, законодательством Российской

Федерации, законодательством Ханты-Мансийского автономного округа – Югры не предусмотрено.

Не допускается отказ в приеме запроса и иных документов, необходимых для предоставления государственной услуги, в случае, если запрос и документы, необходимые для предоставления государственной услуги, поданы в соответствии с информацией о сроках и порядке предоставления государственной услуги, опубликованной на Федеральном и Региональном портале.

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

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

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

Не допускается отказ в предоставлении государственной услуги в случае, если запрос и документы, необходимые для предоставления государственной услуги, поданы в соответствии с информацией о сроках и порядке предоставления государственной услуги, опубликованной на Федеральном и Региональном портале.

**Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении
государственной услуги, и способы ее взимания**

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

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

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

**Срок регистрации запроса заявителя
о предоставлении государственной услуги**

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

При получении документов почтовым отправлением, посредством Федерального и Регионального портала, или при личном обращении в МФЦ, срок регистрации заявления о предоставлении государственной услуги составляет не более 1 рабочего дня.

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

27. Здание, в котором предоставляется государственная услуга, располагается с учетом пешеходной доступности для заявителей от остановок общественного транспорта, оборудуется отдельным входом для свободного доступа заявителей, вход в здание оборудуется информационными табличками, содержащими информацию о наименовании органа.

28. Вход и выход из здания для предоставления государственной услуги оборудуются:

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

соответствующими указателями с автономными источниками бесперебойного питания;

контрастной маркировкой ступеней по пути движения;

информационной мнемосхемой (тактильной схемой движения);

тактильными табличками с надписями, дублированными шрифтом Брайля;

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

Лестницы, находящиеся на пути движения в помещение для предоставления государственной услуги, оборудуются:

тактильными полосами;

контрастной маркировкой крайних ступеней;

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

тактильными табличками с указанием этажей, дублированными шрифтом Брайля.

29. Помещения для предоставления государственной услуги размещаются преимущественно на нижних этажах зданий или в отдельно

стоящих зданиях, должны быть оборудованы информационными табличками с указанием наименований отделов, осуществляющих исполнение государственной услуги.

Все помещения, в которых предоставляется государственная услуга, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим требованиям, правилам пожарной безопасности, оборудоваться средствами оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации и системой охраны.

Помещения, в которых предоставляется государственная услуга, оборудуются соответствующими информационными стендами, вывесками, указателями.

30. Информационные стенды размещаются на видном, доступном месте и призваны обеспечить заявителя исчерпывающей информацией. Стенды должны быть оформлены в едином стиле.

Оформление визуальной, текстовой информации о порядке предоставления государственной услуги должно соответствовать оптимальному зрительному восприятию этой информации заявителями.

31. Места ожидания должны соответствовать комфортным условиям для заявителей, оборудуются информационными стендами, стульями, столами, обеспечиваются письменными принадлежностями в количестве, достаточном для оформления документов заявителями, копировальной техникой.

32. Каждое рабочее место специалиста, участвующего в предоставлении государственной услуги, оборудуется персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим устройствам, позволяющим своевременно и в полном объеме получать справочную информацию по вопросам предоставления услуги и организовать предоставление государственной услуги в полном объеме.

Показатели доступности и качества государственной услуги

33. Показателями доступности государственной услуги являются: транспортная доступность к местам предоставления государственной услуги;

возможность получения заявителями информации о правилах предоставления государственной услуги в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: на официальном сайте Департамента, на Федеральном и Региональном портале;

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

бесплатность предоставления государственной услуги и информации о процедуре предоставления государственной услуги.

34. Показателями качества государственной услуги являются:

соблюдение сроков предоставления государственной услуги;
 соблюдение времени ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении государственной услуги и при получении результата предоставления государственной услуги;
 отсутствие обоснованных жалоб заявителей по вопросу предоставления государственной услуги;
 соответствие требованиям настоящего Административного регламента.

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

35. Предоставление государственной услуги в МФЦ осуществляется по принципу «одного окна» в соответствии с законодательством Российской Федерации и заключенным соглашением о взаимодействии между МФЦ и Департаментом.

При предоставлении государственной услуги МФЦ осуществляет:
 информирование о предоставлении государственной услуги;
 прием заявления о предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре.

Особенности предоставления государственной услуги в электронной форме

36. При предоставлении государственной услуги в электронной форме посредством Федерального портала и Регионального портала обеспечивается:

а) получение информации о порядке и сроках предоставления государственной услуги.

б) формирование запроса посредством заполнения электронной формы запроса на Федеральном портале, официальном сайте без необходимости дополнительной подачи запроса в какой-либо иной форме.

в) прием документов, необходимых для предоставления государственной услуги, и регистрация запроса без необходимости повторного представления заявителем таких документов на бумажном носителе.

Прием и регистрация заявления осуществляется специалистами Департамента, ответственными за прием и регистрацию входящих документов и (или) предоставление государственной услуги, в течение 1 рабочего дня.

После принятия заявления специалистом Департамента, уполномоченным на предоставление государственной услуги, статус

запроса заявителя в личном кабинете Федерального и Регионального порталов обновляется до статуса «принято».

г) возможность доступа к результату предоставления государственной услуги, полученному в форме электронного документа, посредством Федерального портала, в течение срока, установленного законодательством Российской Федерации.

При обращении заявителя посредством Федерального и Регионального порталов формирование заявления осуществляется посредством заполнения электронной формы заявления без необходимости дополнительной подачи заявления в какой-либо иной форме.

Форматно-логическая проверка сформированного заявления осуществляется автоматически после заполнения заявителем каждого из полей электронной формы заявления. При выявлении некорректно заполненного поля электронной формы заявления заявитель уведомляется о характере выявленной ошибки и порядке ее устранения посредством информационного сообщения непосредственно в электронной форме заявления.

При формировании заявления заявителю обеспечивается:

сохранение ранее введенных в электронную форму заявления значений в любой момент по желанию пользователя, в том числе при возникновении ошибок ввода и возврате для повторного ввода значений в электронную форму заявления;

заполнение полей электронной формы заявления до начала ввода сведений заявителем с использованием сведений, размещенных в федеральной государственной информационной системе «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме» (далее – единая система идентификации и аутентификации), и сведений, опубликованных на Федеральном и Региональном портале в части, касающейся сведений, отсутствующих в единой системе идентификации и аутентификации;

возможность вернуться на любой из этапов заполнения электронной формы заявления без потери ранее введенной информации;

возможность доступа заявителя к ранее поданным им заявлениям, а также частично сформированным заявлениям.

При получении заявления в электронной форме в автоматическом режиме осуществляется форматно-логический контроль заявления заявителю сообщается присвоенный заявлению в электронной форме уникальный номер, по которому в соответствующем разделе Федерального и Регионального порталов заявителю будет представлена информация о ходе выполнения указанного заявления.

Сформированное и подписанное заявление, необходимое для предоставления государственной услуги, направляется в Департамент посредством Федерального и Регионального порталов.

д) получение информации о ходе предоставления государственной услуги.

При предоставлении услуги в электронной форме заявителю направляется:

уведомление о приеме и регистрации запроса и иных документов, необходимых для предоставления услуги, содержащее сведения о факте приема запроса и документов, необходимых для предоставления услуги, и начале процедуры предоставления услуги, а также сведения о дате и времени окончания предоставления услуги либо мотивированный отказ в приеме запроса и иных документов, необходимых для предоставления услуги;

уведомление о результатах рассмотрения документов, необходимых для предоставления услуги, содержащее сведения о принятии положительного решения о предоставлении услуги и возможности получить результат предоставления услуги либо мотивированный отказ в предоставлении услуги.

е) возможность досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) Департамента, должностного лица Департамента либо государственного служащего, а также МФЦ и его работников.

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

37. Предоставление государственной услуги включает в себя выполнение следующих административных процедур:

прием и регистрация документов, необходимых для предоставления государственной услуги;

выдача заявителю результата предоставления государственной услуги.

Прием и регистрация документов, необходимых для предоставления государственной услуги

38. Основанием для начала административной процедуры является поступление в Департамент или в МФЦ заявления о предоставлении государственной услуги.

Должностным лицом, ответственным за выполнение

административной процедуры, является специалист отдела правового, кадрового и организационного обеспечения Департамента, либо работник МФЦ.

Административные действия, входящие в состав административной процедуры:

регистрация заявления о предоставлении государственной услуги в сроки, предусмотренные пунктом 26 настоящего Административного регламента. При поступлении заявления и прилагаемых к нему документов по электронной почте специалист распечатывает поступившие документы, фиксирует факт их получения в системе электронного документооборота и направляет заявителю подтверждение об их получении;

передача заявления и прилагаемых к нему документов директору (заместителю директора) Департамента для назначения ответственного исполнителя;

передача заявления и прилагаемых к нему документов с резолюцией директора (заместителя директора) Департамента ответственному исполнителю.

Критерием принятия решения о приёме и регистрации документов является поступление заявления и прилагаемых к нему документов.

Результатом выполнения административной процедуры является зарегистрированное заявление.

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

Максимально допустимая продолжительность осуществления административного действия, связанного с приемом, регистрацией и передачей директору (заместителю директора) Департамента, не должна превышать 1 рабочего дня со дня поступления заявления.

Максимально допустимая продолжительность осуществления административного действия, связанного с рассмотрением директором (заместителем директора) Департамента заявления и назначения ответственного, не должна превышать 3 календарных дней с момента регистрации заявления.

Выдача заявителю результата предоставления государственной услуги

39. Основанием для начала административной процедуры являются поступившие ответственному исполнителю заявление и прилагаемые к нему документы, необходимые для предоставления государственной услуги.

Административные действия, входящие в состав административной процедуры:

ответственный исполнитель готовит информацию о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению. При наличии основания, указанного в пункте 22 настоящего Административного регламента, ответ на обращение не дается;

ответственный исполнитель в ходе подготовки ответа имеет право запрашивать необходимую информацию в органах исполнительной власти, органах местного самоуправления, других организациях в пределах своих полномочий;

проект ответа передается начальнику Управления для согласования, а затем визируется директором (заместителем директора) Департамента;

подписанный директором (заместителем директора) Департамента ответ передается в отдел правового, кадрового и организационного обеспечения Департамента для регистрации и отправки в установленном порядке заявителю посредством почтовой связи, либо Регионального или Федерального портала.

Критерием принятия решения о предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг является отсутствие основания, указанного в пункте 22 настоящего Административного регламента.

Результатом выполнения административной процедуры является подготовка и направление заявителю информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению, либо фиксация в Журнале регистрации заявлений о предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг информации, в случае, указанном в пункте 22 настоящего Административного регламента.

Способами фиксации результата выполнения административной процедуры являются: соответствующая запись в Журнале регистрации заявлений о предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг, направление заявителю информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению в форме документа на бумажном носителе или в форме электронного документа.

Максимальный срок выполнения административной процедуры не должен превышать 20 календарных дней со дня регистрации заявления о предоставлении государственной услуги.

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 государственной услуги, а также принятием ими решений

40. Текущий контроль за соблюдением и исполнением специалистами Управления положений настоящего Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также принятием ими решений осуществляется начальником Управления либо лицом, его замещающим на постоянной основе.

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

41. Контроль за полнотой и качеством предоставления государственной услуги включает в себя проведение плановых проверок и внеплановых проверок, в том числе проверок по конкретному обращению заявителя. При проверке рассматриваются все вопросы, связанные с предоставлением государственной услуги (комплексная проверка) либо отдельные вопросы (тематическая проверка).

42. Плановые проверки полноты и качества предоставления государственной услуги проводятся должностными лицами, уполномоченными решением директора Департамента.

43. Периодичность проведения плановых проверок полноты и качества предоставления государственной услуги устанавливается в соответствии с решением директора Департамента либо лица, его замещающего не реже одного раза в два года.

44. Внеплановые проверки полноты и качества предоставления государственной услуги проводятся уполномоченными лицами Департамента на основании жалоб заявителей на решения или действия (бездействие) должностных лиц Департамента, принятые или осуществленные в ходе предоставления государственной услуги.

45. Контроль за исполнением административных процедур по предоставлению государственной услуги со стороны граждан, их объединений, организаций осуществляется с использованием соответствующей информации, размещаемой на официальном сайте Департамента и на информационных стендах в местах предоставления государственной услуги, а также с использованием электронного адреса Департамента, в форме письменных и устных обращений.

46. 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.

47. Результаты проверки оформляются в виде акта, в котором

отмечаются выявленные недостатки и указываются предложения по их устранению.

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

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

49. Должностные лица Департамента несут персональную ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации за решения и действия (бездействия), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления государственной услуги.

50. Персональная ответственность должностных лиц за предоставление государственной услуги закрепляется в их должностных регламентах и должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации, законодательства Ханты-Мансийского автономного округа – Югры.

51. В соответствии со статьей 9.6 Закона Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 11 июня 2010 года № 102-оз «Об административных правонарушениях» должностные лица Департамента, работники МФЦ несут административную ответственность за нарушения настоящего Административного регламента, выразившиеся в нарушении срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги, срока предоставления государственной услуги, в неправомерных отказах в приеме у заявителя документов, предусмотренных для предоставления государственной услуги, исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушении установленного срока осуществления таких исправлений, в превышении максимального срока ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги, а равно при получении результата предоставления государственной услуги (за исключением срока подачи запроса в МФЦ), в нарушении требований к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении государственной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем

документов, необходимых для предоставления государственной услуги (за исключением требований, установленных к помещениям МФЦ).

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

52. Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления государственной услуги (далее – жалоба) Департаментом, его должностными лицами, государственным служащими, а также МФЦ и его работниками.

53. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является жалоба, поступившая в Департамент или заместителю Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, в ведении которого находится Департамент.

Жалоба на решения, действия (бездействие) Департамента, его государственных гражданских служащих Ханты-Мансийского автономного округа – Югры подается для рассмотрения в Департамент в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, по почте, или в электронном виде посредством Федерального портала, Регионального портала, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных услуг органами, предоставляющими государственные услуги, их должностными лицами, государственным служащими (далее – система досудебного обжалования) с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

В случае если обжалуются решения директора Департамента, жалоба направляется в адрес заместителя Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, в ведении которого находится Департамент.

При обжаловании решения, действия (бездействия) Автономного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Югры» жалоба подается для рассмотрения в Департамент экономического развития Ханты-Мансийского автономного округа – Югры в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, по почте (г. Ханты-Мансийск, ул. Мира, д. 5), в электронном виде посредством официального сайта Департамента экономического развития Ханты-Мансийского автономного округа – Югры (<https://dereconom.admhmao.ru/>), Федерального и Регионального порталов,

системы досудебного обжалования с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (<https://do.gosuslugi.ru>).

Жалоба на решение, действие (бездействие) иного МФЦ, расположенного на территории Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, а также его работников, подается для рассмотрения в орган местного самоуправления, являющийся учредителем МФЦ, либо руководителю МФЦ.

54. Информирование заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалоб 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);

в форме информационных (мультимедийных) материалов в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (на официальном сайте Департамента) и на информационном стенде в местах предоставления государственной услуги.

55. Порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) Департамента, а также должностных лиц, государственных служащих, регламентирован Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением Правительства Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 2 ноября 2012 года № 431-п «О Порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных органов государственной власти Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, предоставляющих государственные услуги, и их должностных лиц, государственных гражданских служащих Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, автономного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Югры» и его работников».

Приложение
к административному регламенту
предоставления государственной услуги
«Предоставление информации о порядке предоставления
жилищно-коммунальных услуг населению
в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре»

**РЕКОМЕНДУЕМАЯ ФОРМА
ЗАЯВЛЕНИЯ**

Директору
(заместителю директора)

Департамента жилищно-коммунального комплекса
и энергетики Ханты-Мансийского автономного округа – Югры

_____ (фамилия, имя, отчество)

ЗАЯВЛЕНИЕ

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

Информацию прошу направить:

_____ (указать адрес и контактный телефон)

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

2. Приложения 1 - 3 к приказу признать утратившими силу.
3. Контроль за выполнением настоящего приказа оставляю за собой.

И.о. директора Департамента
жилищно-коммунального комплекса
и энергетики Ханты-Мансийского
автономного округа



С.А. Эрнст