

**АДМИНИСТРАЦИЯ**

**ГОРОДСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ ЛЯНТОР**

**Сургутского района**

**Ханты-Мансийского автономного округа-Югры**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

«25» апреля 2017 года № 484

г. Лянтор

Об утверждении административного регламента

предоставления муниципальной услуги

по предоставлению информации о порядке

предоставления жилищно-

коммунальных услуг населению

В соответствии с Жилищным кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением Администрации городского поселения Лянтор от 26.08.2011 № 466 «О порядке разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг»:

1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги по предоставлению информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению согласно приложению к настоящему постановлению.
2. Управлению городского хозяйства при оказании муниципальной услуги по предоставлению информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению руководствоваться настоящим административным регламентом.
3. Признать утратившими силу:

- постановление Администрации городского поселения Лянтор от 26.06.2013 № 310 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно – коммунальных услуг населению»;

- постановление Администрации городского поселения Лянтор от 05.08.2013 № 371 «О внесении изменений в постановление Администрации городского поселения Лянтор от 26.06.2013 № 310 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению»;

- постановление Администрации городского поселения Лянтор от 16.05.2014 № 390 «О внесении изменений в постановление Администрации городского поселения Лянтор от 26.06.2013 № 310»;

- пункт 11 постановления Администрации городского поселения Лянтор от 01.09.2014 № 674 «О внесении изменений в некоторые постановления Администрации городского поселения Лянтор»;

- пункт 1 постановления Администрации городского поселения Лянтор от 28.12.2015 № 1175 «О внесении изменений в постановления Администрации городского поселения Лянтор от 26.06.2013 № 310, от 28.04.2014 № 331, от 22.05.2015 № 328, от 31.08.2015 № 693».

1. Обнародовать настоящее постановление и разместить на официальном сайте Администрации городского поселения Лянтор.
2. Настоящее постановление вступает в силу после его обнародования.
3. Контроль за выполнением постановления возложить на заместителя Главы муниципального образования – начальника управления городского хозяйства Л.М. Геложину.

Глава города С.А. Махиня

#### Приложение к постановлению

#### Администрации городского

#### поселения Лянтор

#### от «25» апреля 2017 года № 484

Административный регламент

предоставления муниципальной услуги

по предоставлению информации о порядке предоставления

жилищно-коммунальных услуг населению

#### Общие положения

* 1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» (далее – административный регламент) устанавливает стандарт и порядок предоставления муниципальной услуги управлением городского хозяйства Администрации городского поселения Лянтор (далее - орган, предоставляющий муниципальную услугу).
  2. Получателями муниципальной услуги являются физические и юридические лица, либо их уполномоченные представители, нуждающиеся в информации о предоставлении жилищно-коммунальных услуг населению на территории городского поселения Лянтор (далее - заявители).
  3. Адрес и график работы органа, предоставляющего муниципальную услугу:

Адрес: 628449 г. Лянтор, микрорайон 2, строение 42.

Информация о предоставлении муниципальной услуги размещается на официальном сайте Администрации городского поселения Лянтор: [www.АdmLyantor.ru](http://www.АdmLyantor.ru), раздел муниципальные услуги, подраздел управление городского хозяйства Администрации городского поселения Лянтор, на стендах в местах предоставления муниципальной услуги, в многофункциональном центре предоставления муниципальных и государственных услуг (далее – МФЦ).

Адрес электронной почты (e-mail): [AdmLyantor@mail.ru](mailto:AdmLyantor@mail.ru)

Контактные телефоны специалистов: 8 (34-638) 20-050, 24-001 добавочные номера 145, 127.

Дни недели: понедельник, вторник, среда, четверг, пятница.

Часы приема с 830 до 1700.

Перерыв с 1230 до 1400.

Выходные дни: суббота, воскресенье.

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

Руководитель органа, предоставляющего муниципальную услугу, в случае необходимости вправе принять решение о продлении времени приема заявителей при их личном обращении в орган, предоставляющий муниципальную услугу.

* 1. Порядок получения информации заявителями по вопросам предоставления муниципальной услуги:
     1. Консультации по вопросам, связанным с предоставлением муниципальной услуги, осуществляются специалистами органа, предоставляющего муниципальную услугу, посредством:
* устных разъяснений, в том числе посредством телефонной связи;
* письменных разъяснений, в том числе в форме электронного письма.
  + 1. Консультации предоставляются по вопросам:
* перечня документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;
* источника получения документов, необходимых для получения муниципальной услуги;
* процедуры предоставления муниципальной услуги;
* времени приема заявлений и сроке предоставления услуги;
* порядка обжалования действий (бездействий) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе исполнения муниципальной услуги.
  + 1. Основными требованиями к порядку информирования являются:
* достоверность представляемой информации;
* четкость и лаконичность в изложении информации;
* полнота информирования;
* наглядность форм предоставляемой информации;
* удобность и доступность получения информации;
* оперативность предоставления информации.
  + 1. При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалист органа, предоставляющего муниципальную услугу, подробно и в вежливой форме информирует обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

При невозможности специалиста, принявшего звонок самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) другому специалисту или же заявителю должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

Ответ на письменное обращение и обращения по электронной почте дается в простой и четкой форме с указанием имени, отчества, номера, телефона специалиста, исполнившего ответ на обращение.

Ответ на письменное обращение подписывается Главой города либо уполномоченным им лицом.

Консультации и справки предоставляются специалистами органа, предоставляющего муниципальную услугу, в течение всего срока предоставления муниципальной услуги.

* 1. Запрос заявителя в орган, предоставляющий муниципальную услугу, о предоставлении муниципальной услуги не требуется получение согласия такого заявителя с обработкой его персональных данных в таком органе или организации в целях и объёме, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

В случае, если для предоставления муниципальной услуги необходимо предоставление документов и информации об ином лице, не являющимся заявителем, при обращении за получением муниципальной услуги заявитель дополнительно представляет документы, подтверждающие наличие согласия указанных лиц или их законных представителей на обработку персональных данных указанных лиц, а также полномочие заявителя действовать от имени указанных лиц или их законных представителей при передаче персональных данных указанных лиц в орган или организацию. Указанные документы могут быть представлены в том числе в форме электронного документа.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

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

2.2. Муниципальная услуга предоставляется Администрацией городского поселения Лянтор (далее также – Администрация города). Непосредственное предоставление услуги осуществляется управлением городского хозяйства.

2.2.1. Предоставление муниципальной услуги возможно после однократного обращения заявителя с соответствующим запросом в многофункциональный центр в соответствии с настоящим административным регламентом и Правилами организации деятельности Многофункциональных центров, утвержденными Правительством Российской Федерации.

* 1. Результатом предоставления муниципальной услуги является предоставление запрашиваемой информации заявителю либо мотивированный отказ (в устной или письменной форме).

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги:

2.4.1. При устном обращении в форме личного посещения управления городского хозяйства, телефонного обращения, в случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, муниципальная услуга предоставляется заявителям в момент обращения.

2.4.2. Муниципальная услуга при письменном и электронном обращении предоставляется заявителям в течение 21 рабочего дня со дня регистрации обращения.

2.4.3. В случае если запрашиваемая заявителем информация не может быть предоставлена в течение установленного Административным регламентом срока должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги, согласовывает срок предоставления информации с заявителем.

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги.

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с нижеперечисленными правовыми актами:

* Конституция Российской Федерации;
* Жилищный кодекс Российской Федерации;
* Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
* Федеральный закон от 27.07.2010 № 190-ФЗ «О теплоснабжении»;
* Федеральный закон от 07.12.2011 № 416-ФЗ «О водоснабжении и водоотведении»;
* Федеральный закон от 29.12.2014 № 458-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «Об отходах производства и потребления», отдельные законодательные акты Российской Федерации и признании утратившими силу отдельных законодательных актов (положений, законодательных актов) Российской Федерации»;
* Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
* Федеральный закон от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;
* Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
* Федеральный закон от 30.12.2004 № 210-ФЗ «Об основах регулирования тарифов организаций коммунального комплекса»;
* Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
* Постановление Правительства Российской Федерации от 06.05.2011 № 354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов»;
* Постановление Правительства Российской Федерации от 23.05.2006 № 306 «Об утверждении Правил установления и определения нормативов потребления коммунальных услуг и нормативов потребления коммунальных ресурсов в целях содержания общего имущества в многоквартирном доме»;
* Постановление Правительства Российской Федерации от 13.08.2006 № 491 «Об утверждении Правил содержания общего имущества в многоквартирном доме и правил изменения размера платы за содержание и ремонт жилого помещения в случае оказания услуг и выполнения работ по управлению, содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность»;
* Устав городского поселения Лянтор.

2.6. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

2.6.1. При устном обращении (по телефону или лично) заявителя для получения муниципальной услуги предоставление каких либо документов не требуется.

2.6.2. При письменном обращении (по почте, в том числе электронной либо через МФЦ) для получения муниципальной услуги заявитель предоставляет заявление по форме согласно приложению 1 к настоящему Регламенту.

Заявление должно быть написано на русском языке. В тексте заявления не допускается использование сокращений слов и аббревиатур. В заявлении чётко указываются фамилия, имя, отчество и почтовый адрес заявителя.

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

* отсутствие в заявлении сведений о фамилии, имени и отчестве заявителя, о почтовом адресе или адресе электронной почты – для физических лиц;
* отсутствие полного наименования, адреса места нахождения – для юридических лиц;
* отсутствие в заявлении подписи заявителя или его уполномоченного представителя;
* текст заявления и (или) приложений к нему, указанных в заявлении не поддаётся прочтению;

Обо всех случаях отказа в предоставлении муниципальной услуги заявителю сообщается информационным письмом, в том числе в электронной форме (если в заявлении указан электронный адрес заявителя).

2.8. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

* обращение не отвечает требованиям к запросам заявителей о предоставлении муниципальной услуги, или из его содержания невозможно установить, какая именно информация необходима;
* информация, за которой обратился заявитель, не относится к информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению;
* в письменном обращении заявителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства.

2.9. Предоставление муниципальной услуги осуществляется без взимания платы.

2.10. Максимальный срок ожидания заявителя в очереди при подаче заявления (запроса) о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги не должен превышать 15 минут.

2.11. Регистрация заявления в письменной форме о предоставлении муниципальной услуги производится в течение 10 минут с момента подачи заявления, в электронной форме – в течение 1 рабочего дня.

2.12. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов необходимых для предоставления муниципальной услуги.

Муниципальная услуга предоставляется в здании Администрации города по адресу: Тюменская область, ХМАО0Югра, Сургутский район, г. Лянтор, 2 микрорайон, строение 42. Вход в помещение для предоставления муниципальной услуги населению является свободным, с учетом распорядка работы и графика приёма граждан. Помещения для предоставления муниципальной услуги размещаются преимущественно на нижних этажах зданий или отдельно стоящих зданиях.

Прием заявителей проводится в порядке живой очереди.

В целях обеспечения конфиденциальности сведений о заявителе, одновременно ведется прием только одного заявителя. Консультирование и (или) прием двух и более заявителей не допускается.

Центральный вход в здание должен быть оборудован информационной вывеской, содержащей полное наименование органа.

Места информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, должны быть оборудованы:

- информационными стендами;

- стульями и столами.

В помещении, где предоставляется муниципальная услуга, создаются условия в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов для беспрепятственного доступа инвалидов к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

Места ожидания должны соответствовать комфортным условиям для заявителей и оптимальным условиям работы специалистов, должны быть оборудованы стульями (не менее чем три).

Места приема заявителей должны быть оборудованы информационными вывесками с указанием:

- номера кабинета;

- фамилии, имена, отчества и должности специалиста, осуществляющего прием.

Рабочее место специалиста, предоставляющего муниципальную услугу, должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к оргтехнике и необходимым информационным базам данных.

2.13. Показатели доступности и качества муниципальной услуги.

Показатели доступности и качества муниципальной услуги определяются для осуществления оценки и контроля деятельности органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностных лиц, муниципальных служащих органа, предоставляющего муниципальную услугу.

В группу показателей доступности, позволяющих объективно оценивать деятельность, входят:

* график работы (удобный для заявителя, неудобный);
* месторасположение (доступно, недоступно);
* наличие различных каналов получения информации о получении муниципальной услуги.

В группу показателей качества предоставления муниципальной услуги входят:

* соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги;
* достоверность информации о предоставлении муниципальной услуги;
* простота и ясность изложения информационных документов по предоставлению муниципальной услуги;
* количество обоснованных жалоб по предоставлению муниципальной услуги.

3. Состав, последовательность и сроки выполнения

административных процедур, требования к порядку

их выполнения, в том числе особенности выполнения

административных процедур в электронной форме

#### 3.1. Административные процедуры при исполнении муниципальной услуги определяются в зависимости от формы обращения за муниципальной услугой заявителя:

* устное обращение в форме личного посещения или телефонного обращения в управление городского хозяйства Администрации города;
* письменное или электронное обращение.

3.2. Предоставление муниципальной услуги при устном обращении заявителя.

3.2.1. Основанием для начала административной процедуры по информированию заявителя в устной форме является обращение заявителя в управление городского хозяйства лично или по телефону.

3.2.2. Время предоставления муниципальной услуги при устной форме обращении заявителя складывается из времени изложения заявителем вопроса и времени предоставления ответа.

Максимальное время предоставления муниципальной услуги составляет 30 минут.

3.2.3. Специалист, ответственный за исполнение муниципальной услуги, при личном обращении заявителя в устной форме обязан:

* предложить заявителю представиться, назвав фамилию, имя, отчество и адрес места жительства (для физических лиц, в том числе индивидуальных предпринимателей), должность, а также наименование организации, которую он представляет (для юридических лиц), почтовый (юридический) адрес;
* выслушать обращение и при необходимости уточнить поставленные в нем вопросы;
* зарегистрировать обращение заявителя в журнале учёта предоставления соответствующей муниципальной услуги;
* представить в устной форме информацию по существу вопроса в пределах своей компетенции в сроки, установленные настоящим административным регламентом.

3.2.4. Специалист, ответственный за исполнение муниципальной услуги, при обращении заявителя по телефону обязан:

* представить орган, предоставляющий муниципальную услугу, в которое поступило обращение;
* представиться лично, назвав свою фамилию, имя, отчество, должность;
* предложить абоненту представиться, назвав фамилию, имя, отчество и адрес места жительства (для физических лиц, в том числе индивидуальных предпринимателей), должность, а также наименование организации, которую он представляет (для юридических лиц), почтовый (юридический) адрес;
* выслушать обращение и при необходимости уточнить поставленные в нем вопросы;
* зарегистрировать обращение заявителя в журнале учёта предоставления соответствующей муниципальной услуги;
* представить в устной форме информацию по существу вопроса в пределах своей компетенции в сроки, установленные настоящим административным регламентом.

3.2.5. В случае если заданные вопросы не входят в компетенцию органа, предоставляющего муниципальную услугу, специалист информирует Заявителя о его праве получения информации из иных источников или организаций, уполномоченных на ее предоставление.

3.2.6. Если специалист органа, предоставляющего муниципальную услугу, не может дать ответ или подготовка ответа требует продолжительного времени, он обязан предложить заявителю один из двух вариантов дальнейших действий:

* изложить заявление в письменной форме;
* назначить другое удобное для заявителя время получения муниципальной услуги.

3.3. Предоставление муниципальной услуги при письменном и электронном обращении заявителя.

3.3.1. Предоставление муниципальной услуги при обращении заявителя в письменной, электронной форме включает в себя следующие административные процедуры:

3.3.1.1. Прием и регистрация заявления.

3.3.1.2. Рассмотрение заявления и подготовка информации или отказа в предоставлении информации.

3.3.1.3. Выдача или направление заявителю результата предоставления муниципальной услуги.

3.3.2. Прием и регистрация заявления.

3.3.2.1. Основанием для начала данной административной процедуры является личное письменное обращение заявителя в Администрацию города, через уполномоченного представителя, либо направление заявления в электронном виде или по почте.

Ответственным за исполнение данной административной процедуры является должностное лицо, ответственное за прием и регистрацию документов в Администрации города.

3.3.2.2. При личном обращении должностное лицо, ответственное за прием и регистрацию документов, удостоверяет личность заявителя, принимает и регистрирует заявление в порядке, установленном Администрацией города, ставит отметку в заявлении о его принятии и направляет зарегистрированное заявление Главе городского поселения Лянтор (далее – Глава города) или уполномоченному им должностному лицу для рассмотрения и назначения исполнителя, ответственного за предоставление муниципальной услуги (далее также – визирование).

3.3.2.3. При поступлении заявления в электронном виде должностное лицо, ответственное за прием и регистрацию, документов, распечатывает соответствующее заявление, регистрирует его в порядке, установленном Администрацией города, направляет заявителю подтверждение о получении и направляет зарегистрированное заявление на визирование Главе города или уполномоченному им должностному лицу.

3.3.2.4. При поступлении заявления по почте заказным письмом с уведомлением о вручении должностное лицо, ответственное за прием документов, вскрывает конверт, регистрирует заявление в порядке, установленном Администрацией города, и направляет зарегистрированное заявление на визирование Главе города или уполномоченному им должностному лицу.

3.3.2.5. После получения визы Главы города или уполномоченного им должностного лица должностное лицо, ответственное за прием и регистрацию документов, направляет заявление в соответствии с визой исполнителю, ответственному за предоставление муниципальной услуги.

3.3.2.6. Конечным результатом исполнения данной административной процедуры является регистрация заявления должностным лицом, ответственным за прием и регистрацию документов, и направление его исполнителю, ответственному за предоставление муниципальной услуги.

Максимальный срок исполнения данной административной процедуры составляет 2 рабочих дня.

3.3.3. Рассмотрение заявления и подготовка информации или отказа в предоставлении информации.

Исполнение данной административной процедуры осуществляет специалист, ответственный за предоставление муниципальной услуги.

Специалист ответственный за предоставление муниципальной услуги:

* регистрирует заявление в журнале учёта предоставления соответствующей муниципальной услуги;
* рассматривает его по существу, в том числе проверяет соответствие заявления требованиям, установленным административным регламентом;
* подготавливает информацию или уведомление об отказе в предоставлении информации, согласно пункту 2.7. настоящего административного регламента и представляет на подпись Главе города или уполномоченному им должностному лицу.

Конечным результатом исполнения данной административной процедуры является документ-письмо на официальном бланке Администрации города, подписанный Главой города или уполномоченным им должностным лицом.

Максимальный срок исполнения данной административной процедуры составляет не более 21 рабочего дня.

В случае если письменное заявление содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию органа, предоставляющего муниципальную услугу, письменное заявление направляется в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением заявителя, направившего обращение (запрос), о переадресации его обращения.

3.3.4. Выдача или направление заявителю информации либо уведомления об отказе в ее предоставлении.

Основанием для начала исполнения административной процедуры является получение органом, предоставляющим муниципальную услугу, подписанного Главой города или уполномоченным им должностным лицом и зарегистрированного лицом, ответственным за регистрацию исходящей корреспонденции письма, содержащего запрашиваемую заявителем информацию или уведомление об отказе в предоставлении информации.

Конечным результатом исполнения административной процедуры является направление заявителю документа-письма на официальном бланке Администрации города, подписанного Главой города или уполномоченным им должностным лицом, содержащего запрашиваемую заявителем информацию или уведомление об отказе в предоставлении информации способом, указанным в заявлении.

Максимальный срок исполнения данной административной процедуры составляет 2 рабочих дня.

3.4. Последовательность административных процедур при предоставлении муниципальной услуги указана в приложении 2 к административному регламенту.

4. Формы контроля за исполнением

административного регламента

4.1. Текущий контроль за исполнением административного регламента, за совершением административных процедур, принятием решений и совершением действий специалистами органа, предоставляющего муниципальную услугу, при предоставлении муниципальной услуги осуществляется заместителем Главы муниципального образования – начальником управления городского хозяйства Администрации города путём проведения проверок соблюдения исполнения положений административного регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги.

4.2. Должностные лица, ответственные за консультирование и информирование граждан, за приём заявления, за своевременное рассмотрение вопроса о предоставлении муниципальной услуги, правильность оформления результата предоставления муниципальной услуги, несут персональную ответственность:

-за полноту, грамотность и доступность проведённого консультирования;

-за правильность выполнения процедур по приёму заявления и регистрации;

-за своевременное рассмотрение вопроса о предоставлении муниципальной услуги, правильность оформления результата предоставления муниципальной услуги и направление ответа заявителю.

4.3. Персональная ответственность должностного лица закрепляется в его должностной инструкции.

4.4. Текущий контроль осуществляется путём проведения заместителем Главы муниципального образования – начальником управления городского хозяйства Администрации города проверок соблюдения и исполнения специалистами, ответственными за предоставление муниципальной услуги положений настоящего Административного регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации, Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, городского поселения Лянтор.

По результатам проверок должностное лицо, осуществляющее текущий контроль, дает указания по устранению выявленных отклонений и нарушений и контролирует их исполнение.

Также текущий контроль осуществляется в процессе согласования и визирования подготовленных ответственным специалистом документов в рамках предоставления муниципальной услуги в части их соответствия положениям настоящего Административного регламента и действующему законодательству.

4.5. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие в пределах компетенции решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностного лица.

4.7. Проверки могут быть плановыми (осуществляться на основании полугодовых или годовых планов работы) и внеплановыми (внезапными). При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги, (комплексные проверки) или отдельные вопросы (тематические проверки). Проверка также может проводиться по конкретному обращению заявителя.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений

и действий (бездействия) органа, предоставляющего

муниципальную услугу, а также должностных лиц

или муниципальных служащих

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действия (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу.

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

5.1.1. Нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги.

5.1.2. Нарушение срока предоставления муниципальной услуги.

5.1.3. Требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги.

5.1.4. Отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя.

5.1.5. Отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами.

5.1.6. Затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами.

5.1.7. Отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.2. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы.

5.2.1. Жалоба подаётся в Администрацию в письменной форме, в том числе при личном приёме заявителя или в электронном виде.

5.2.2. Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.2.3. Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) фамилию, имя, отчество (при наличии), сведения о месте жительства заявителя – физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя – юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица либо муниципального служащего;

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

5.2.4. Жалоба, поступившая в Администрацию, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня её поступления. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации.

В случае обжалования отказа в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня её регистрации.

5.2.5. Жалоба рассматривается должностным лицом, уполномоченным на рассмотрение жалоб органа, предоставляющего муниципальную услугу, порядок предоставления которой был нарушен вследствие решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностных лиц либо муниципальных служащих. В случае если обжалуются решения руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, жалоба рассматривается Главой города или заместителем Главы муниципального образования.

5.2.6. По результатам рассмотрения жалобы должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб органа, предоставляющего муниципальную услугу, принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим муниципальную услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

5.2.7. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 5.2.6. заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.2.8. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или признаков состава преступления должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб, незамедлительно направляет жалобу в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

Приложение 1

к административному регламенту

предоставления муниципальной услуги

"Предоставление информации о порядке

предоставления жилищно-коммунальных

услуг населению"

|  |  |
| --- | --- |
|  | Главе города Лянтор  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (Ф.И.О)  от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  (Ф.И.О.)  проживающего  (зарегистрированного) по адресу:  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  телефон: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  почтовый и электронный адрес:  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

Заявление (запрос)

(образец)

Прошу предоставить информацию о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг

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

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

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

Цель предоставления информации:

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

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

Информацию прошу выдать \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (указать способ передачи: лично заявителю или отправить по почте либо в электронном виде)

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

(подпись) (Ф.И.О.)

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

(дата)

Приложение 2

к административному регламенту

предоставления муниципальной услуги

«Предоставление информации о порядке

предоставления жилищно-коммунальных

услуг населению»

Блок-схема последовательности административных процедур

при предоставлении муниципальной услуги по предоставлению информации

о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению

Обращение заявителя

Приём и регистрация заявления (лично)

– 1 рабочий день

Приём и регистрация заявления (в электронном виде) – 1 рабочий день

Приём и регистрация заявления

(почтой) – 1 рабочий день

Должностное лицо ответственное за приём и регистрацию документов, передаёт заявление в порядке делопроизводства Главе города или уполномоченному должностному лицу для рассмотрения и назначения исполнителя, ответственного за предоставление муниципальной услуги

Рассмотрение специалистом, ответственным за предоставление муниципальной услуги заявления и подготовка информации и (или) документов – 21 рабочий день

Мотивированный отказ в предоставлении муниципальной услуги, согласно пункту 2.7. административного регламента

Предоставление запрашиваемой информации (документов) – 2 рабочих дня

Муниципальная услуга

оказана