Документ предоставлен [КонсультантПлюс](http://www.consultant.ru)

АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА ПЕРМИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 1 июня 2012 г. N 46-П

ОБ УТВЕРЖДЕНИИ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ

ДЕПАРТАМЕНТОМ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНОГО ХОЗЯЙСТВА АДМИНИСТРАЦИИ

ГОРОДА ПЕРМИ И ТЕРРИТОРИАЛЬНЫМИ ОРГАНАМИ АДМИНИСТРАЦИИ

ГОРОДА ПЕРМИ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ "ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ

О ПОРЯДКЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНЫХ

УСЛУГ НАСЕЛЕНИЮ"

|  |
| --- |
| Список изменяющих документов(в ред. Постановлений Администрации г. Перми от 01.08.2012 N 426,от 25.01.2013 N 29, от 24.01.2014 N 33, от 27.03.2014 N 196,от 22.01.2015 N 28, от 29.04.2016 N 298, от 23.05.2017 N 386,от 16.08.2017 N 623) |

В соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" администрация города Перми постановляет:

1. Утвердить прилагаемый Административный [регламент](#P40) предоставления департаментом жилищно-коммунального хозяйства администрации города Перми и территориальными органами администрации города Перми муниципальной услуги "Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению".

(в ред. Постановления Администрации г. Перми от 25.01.2013 N 29)

2. Информационно-аналитическому управлению администрации города Перми разместить постановление на официальном Интернет-сайте муниципального образования город Пермь.

3. Настоящее Постановление вступает в силу с даты официального опубликования.

(п. 3 в ред. Постановления Администрации г. Перми от 24.01.2014 N 33)

4. Управлению по общим вопросам администрации города Перми обеспечить опубликование постановления в печатном средстве массовой информации "Официальный бюллетень органов местного самоуправления муниципального образования город Пермь".

5. Контроль за исполнением постановления возложить на заместителя главы администрации города Перми Южакова С.Н.

Глава администрации города Перми

А.Ю.МАХОВИКОВ

УТВЕРЖДЕН

Постановлением

администрации города Перми

от 01.06.2012 N 46-П

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ДЕПАРТАМЕНТОМ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНОГО ХОЗЯЙСТВА

АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА ПЕРМИ И ТЕРРИТОРИАЛЬНЫМИ ОРГАНАМИ

АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА ПЕРМИ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

"ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ О ПОРЯДКЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ

ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ НАСЕЛЕНИЮ"

|  |
| --- |
| Список изменяющих документов(в ред. Постановлений Администрации г. Перми от 25.01.2013 N 29,от 27.03.2014 N 196, от 22.01.2015 N 28, от 29.04.2016 N 298,от 23.05.2017 N 386, от 16.08.2017 N 623) |

I. Общие положения

1.1. Административный регламент предоставления департаментом жилищно-коммунального хозяйства администрации города Перми (далее - Департамент) и территориальными органами администрации города Перми (далее - территориальные органы) муниципальной услуги "Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению" (далее - Административный регламент) разработан в целях повышения уровня просвещения и информированности населения, качества и полноты предоставления жилищно-коммунальных услуг.

(в ред. Постановления Администрации г. Перми от 25.01.2013 N 29)

В предоставлении муниципальной услуги участвует краевое государственное автономное учреждение "Пермский краевой многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг" (далее - МФЦ).

(абзац введен Постановлением Администрации г. Перми от 27.03.2014 N 196)

1.2. Заявителями на получение муниципальной услуги могут являться граждане Российской Федерации, юридические и физические лица, проживающие на территории муниципального образования город Пермь, нуждающиеся в информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

1.3. Получение информации заявителями по вопросам предоставления информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению (далее - муниципальная услуга), в том числе о ходе исполнения муниципальной услуги, осуществляется путем личного обращения, почтовым отправлением, обращением в электронном виде по адресу департамента жилищно-коммунального хозяйства администрации города Перми: communal@gorodperm.ru, ознакомления с информацией, размещаемой на тематических стендах, стеллажах в департаменте жилищно-коммунального хозяйства администрации города Перми и территориальных органах, МФЦ, а также на официальном сайте муниципального образования город Пермь в информационно-телекоммуникационной сети Интернет: www.gorodperm.ru, официальном Интернет-сайте МФЦ: www.mfc.permkrai.ru.

(в ред. Постановлений Администрации г. Перми от 25.01.2013 N 29, от 27.03.2014 N 196)

1.4. [Информация](#P315) о месте нахождения и режиме работы, справочные телефоны, адреса электронной почты и официального сайта Департамента и территориальных органов, предоставляющих муниципальную услугу, указана в приложении 1 к настоящему Административному регламенту.

(в ред. Постановлений Администрации г. Перми от 25.01.2013 N 29, от 27.03.2014 N 196, от 29.04.2016 N 298)

1.5. Юридический адрес МФЦ: 614006, г. Пермь, ул. Куйбышева, 14.

График работы администрации МФЦ:

понедельник-четверг: с 09.00 час. до 18.00 час.;

пятница: с 09.00 час. до 17.00 час.;

номер телефона: (342) 270-11-20 общий (110, 128 добавочные).

Адреса офисов МФЦ на территории города Перми:

г. Пермь, ул. Куйбышева, 9,

г. Пермь, ул. Лодыгина, 28в,

г. Пермь, ул. Адмирала Ушакова, 11,

г. Пермь, ул. Бригадирская, 8,

г. Пермь, ул. 9-го Мая, 3,

г. Пермь, ул. Федосеева, 7,

г. Пермь, ул. Уральская, 47а,

г. Пермь, ул. Коспашская, 12;

номер телефона: (342) 270-11-20.

График приема и регистрации заявлений:

понедельник, вторник, среда, пятница: 08.00 час. - 19.00 час.;

(в ред. Постановления Администрации г. Перми от 23.05.2017 N 386)

четверг: 08.00 час. - 20.00 час.;

(абзац введен Постановлением Администрации г. Перми от 23.05.2017 N 386)

суббота: 09.00 час. - 17.00 час.;

(абзац введен Постановлением Администрации г. Перми от 23.05.2017 N 386)

перерыв на обед отсутствует.

г. Пермь, ул. Транспортная, 2;

номер телефона: (342) 270-11-20.

График приема и регистрации заявлений:

понедельник-пятница: с 9.00 час. до 18.00 час.

Адрес электронной почты МФЦ: mfc@permkrai.ru.

Информация о местонахождении, справочных телефонах и графиках работы филиалов МФЦ, расположенных на территории Пермского края, содержится на официальном сайте МФЦ: http://mfc.permkrai.ru/.

(п. 1.5 введен Постановлением Администрации г. Перми от 29.04.2016 N 298)

II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Муниципальная услуга - предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

2.2. Предоставление муниципальной услуги осуществляют:

Департамент;

территориальные органы.

Муниципальная услуга может предоставляться через МФЦ в соответствии с действующим законодательством.

(п. 2.2 в ред. Постановления Администрации г. Перми от 27.03.2014 N 196)

2.3. Информация, предоставляемая в рамках муниципальной услуги о:

2.3.1. предоставляемых жилищных услугах о (об):

установленных ценах (тарифах) на услуги и работы по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирных домах и жилых помещениях в них;

договоре управления многоквартирным домом;

составе общего имущества многоквартирного дома;

порядке раскрытия информации управляющими организациями, ТСЖ, ЖСК, ЖК и иными специализированными кооперативами;

порядке проведения осмотров технического состояния жилых зданий;

техническом обследовании жилых зданий;

проведении работ по капитальному ремонту жилых зданий, контроле качества ремонта;

требованиях к подготовке жилищного фонда к сезонной эксплуатации;

требованиях к организации текущего ремонта;

требованиях пожарной безопасности;

санитарно-эпидемиологических требованиях к содержанию жилых домов;

требованиях к содержанию и ремонту внутридомового газового оборудования (далее - ВДГО);

требованиях к содержанию и ремонту лифтов;

перечне работ, входящих в плату за содержание жилья;

перечне работ, входящих в плату за ремонт жилья;

перечне дополнительных работ, выполняемых по заказам за счет средств потребителей;

2.3.2. предоставляемых коммунальных услугах о (об):

ценах (тарифах) на предоставляемые коммунальные услуги и размерах оплаты этих услуг;

соблюдении установленных параметров качества товаров и услуг организаций, поставляющих ресурсы;

объектах коммунальной и инженерной инфраструктур, лицах, осуществляющих эксплуатацию указанных объектов;

типовых договорах на предоставление энергоресурсов, поставку холодной воды и водоотведение;

нормативных параметрах коммунальных услуг.

2.4. Результатом предоставления муниципальной услуги является предоставление информации о порядке оказания жилищно-коммунальных услуг или отказ в предоставлении информации.

2.5. Срок предоставления муниципальной услуги - 7 рабочих дней.

2.6. Муниципальная услуга оказывается в соответствии с нормативными правовыми актами:

Жилищным кодексом Российской Федерации;

Федеральным законом от 6 октября 2003 г. N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации";

Федеральным законом от 9 февраля 2009 г. N 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления";

Абзац утратил силу. - Постановление Администрации г. Перми от 16.08.2017 N 623;

Постановлением Правительства Российской Федерации от 13 августа 2006 г. N 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";

Постановлением Правительства Российской Федерации от 6 мая 2011 г. N 354 "О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов";

Уставом города Перми;

абзац утратил силу. - Постановление Администрации г. Перми от 16.08.2017 N 623;

Абзац утратил силу. - Постановление Администрации г. Перми от 27.03.2014 N 196;

Абзац утратил силу. - Постановление Администрации г. Перми от 16.08.2017 N 623.

2.7. Основания для приостановления предоставления муниципальной услуги не предусмотрены.

2.8. Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

обращение заявителя за выдачей документов, оформление которых не осуществляется Департаментом и территориальными органами;

(в ред. Постановления Администрации г. Перми от 25.01.2013 N 29)

текст запроса не поддается прочтению;

запрос информации, не относящейся к информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению;

письменное заявление гражданина о возврате документов, предоставленных им для получения муниципальной услуги.

В случае выявления оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги запрос возвращается заявителю с мотивированным письменным обоснованием такого отказа.

2.9. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

2.10. Максимальный срок ожидания заявителя в очереди при подаче заявления путем личного обращения в Департамент и территориальные органы и при получении результата муниципальной услуги не должен превышать 15 минут.

(в ред. Постановления Администрации г. Перми от 25.01.2013 N 29)

2.11. Основанием для предоставления муниципальной услуги является заявление. Заявление подлежит обязательной регистрации в общем отделе Департамента либо в общем отделе территориального органа в течение 1 рабочего дня со дня приема заявления.

(в ред. Постановления Администрации г. Перми от 25.01.2013 N 29)

Заявление, поступившее по почте, регистрируется в день поступления.

Заявление, поступившее посредством личного обращения, регистрируется в течение 10 минут с момента начала приема заявителя специалистом, ответственным за прием и регистрацию документов.

2.12. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга:

2.12.1. входы в здания, в которых располагаются Департамент и территориальные органы, оборудуются информационными табличками (вывесками) "Департамент жилищно-коммунального хозяйства администрации города Перми", "Администрация (соответствующего) района";

(в ред. Постановления Администрации г. Перми от 25.01.2013 N 29)

2.12.2. прием заявителей осуществляется в специально отведенных для этих целей помещениях (присутственных местах). Присутственные места размещаются в зданиях Департамента и территориальных органов и включают места для ожидания, информирования, приема заявителей. Присутственные места оборудуются соответствующими указателями;

(в ред. Постановления Администрации г. Перми от 25.01.2013 N 29)

2.12.3. места для ожидания заявителями приема должны быть оборудованы скамьями, стульями;

2.12.4. места для заполнения заявления оборудуются скамьями, столами (стойками) для возможности оформления документов и обеспечиваются образцами заполнения документов, бланками заявлений и канцелярскими принадлежностями;

2.12.5. места получения информации о предоставлении муниципальной услуги оборудуются информационными стендами. Стенды должны быть расположены в доступном для просмотра месте, а информация - в удобной для восприятия форме;

2.12.6. места для приема заявителей должны быть оборудованы информационными табличками (вывесками) с указанием номера кабинета и (или) окна, фамилии, имени, отчества и должности специалиста, осуществляющего предоставление муниципальной услуги, времени перерыва на обед, технического перерыва;

2.12.7. места предоставления муниципальной услуги должны быть оборудованы системами кондиционирования воздуха, средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, общественными туалетами;

2.12.8. в помещениях, в которых предоставляется муниципальная услуга, обеспечивается создание инвалидам и иным маломобильным группам населения условий доступности, установленных действующим законодательством.

(п. 2.12.8 введен Постановлением Администрации г. Перми от 29.04.2016 N 298)

2.13. При предоставлении муниципальной услуги заявитель имеет право:

получать муниципальную услугу своевременно и в соответствии со стандартом предоставления муниципальной услуги;

получать полную, актуальную и достоверную информацию о ходе предоставления муниципальной услуги;

получать муниципальную услугу в электронной форме в объеме, установленном настоящим Административным регламентом;

обращаться с заявлением о прекращении предоставления муниципальной услуги.

2.14. Должностные лица и муниципальные служащие Департамента и территориальных органов, ответственные за осуществление административной процедуры:

(в ред. Постановления Администрации г. Перми от 25.01.2013 N 29)

обеспечивают объективное и своевременное исполнение процедуры;

обеспечивают своевременное направление дополнительных запросов о предоставлении информации и документов, в том числе в электронной форме, находящихся в распоряжении у других государственных органов, органов местного самоуправления и иных должностных лиц.

2.15. Показатели доступности и качества муниципальной услуги:

доля предоставленной информации в электронном виде от общего количества заявлений;

обеспеченность заявителей комфортными условиями получения муниципальной услуги в объеме, предусмотренном настоящим Административным регламентом;

количество взаимодействий заявителя с должностными лицами и муниципальными служащими Департамента и территориальных органов при предоставлении муниципальной услуги и их продолжительность;

(в ред. Постановления Администрации г. Перми от 25.01.2013 N 29)

технологичность оказания муниципальной услуги;

отсутствие коррупциогенных факторов при предоставлении муниципальной услуги.

Количество обращений представителей бизнес-сообщества в орган, предоставляющий муниципальную услугу, в рамках оказания одной муниципальной услуги не должно превышать 2 раз.

(абзац введен Постановлением Администрации г. Перми от 22.01.2015 N 28)

2.16. Информированность заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги обеспечивается путем:

размещения информации о предоставлении муниципальной услуги на Едином портале государственных и муниципальных услуг, официальном сайте муниципального образования город Пермь в информационно-телекоммуникационной сети Интернет: www.gorodperm.ru, официальном Интернет-сайте МФЦ: www.mfc.permkrai.ru, в средствах массовой информации (не реже одного раза в полугодие);

(в ред. Постановлений Администрации г. Перми от 25.01.2013 N 29, от 27.03.2014 N 196, от 16.08.2017 N 623)

проведения консультаций по вопросам предоставления муниципальной услуги;

размещения на информационных стендах Департамента и территориальных органов информации, предусмотренной [пунктом 2.3](#P101) настоящего Административного регламента.

(в ред. Постановления Администрации г. Перми от 25.01.2013 N 29)

Консультации предоставляются при личном обращении заявителя, по письменным обращениям, телефону, электронной почте.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалисты подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации 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 обратившемуся должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

Консультации о предоставлении муниципальной услуги осуществляются бесплатно.

Письменные заявления, в том числе поступающие по электронной почте, сети Интернет, обрабатываются специалистами Департамента, территориальных органов в порядке, предусмотренном для работы с обращениями граждан.

(в ред. Постановления Администрации г. Перми от 27.03.2014 N 196)

2.17. На информационных стендах размещается следующая информация:

извлечения из нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие правила и нормы оказания жилищно-коммунальных услуг;

извлечения из текста Административного регламента (информация о сроках предоставления услуги в целом и максимальных сроках выполнения отдельных административных процедур, основание отказа в предоставлении муниципальной услуги, порядок информирования о ходе предоставления муниципальной услуги, схема порядка предоставления муниципальной услуги, перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, порядок обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц):

график приема заявителей должностными лицами;

порядок получения консультаций.

2.18. Подача заявлений осуществляется:

почтовым отправлением;

путем личного обращения заявителя;

в электронном виде.

Заявителю предоставляется возможность подачи заявления в заранее установленное время (по предварительной записи). При предварительной записи заявитель по телефону сообщает свои персональные данные и желаемое время для представления документов. Предварительная запись осуществляется путем внесения информации в книги записи заявителей, которые ведутся на бумажных и электронных носителях. Заявителю сообщается время представления заявления и кабинет, в который следует обратиться. Предварительную запись осуществляет общий отдел Департамента либо общие отделы территориальных органов.

(в ред. Постановления Администрации г. Перми от 25.01.2013 N 29)

2.19. Количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении муниципальной услуги и их продолжительность должны быть минимальными. Достижение этого показателя обеспечивается путем:

автоматизации процедуры приема заявления и предоставления информации;

своевременного исполнения муниципальной услуги;

нормирования административных процедур.

2.20. Технологичность оказания муниципальной услуги обеспечивается путем:

обеспечения специалистов необходимыми техническими средствами в достаточном объеме (копировальная техника, сканеры, компьютеры, принтеры, телефоны);

автоматизации административных процедур;

организации взаимодействия с органами, в распоряжении которых находятся документы и информация, необходимые для оказания муниципальной услуги.

2.21. Отсутствие коррупциогенных факторов при предоставлении муниципальной услуги обеспечивается путем:

подробной детализации административных процедур, сроков их исполнения;

персонального закрепления ответственности должностных лиц по каждой административной процедуре;

исключения действий должностных лиц, влекущих ограничение прав заявителей;

обеспечения мониторинга и контроля исполнения муниципальной услуги.

2.22. В целях достижения уровня удовлетворенности качеством оказания муниципальной услуги не менее 90% к 2018 году проводится мониторинг анкет, заполненных заявителями после получения результата предоставления муниципальной услуги.

(п. 2.22 введен Постановлением Администрации г. Перми от 22.01.2015 N 28)

III. Административные процедуры

3.1. Предоставление муниципальной услуги включает следующие административные процедуры:

прием и регистрация [заявления](#P449) по форме согласно приложению 2 к настоящему Административному регламенту;

анализ тематики поступившего заявления, принятие решения о предоставлении или отказе в предоставлении муниципальной услуги, подготовка письменного ответа заявителю;

направление письменного ответа заявителю, выдача справок и иных документов.

[Блок-схема](#P489) последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги приведена в приложении 3 к настоящему Административному регламенту.

3.2. Административные процедуры:

3.2.1. Прием и регистрация заявления.

Основанием для начала административной процедуры является поступление в Департамент или территориальный орган, в том числе через МФЦ, заявления о предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

(в ред. Постановлений Администрации г. Перми от 25.01.2013 N 29, от 27.03.2014 N 196)

В заявлении в обязательном порядке заявитель указывает наименование органа местного самоуправления, в который направляет письменный запрос, либо фамилию, имя, отчество должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации запроса, излагает суть запроса, ставит личную подпись и дату.

Если заявление направляется несколькими гражданами (группой лиц), допускается указание вышеперечисленных данных одного из этих лиц.

Ответственным за выполнение административной процедуры является специалист Департамента или территориального органа, в должностные обязанности которого входит прием и регистрация заявлений.

(в ред. Постановления Администрации г. Перми от 25.01.2013 N 29)

Поступившие письменные заявления регистрируются в системе электронного документооборота в течение 1 рабочего дня.

При обращении заявителя в устной форме лично или по телефону специалист, осуществляющий устное информирование, регистрирует заявителя в журнале устных заявлений, дает исчерпывающий ответ в пределах компетенции на поставленные вопросы. Максимальная продолжительность ответа специалиста на вопросы заявителя не должна превышать 15 минут.

3.2.2. Анализ тематики поступившего заявления, принятие решения о предоставлении или отказе в предоставлении муниципальной услуги, подготовка письменного ответа заявителю.

3.2.2.1. Основанием для начала административного действия является поступление заявления и представленных документов на рассмотрение начальнику Департамента либо руководителю территориального органа.

(в ред. Постановления Администрации г. Перми от 25.01.2013 N 29)

Максимальная продолжительность административного действия - 1 рабочий день с момента поступления заявления начальнику Департамента либо руководителю территориального органа.

(в ред. Постановления Администрации г. Перми от 25.01.2013 N 29)

3.2.2.2. Начальник Департамента либо руководитель территориального органа:

(в ред. Постановления Администрации г. Перми от 25.01.2013 N 29)

определяет ответственного исполнителя;

передает ему заявление для рассмотрения;

осуществляет соответствующую отметку в системе электронного документооборота.

Результатом исполнения административного действия является поступление заявления и приложенных документов ответственному исполнителю.

3.2.2.3. Рассмотрение заявления ответственным исполнителем.

Ответственный исполнитель проводит проверку полноты и корректности заполнения заявления, анализирует тематику поступившего заявления, принимает решение о предоставлении или отказе в предоставлении муниципальной услуги, подготавливает письменный ответ по существу заявления и обеспечивает подписание ответа начальником Департамента, руководителем территориального органа.

(в ред. Постановления Администрации г. Перми от 25.01.2013 N 29)

Максимальная продолжительность административного действия не должна превышать 3 рабочих дней.

3.2.3. Направление письменного ответа заявителю, выдача справок и иных документов.

Ответственный исполнитель после подписания начальником Департамента или руководителем территориального органа письменного ответа на заявление информирует заявителя о результате предоставления муниципальной услуги. Письменный ответ заявителю с выдачей справок и иных документов при необходимости направляется тем же способом, которым было принято заявление - почтовым отправлением, электронной почтой.

(в ред. Постановления Администрации г. Перми от 25.01.2013 N 29)

Максимальная продолжительность административного действия - 2 рабочих дня.

При обращении Заявителя за предоставлением муниципальной услуги через МФЦ ответственный исполнитель Департамента направляет результат муниципальной услуги в МФЦ для выдачи Заявителю.

(абзац введен Постановлением Администрации г. Перми от 27.03.2014 N 196)

IV. Порядок и формы контроля исполнения муниципальной услуги

4.1. Формы контроля:

текущий контроль;

плановые проверки;

внеплановые проверки.

4.2. Текущий контроль соблюдения и исполнения положений Административного регламента осуществляется начальником Департамента, руководителем территориального органа путем еженедельного отчета о сроках предоставления муниципальной услуги, подготавливаемого общим отделом Департамента, общим отделом территориального органа. В отчете указываются:

(в ред. Постановления Администрации г. Перми от 25.01.2013 N 29)

количество услуг, подлежащих исполнению в отчетном периоде;

количество услуг, исполненных в отчетном периоде с нарушением сроков;

перечень заявлений, по которым муниципальная услуга предоставлена с нарушением сроков.

По результатам представленного отчета начальник Департамента, руководитель территориального органа принимают решение о:

(в ред. Постановления Администрации г. Перми от 25.01.2013 N 29)

проведении служебного расследования;

принятии мер, способствующих устранению объективных причин несвоевременного исполнения муниципальной услуги.

4.3. Плановые проверки проводятся один раз в год на основании приказа начальника Департамента, руководителя территориального органа.

(в ред. Постановления Администрации г. Перми от 25.01.2013 N 29)

Показатели проверки:

количество оказанных муниципальных услуг за контрольный период;

количество муниципальных услуг, оказанных с нарушением сроков, в разрезе административных процедур.

В рамках проведения проверки осуществляется выборочная проверка предоставления муниципальной услуги с целью оценки полноты и качества предоставленной муниципальной услуги.

По результатам проверки должны быть подготовлены предложения, направленные на устранение выявленных нарушений, высказаны рекомендации по совершенствованию административных процедур.

4.4. Внеплановые проверки проводятся по жалобам заявителей на основании приказа начальника Департамента, руководителя территориального органа.

(в ред. Постановления Администрации г. Перми от 25.01.2013 N 29)

4.5. Должностные лица, обеспечивающие исполнение административных процедур, несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

V. Порядок обжалования решений и действий (бездействия)

органа, предоставляющего муниципальную услугу,

а также должностных лиц, муниципальных служащих

(в ред. Постановления Администрации г. Перми

от 25.01.2013 N 29)

5.1. Обжалование решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц, муниципальных служащих осуществляется в досудебном (внесудебном) и судебном порядках.

5.2. Обжалование в досудебном (внесудебном) порядке осуществляется в соответствии с Порядком подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) функциональных и территориальных органов администрации города Перми, должностных лиц и муниципальных служащих функциональных и территориальных органов администрации города Перми при предоставлении муниципальных услуг, утвержденным постановлением администрации города Перми.

(в ред. Постановления Администрации г. Перми от 16.08.2017 N 623)

5.3. Действия (бездействие) должностных лиц, муниципальных служащих Департамента, территориальных органов и решения, принятые ими при предоставлении муниципальной услуги, могут быть обжалованы заявителем в арбитражном суде или суде общей юрисдикции по месту нахождения ответчика в порядке, установленном действующим законодательством.

Приложение 1

к Административному регламенту

предоставления департаментом

жилищно-коммунального хозяйства

администрации города Перми

и территориальными органами

администрации города Перми

муниципальной услуги

"Предоставление информации

о порядке предоставления

жилищно-коммунальных услуг

населению"

ИНФОРМАЦИЯ

о месте нахождения и режиме работы департамента

жилищно-коммунального хозяйства администрации города Перми

и территориальных органов администрации города Перми,

предоставляющих муниципальную услугу "Предоставление

информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных

услуг населению"

|  |
| --- |
| Список изменяющих документов(в ред. Постановлений Администрации г. Перми от 27.03.2014 N 196,от 29.04.2016 N 298) |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование органа | Адрес | Режим работы | Справочные телефоны | Адреса электронной почты, официальные сайты |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Департамент жилищно-коммунального хозяйства администрации города Перми | 614000, г. Пермь, ул. Ленина, 34 | понедельник - четверг: 09.00-18.00;пятница: 09.00-17.00;суббота, воскресенье - выходные дни;обеденный перерыв: 12.30-13.18 | приемная: (342) 212-29-55; отдел муниципального жилищного контроля: (342) 210-88-10 | http://gosuslugi.permkrai.ru, http://www.gorodperm.ru, communal@gorodperm.ru |
| Администрация Ленинского района города Перми | 614000, г. Пермь, ул. Пермская, 57 | понедельник - четверг: 09.00-18.00;пятница: 09.00-17.00;суббота, воскресенье - выходные дни;обеденный перерыв: 12.00-12.48 | приемная: (342) 212-07-17; отдел жилищно-коммунального хозяйства и жилищных отношений: (342) 212-13-63 | alen@gorodperm.ru |
| Администрация Дзержинского района города Перми | 614068, г. Пермь, ул. Ленина, 85 | понедельник - четверг: 09.00-18.00;пятница: 09.00-17.00;суббота, воскресенье - выходные дни;обеденный перерыв: 13.00-13.48 | приемная: (342) 233-14-80; отдел жилищно-коммунального хозяйства и жилищных отношений: (342) 246-55-42, (342) 246-61-37 | adzr@gorodperm.ru |
| Администрация Индустриального района города Перми | 614022, г. Пермь, ул. Мира, 15 | понедельник - четверг: 09.00-18.00;пятница: 09.00-17.00;суббота, воскресенье - выходные дни;обеденный перерыв - 13.00-13.48 | приемная: (342) 227-93-44; отдел жилищно-коммунального хозяйства и жилищных отношений: (342) 227-90-87, (342) 227-94-14 | air@gorodperm.ru |
| Администрация Мотовилихинского района города Перми | 614014, г. Пермь, ул. Уральская, 36 | понедельник - четверг: 09.00-18.00;пятница: 09.00-17.00;суббота, воскресенье - выходные дни;обеденный перерыв: 12.00-12.48 | приемная: (342) 260-27-16; отдел жилищно-коммунального хозяйства и жилищных отношений: (342) 260-37-77 | amtv@gorodperm.ru |
| Администрация Кировского района города Перми | 614113, г. Пермь, ул. Кировоградская, 33 | понедельник - четверг: 09.00-18.00;пятница: 09.00-17.00;суббота, воскресенье - выходные дни;обеденный перерыв: 12.00-12.48 | приемная: (342) 282-80-01; отдел жилищно-коммунального хозяйства и жилищных отношений: (342) 283-31-78 | akir@gorodperm.ru |
| Администрация Орджоникидзевского района города Перми | 614026, г. Пермь, ул. Щербакова, 24 | понедельник - четверг: 09.00-18.00;пятница: 09.00-17.00;суббота, воскресенье - выходные дни;обеденный перерыв: 12.00-12.48 | приемная: (342) 263-46-80; отдел жилищно-коммунального хозяйства и жилищных отношений: (342) 263-47-26 | aord@gorodperm.ru |
| Администрация Свердловского района города Перми | 614007, г. Пермь, ул. Сибирская, 58 | понедельник - четверг: 09.00-18.00;пятница: 09.00-17.00;суббота, воскресенье - выходные дни;обеденный перерыв: 13.00-13.48 | приемная: (342) 241-27-99; отдел жилищно-коммунального хозяйства и жилищных отношений: (342) 244-17-97, (342) 244-13-89 | asvr@gorodperm.ru |
| Администрация поселка Новые Ляды города Перми | 614105, г. Пермь, ул. Транспортная, 2 (пос. Новые Ляды) | понедельник - четверг: 09.00-18.00;пятница: 09.00-17.00;суббота, воскресенье - выходные дни;обеденный перерыв: 13.00-13.48 | приемная: (342) 295-86-46; помощник главы по вопросам жилищно-коммунального хозяйства: (342) 295-85-82 | anld@gorodperm.ru |
| Позиция утратила силу. - Постановление Администрации г. Перми от 29.04.2016 N 298 |

Приложение 2

к Административному регламенту

предоставления департаментом

жилищно-коммунального хозяйства

администрации города Перми

и территориальными органами

администрации города Перми

муниципальной услуги

"Предоставление информации

о порядке предоставления

жилищно-коммунальных услуг

населению"

|  |
| --- |
| Список изменяющих документов(в ред. Постановления Администрации г. Перми от 25.01.2013 N 29) |

 Главе администрации \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 района города Перми

 либо

 Начальнику департамента жилищно-

 коммунального хозяйства

 администрации города Перми

 ────────────────────────────────

 от

 ────────────────────────────────

 ────────────────────────────────

 почтовый адрес:

 ────────────────────────────────

 ────────────────────────────────

 ────────────────────────────────

 телефон:

 ────────────────────────────────

 Заявление

 Прошу предоставить информацию о порядке предоставления жилищно-

коммунальных услуг населению \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

 (указывается вид услуги на основании перечня информации в соответствии

 с [пунктом 2.3](#P101) Административного регламента)

Адрес:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

Цель предоставления информации:

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

 (заключение договора с обслуживающей организацией, заключение договора

 социального найма)

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

 (иная цель предоставления информации, связанной с предоставлением

 жилищно-коммунальных услуг населению)

Информацию предоставить \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (лично, по почте)

дата

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_подпись

Приложение 3

к Административному регламенту

предоставления департаментом

жилищно-коммунального хозяйства

администрации города Перми

и территориальными органами

администрации города Перми

муниципальной услуги

"Предоставление информации

о порядке предоставления

жилищно-коммунальных услуг

населению"

БЛОК-СХЕМА

предоставления муниципальной услуги "Предоставление

информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных

услуг населению"

|  |
| --- |
| Список изменяющих документов(в ред. Постановления Администрации г. Перми от 25.01.2013 N 29) |

┌──────────────────────────────────────────────────────────────────┐

│ Прием и регистрация заявления, поступившего в Департамент, │

│ территориальный орган │

│ ([п. 3.2.1](#P230) Административного регламента) - 1 рабочий день │

└─────────────────────────────────┬────────────────────────────────┘

 V

┌──────────────────────────────────────────────────────────────────┐

│ Анализ тематики поступившего заявления, принятие решения │

│о предоставлении или отказе в предоставлении муниципальной услуги,│

│ подготовка письменного ответа заявителю │

│ ([п. 3.2.2](#P239) Административного регламента) - 4 рабочих дня │

└─────────────────────────────────┬────────────────────────────────┘

 V

┌──────────────────────────────────────────────────────────────────┐

│ Направление письменного ответа заявителю, │

│ выдача справок и иных документов │

│ ([п. 3.2.3](#P254) Административного регламента) - 2 рабочих дня │

└──────────────────────────────────────────────────────────────────┘