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

МИНИСТЕРСТВО ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНОГО ХОЗЯЙСТВА

ХАБАРОВСКОГО КРАЯ

ПРИКАЗ

от 23 января 2013 г. N 8

ОБ УТВЕРЖДЕНИИ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА МИНИСТЕРСТВА

ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНОГО ХОЗЯЙСТВА ХАБАРОВСКОГО КРАЯ

ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ, В ТОМ ЧИСЛЕ В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ,

ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ "ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ О ПОРЯДКЕ

ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ НАСЕЛЕНИЮ"

Список изменяющих документов

(в ред. приказа Министерства жилищно-коммунального хозяйства

Хабаровского края от 26.12.2013 N 78)

В соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", постановлением Правительства Хабаровского края от 29 апреля 2011 г. N 117-пр "Об утверждении порядков разработки, экспертизы и утверждения административных регламентов исполнения государственных функций и предоставления государственных услуг, а также порядков запроса документов и (или) информации, подготовки и направления ответа на запрос о предоставлении документов и информации, необходимых для исполнения государственных функций и предоставления государственных услуг органами исполнительной власти Хабаровского края" приказываю:

1. Утвердить прилагаемый Административный [регламент](#P39) министерства жилищно-коммунального хозяйства Хабаровского края по предоставлению, в том числе в электронной форме, государственной услуги "Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению".

2. Признать утратившими силу приказы министерства жилищно-коммунального хозяйства Хабаровского края:

от 30 августа 2010 г. N 42 "Об утверждении Административного регламента министерства жилищно-коммунального хозяйства Хабаровского края по предоставлению, в том числе в электронной форме, государственной услуги "Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению";

от 05 октября 2010 г. N 44 "О внесении изменений в приказ министерства жилищно-коммунального хозяйства Хабаровского края от 30 августа 2010 г. N 42 "Об утверждении Административного регламента министерства жилищно-коммунального хозяйства Хабаровского края по предоставлению государственной услуги "Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению".

3. Заместителям министра, начальникам управлений, отделов, специалистам министерства жилищно-коммунального хозяйства края обеспечить исполнение настоящего Административного [регламента](#P39).

4. Работникам министерства, уполномоченным в соответствии с приказом министерства жилищно-коммунального хозяйства края от 14.06.2012 N 25 на ведение регионального реестра государственных услуг (функций) и представление информации о государственной услуге "Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению" на портале государственных (муниципальных) услуг Хабаровского края, обеспечить внесение изменений по данной государственной услуге в соответствии с Административным [регламентом](#P39), утвержденным настоящим приказом.

5. Контроль за выполнением настоящего приказа возложить на первого заместителя министра жилищно-коммунального хозяйства края Д.В.Тюрина.

Министр

А.А.Литвинчук

УТВЕРЖДЕН

Приказом

Министерства жилищно-коммунального

хозяйства Хабаровского края

от 23 января 2013 г. N 8

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

МИНИСТЕРСТВА ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНОГО ХОЗЯЙСТВА ХАБАРОВСКОГО

КРАЯ ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

"ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ О ПОРЯДКЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ

ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ НАСЕЛЕНИЮ"

Список изменяющих документов

(в ред. приказа Министерства жилищно-коммунального хозяйства

Хабаровского края от 26.12.2013 N 78)

1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования настоящего Административного регламента.

1.1.1. Административный регламент министерства жилищно-коммунального хозяйства Хабаровского края по предоставлению, в том числе в электронной форме, государственной услуги "Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению" (далее - Административный регламент) разработан в целях повышения качества информирования заявителей о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг.

1.1.2. Настоящий Административный регламент определяет порядок, сроки и последовательность действий (административных процедур) по предоставлению государственной услуги.

1.1.3. В соответствии с настоящим Административным регламентом предоставляется информация о предоставлении жилищно-коммунальных услуг населению, в том числе:

- о нормативных правовых актах, регулирующих порядок предоставления жилищно-коммунальных услуг населению;

- об условиях предоставления коммунальных услуг;

- об определении состава общего имущества в многоквартирном доме и требованиях к его содержанию;

- о порядке и условиях заключения договоров на оказание коммунальных услуг;

- о порядке расчета и внесения платы за коммунальные услуги;

- о порядке учета коммунальных услуг с использованием приборов учета;

- об основаниях и порядке проведения проверок состояния приборов учета и правильности снятия их показаний;

- о порядке несения собственниками помещений в многоквартирном доме общих расходов на содержание и ремонт общего имущества;

- о правах и обязанностях исполнителей коммунальных услуг (юридических лиц независимо от организационно-правовой формы, а также индивидуальных предпринимателей, предоставляющих коммунальные услуги, производящих или приобретающих коммунальные ресурсы и отвечающих за обслуживание внутридомовых инженерных систем, с использованием которых предоставляются коммунальные услуги);

- о правах и обязанностях потребителей коммунальных услуг (граждан, использующих коммунальные услуги для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности);

- о порядке перерасчета платы за отдельные виды коммунальных услуг за период временного отсутствия потребителей в занимаемом жилом помещении;

- о порядке изменения размера платы за коммунальные услуги при предоставлении коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность;

- о порядке 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;

- о порядке установления факта непредоставления коммунальных услуг или предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность;

- об особенностях продажи бытового газа в баллонах;

- об особенностях продажи и доставки твердого топлива;

- об ответственности исполнителей и потребителей коммунальных услуг;

- о порядке приостановления или ограничения предоставления коммунальных услуг.

1.2. Ответственными за предоставление государственной услуги являются должностные лица, государственные служащие министерства жилищно-коммунального хозяйства Хабаровского края (далее - специалисты Отделов), определенные министром жилищно-коммунального хозяйства края (далее - Министр), заместителями Министра, начальниками управлений.

1.3. Предоставление, в том числе в электронной форме, государственной услуги осуществляется Министерством на основании заявления (далее - Заявление).

1.4. Круг заявителей.

1.4.1. Заявителями являются физические или юридические лица (за исключением государственных органов, органов государственных внебюджетных фондов и их территориальных органов, органов местного самоуправления) либо их уполномоченные представители, обратившиеся в министерство жилищно-коммунального хозяйства Хабаровского края с запросом о предоставлении государственной услуги, выраженным в устной, письменной или электронной форме (далее - Заявители).

1.5. Требования к порядку информирования о порядке предоставления, в том числе в электронной форме, государственной услуги.

1.5.1. Информация о местах нахождения и графике работы органа исполнительной власти края, предоставляющего государственную услугу, а также многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг.

(в ред. приказа Министерства жилищно-коммунального хозяйства Хабаровского края от 26.12.2013 N 78)

место нахождения: г. Хабаровск, ул. Фрунзе, д. 71;

почтовый адрес: ул. Фрунзе, д. 71, г. Хабаровск, 680000;

адрес электронной почты: office@adm.khv.ru;

справочный телефон (приемная Министерства): (4212) 30-56-51;

факс: (4212) 30-50-34;

официальный сайт Министерства в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сайт Министерства): http://gkh27.ru/.

График работы Министерства:

понедельник - пятница с 9.00 до 18.00 часов, обеденный перерыв с 13.00 до 14.00 часов,

суббота, воскресенье - выходные дни.

В предпраздничные дни продолжительность времени работы сокращается на один час.

Информация о местонахождении и справочных телефонах многофункциональных центров, в том числе номер телефона-автоинформатора (при наличии):

(абзац введен приказом Министерства жилищно-коммунального хозяйства Хабаровского края от 26.12.2013 N 78)

- филиал многофункционального центра Центрального района города Хабаровска: 680000, г. Хабаровск, ул. Ленина, д. 69, тел. (4212) 46-74-54, (4212) 46-74-55;

(абзац введен приказом Министерства жилищно-коммунального хозяйства Хабаровского края от 26.12.2013 N 78)

- дополнительный офис N 1 филиала многофункционального центра Центрального района города Хабаровска: г. Хабаровск, ул. Дзержинского, д. 39, тел. (4212) 40-20-07;

(абзац введен приказом Министерства жилищно-коммунального хозяйства Хабаровского края от 26.12.2013 N 78)

- филиал многофункционального центра Индустриального района города Хабаровска: 680051, г. Хабаровск, ул. Рокоссовского д. 14, тел. (4212) 51-12-38;

(абзац введен приказом Министерства жилищно-коммунального хозяйства Хабаровского края от 26.12.2013 N 78)

- дополнительный офис N 1 филиала многофункционального центра Индустриального района города Хабаровска: 680051, г. Хабаровск, ул. Суворова, д. 25а;

(абзац введен приказом Министерства жилищно-коммунального хозяйства Хабаровского края от 26.12.2013 N 78)

- филиал многофункционального центра Железнодорожного района города Хабаровска: 680031, г. Хабаровск, ул. Карла Маркса, д. 166, тел. (4212) 40-82-00, 40-20-90;

(абзац введен приказом Министерства жилищно-коммунального хозяйства Хабаровского края от 26.12.2013 N 78)

- филиал многофункционального центра Краснофлотского района города Хабаровска: 680054, г. Хабаровск, ул. Уборевича, д. 76, тел. (4212) 40-22-16, 76-32-77;

(абзац введен приказом Министерства жилищно-коммунального хозяйства Хабаровского края от 26.12.2013 N 78)

- дополнительный офис N 1 филиала многофункционального центра Краснофлотского района города Хабаровска: 680054, г. Хабаровск, ул. Тихоокеанская, д. 171а;

(абзац введен приказом Министерства жилищно-коммунального хозяйства Хабаровского края от 26.12.2013 N 78)

- филиал многофункционального центра Кировского района города Хабаровска: 680000, г. Хабаровск, Амурский бульвар, д. 37;

(абзац введен приказом Министерства жилищно-коммунального хозяйства Хабаровского края от 26.12.2013 N 78)

- филиал многофункционального центра в г. Комсомольске-на-Амуре: 681013, г. Комсомольск-на-Амуре, пр. Ленина, д. 39, тел. (4217) 53-03-13, 53-01-01;

(абзац введен приказом Министерства жилищно-коммунального хозяйства Хабаровского края от 26.12.2013 N 78)

- дополнительный офис филиала многофункционального центра в г. Комсомольске-на-Амуре: 681013, г. Комсомольск-на-Амуре, ул. Калинина, д. 6;

(абзац введен приказом Министерства жилищно-коммунального хозяйства Хабаровского края от 26.12.2013 N 78)

- филиал многофункционального центра в п. Чегдомын: 682030, п. Чегдомын, ул. Центральная, д. 49, тел. (42149) 5-12-05, 5-29-24, 5-21-75;

(абзац введен приказом Министерства жилищно-коммунального хозяйства Хабаровского края от 26.12.2013 N 78)

- филиал многофункционального центра в г. Вяземский: 682950, г. Вяземский, ул. Ленина, д. 4, тел. (42153) 3-48-02;

(абзац введен приказом Министерства жилищно-коммунального хозяйства Хабаровского края от 26.12.2013 N 78)

- филиал многофункционального центра в г. Амурске: 682640, г. Амурск, пр. Победы, д. 2а.

(абзац введен приказом Министерства жилищно-коммунального хозяйства Хабаровского края от 26.12.2013 N 78)

1.5.2. Информация о местонахождении Министерства, почтовом адресе, контактных телефонах, адресах электронной почты, месте принятия документов, графике работы Министерства размещается:

на портале государственных и муниципальных услуг Хабаровского края: в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - Портал);

(в ред. приказа Министерства жилищно-коммунального хозяйства Хабаровского края от 26.12.2013 N 78)

на сайте Министерства;

на информационном стенде в Министерстве.

1.5.3. Информацию по вопросам предоставления, в том числе в электронной форме, государственной услуги, сведения о ходе предоставления государственной услуги заявители могут получить:

по справочному телефону;

по письменным обращениям в адрес Министерства;

по обращениям в электронной форме на сайт Министерства;

по обращениям на адрес электронной почты Министерства;

посредством использования федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" http://www.gosuslugi.ru (далее - Единый портал) и Портала.

в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг.

(абзац введен приказом Министерства жилищно-коммунального хозяйства Хабаровского края от 26.12.2013 N 78)

1.5.4. Информация, размещаемая на Едином портале и Портале, обновляется по мере ее изменения.

1.5.5. Исчерпывающая информация о предоставлении, в том числе в электронной форме, государственной услуги размещается на информационном стенде в Министерстве и содержит следующие сведения:

1) порядок предоставления государственной услуги в текстовом виде или в виде [блок-схемы](#P441) (приложение N 4 к настоящему Административному регламенту), наглядно отображающей алгоритм прохождения административных процедур;

2) порядок получения консультаций, информирования о ходе предоставления государственной услуги;

3) сведения, указанные в [подпункте 1.5.1 пункта 1.5](#P78) настоящего Административного регламента;

4) [образец](#P377) Заявления и [форма](#P335) Заявления, необходимая для предоставления государственной услуги.

1.5.6. Основными требованиями к информированию Заявителей являются:

- достоверность предоставляемой информации;

- четкость в изложении информации;

- полнота информации;

- оперативность предоставления информации.

1.5.7. Консультации по вопросам предоставления государственной услуги.

Консультации проводятся специалистами Отделов, в которых рассматриваются заявления о предоставлении государственной услуги.

Информирование Заявителя о номерах телефонов Отделов Министерства, в которых находится на рассмотрении Заявление, входящих номерах, под которыми зарегистрированы в системе делопроизводства Заявления и прилагающиеся к ним материалы, осуществляется по справочному телефону, указанному в [подпункте 1.5.1 пункта 1.5](#P78) настоящего Административного регламента.

При осуществлении консультирования (по телефону или лично) специалист Отдела, в котором находится на рассмотрении Заявление, представляет информацию о:

- входящих номерах, под которыми зарегистрированы в системе делопроизводства Заявления и прилагающиеся к ним материалы;

- нормативных правовых актах, на основании которых Министерство предоставляет государственную услугу;

- процедурах предоставления государственной услуги, установленных настоящим Административным регламентом;

- месте размещения на сайте Министерства справочных материалов по вопросам предоставления государственной услуги;

- порядке обжалования решений и действий (бездействия) Министерства, должностных лиц, государственных служащих Министерства, принятых (осуществленных) в ходе предоставления государственной услуги.

При консультировании по письменным заявлениям, заявлениям, поступившим по электронной почте, ответ направляется в порядке, установленном Федеральным законом от 02 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил Заявитель, фамилии, имени, отчестве и должности лица, принявшего телефонный звонок.

При невозможности специалиста Отдела, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо или же Заявителю должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

Специалисты отделов, осуществляющие индивидуальное устное информирование, должны принять все необходимые меры для дачи полного ответа на поставленные вопросы, в том числе с привлечением других специалистов.

Специалисты отделов, осуществляющие прием и информирование, должны корректно и внимательно относиться к Заявителям, не унижая их чести и достоинства. Информирование должно проводиться без больших пауз, лишних слов, оборотов и эмоций. Специалисты отделов не вправе осуществлять консультирование Заявителей, выходящее за рамки информирования о стандартных процедурах и условиях исполнения государственной услуги и влияющее прямо или косвенно на индивидуальные решения Заявителей. Индивидуальное устное информирование каждого Заявителя Специалист отдела осуществляет не более 20 минут.

Завершая консультирование (по телефону или лично) специалист отдела должен кратко подвести итоги и перечислить меры, которые следует принять заявителю (кто именно, когда и что должен сделать).

В случае, если для подготовки ответа требуется продолжительное время, превышающее 20 минут, сотрудник, осуществляющий индивидуальное устное информирование, предлагает Заявителям обратиться за необходимой информацией в письменном виде.

2. Стандарт предоставления государственной услуги

2.1. Наименование государственной услуги.

Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

2.2. Наименование органа, предоставляющего государственную услугу.

Государственная услуга предоставляется министерством жилищно-коммунального хозяйства Хабаровского края.

2.3. Результат предоставления государственной услуги.

Конечным результатом предоставления государственной услуги является:

2.3.1. Письменный (в электронной форме) ответ заявителю, содержащий информацию о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

Начальник Отдела в соответствии со своей компетенцией определяет непосредственного исполнителя в Отделе для подготовки ответа.

Информация по заявлению предоставляется в простой, четкой и понятной форме, должна содержать ответы на поставленные вопросы, фамилию, имя, отчество, номер телефона исполнителя.

Ответ направляется в письменном виде посредством почтовой связи либо в электронной форме в зависимости от способа обращения Заявителя за информацией или способа доставки ответа, указанного в Заявлении. Ответ подписывается Министром либо первым заместителем Министра, либо заместителем Министра.

2.3.2. Отказ (в письменной либо в электронной форме) в предоставлении государственной услуги.

В случае отказа в предоставлении государственной услуги Заявителю направляется в соответствии со способом, указанном в Заявлении, в том числе в электронной форме:

- письмо, содержащее информацию о порядке предоставления государственной услуги;

- уведомление об отказе в предоставлении государственной услуги с указанием причин отказа.

2.4. Срок предоставления государственной услуги.

2.4.1. Общий срок предоставления государственной услуги не должен превышать 30 календарных дней с момента регистрации Заявления.

При поступлении Заявления в форме электронного документа ответ направляется по адресу электронной почты, указанному в Заявлении, или в письменной форме по почтовому адресу.

2.4.2. Основанием для предоставления, в том числе в электронной форме, государственной услуги является регистрация Заявления в Министерстве.

2.4.3. Сроки выполнения отдельных административных действий:

- прием и регистрация Заявления и приложенных к нему документов, поступивших в том числе в электронной форме, - в течение 3-х дней с момента поступления Заявления в Министерство, в том числе в электронной форме;

- проверка Заявления на предмет наличия (отсутствия) оснований для отказа в предоставлении государственной услуги и принятие решения о начале подготовке ответа на Заявление - не более 5 дней с момента регистрации Заявления в Министерстве;

- анализ запрашиваемой информации, подготовка ответа на Заявление - 15 дней с момента поступления Заявления к специалисту, ответственному за предоставление государственной услуги, с учетом соблюдения общего срока предоставления государственной услуги, установленного [пунктом 2.4.1](#P176) настоящего Административного регламента;

- направление письменного (либо в электронной форме) ответа Заявителю - не более 3-х дней с момента регистрации Ответа Заявителю в Министерстве, с учетом соблюдения общего срока предоставления государственной услуги, установленного [пунктом 2.4.1](#P176) настоящего Административного регламента.

2.4.4. В случае отказа в предоставлении государственной услуги уведомление Заявителю направляется, в том числе в электронной форме, в течение 5 календарных дней со дня регистрации Заявления в Министерстве, если иной срок не установлен законодательством Российской Федерации.

2.5. Правовые основания для предоставления государственной услуги.

Предоставление государственной услуги осуществляется Министерством в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации (Российская газета, 1993 г., N 237);

- Жилищным кодексом Российской Федерации (Собрание законодательства Российской Федерации, 2005 г., N 1 (часть I) ст. 14);

- Федеральным законом от 09 февраля 2009 года N 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2009 г., N 7, ст. 776);

- Федеральным законом от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2010 г., N 31, ст. 4179);

- Постановлением Правительства Российской Федерации от 06 мая 2011 г. N 354 "О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов" (Собрание законодательства РФ, 30.05.2011, N 22, ст. 3168, Российская газета, N 116, 01.06.2011);

- Постановлением Правительства Российской Федерации от 27.08.2012 N 857 "Об особенностях применения в 2012 - 2014 годах Правил предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов" (Российская газета, N 200, 31.08.2012);

- Постановлением Правительства Российской Федерации от 23 мая 2006 г. N 307 "О порядке предоставления коммунальных услуг гражданам" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006 г., N 23, ст. 2501);

- 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" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006 г., N 34, ст. 3680);

- Распоряжением Правительства Российской Федерации от 17 декабря 2009 года N 1993-р "Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде" (Российская газета, N 247, 23.12.2009);

- Постановлением Правительства Хабаровского края от 30 апреля 2010 года N 114-пр "Об утверждении плана-графика перехода на предоставление в электронном виде государственных услуг органами исполнительной власти Хабаровского края" (Собрание законодательства Хабаровского края, 12.05.2010, N 4(93);

- Постановлением Правительства Хабаровского края от 29 апреля 2011 г. N 117-пр "Об утверждении порядков разработки, экспертизы и утверждения административных регламентов исполнения государственных функций и предоставления государственных услуг, а также порядков запроса документов и (или) информации, подготовки и направления ответа на запрос о предоставлении документов и информации, необходимых для исполнения государственных функций и предоставления государственных услуг органами исполнительной власти Хабаровского края" (Собрание законодательства Хабаровского края, 2011, N 4 (105), N 10 (111) (часть 1); 2012, N 2 (115);

- Распоряжением Губернатора Хабаровского края от 10 марта 2010 года N 91-р "Об утверждении Перечня первоочередных государственных услуг (функций), предоставляемых (исполняемых) министерствами края, иными органами исполнительной власти края в электронном виде".

2.6. Исчерпывающий Перечень документов, необходимых для предоставления, в том числе в электронной форме, государственной услуги.

Для получения государственной услуги Заявитель представляет в Министерство заявление о предоставлении государственной услуги ([форма](#P335) заявления и [образец](#P377) заполнения заявления для граждан приведены в Приложениях 1, 2 к настоящему административному регламенту; [форма](#P412) заявления для юридических лиц приведена в Приложении N 3 к настоящему административному регламенту). [Образец](#P377) заявления, необходимого для получения государственной услуги, можно получить у специалиста Министерства, ответственного за предоставление государственной услуги, а также в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" на официальном сайте Министерства в разделе "Административная реформа" (подраздел "список услуг и функций Министерства") и на портале государственных и муниципальных услуг Хабаровского края: (http://www.27.gosuslugi.ru).

В Заявлении указываются:

- полное и (в случае если имеется) сокращенное наименование, в том числе фирменное, организационно-правовая форма, место нахождения - для юридических лиц;

- фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) - для физических лиц;

- почтовый адрес, электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- запрос о предоставлении информации и содержание вопросов, по которым необходима информация;

- наименование должности, личная подпись и расшифровка подписи, дата - для юридических лиц.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов Заявитель вправе приложить к Заявлению документы и материалы либо их копии.

Запрещается 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;

представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами находятся в распоряжении государственных органов, предоставляющих государственную услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления и (или) подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственных или муниципальных услуг, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона N 210-ФЗ.

2.7. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении государственной услуги.

Основаниями для отказа в предоставления государственной услуги являются:

- запрос информации, которая в соответствии с законодательством Российской Федерации предоставляется иным государственным органом, органом местного самоуправления, организацией;

- отсутствие в запросе почтового адреса, адреса электронной почты или номера факса для направления ответа на запрос либо номера телефона, по которому можно связаться с направившим запрос лицом, либо фамилии гражданина (физического лица), а также наименования организации (юридического лица), запрашивающих информацию;

- запрос информации ограниченного доступа.

2.8. Государственная услуга предоставляется на безвозмездной основе.

2.9. Время ожидания в очереди при подаче Заявления о предоставлении государственной услуги (включая время его регистрации) и при получении результата предоставления государственной услуги должно составлять не более 15 минут.

(в ред. приказа Министерства жилищно-коммунального хозяйства Хабаровского края от 26.12.2013 N 78)

2.10. Срок регистрации Заявления о предоставлении государственной услуги и продолжительность приема у должностного лица, государственного служащего министерства при подаче Заявления не должна превышать 15 минут.

2.11. Требования к помещениям, в которых предоставляется услуга.

В помещениях Министерства, где предоставляется услуга, должен быть размещен информационный стенд.

На информационном стенде размещаются:

- информация о режиме работы Министерства;

- адрес электронной почты Министерства;

- телефонные номера специалистов Отдела, осуществляющих консультацию по предоставлению услуги;

- образцы оформления заявлений, необходимых для предоставления услуги;

- основания для отказа в предоставлении услуги.

Места приема заявителей должны быть оборудованы информационными вывесками с указанием номера кабинета, фамилии, имени, отчества и должности специалиста, осуществляющего прием.

Рабочие места специалистов Отделов оборудуются компьютерами и оргтехникой, позволяющими своевременно и в надлежащем порядке осуществлять предоставление услуги в полном объеме.

2.12. Показателями доступности и качества предоставляемой государственной услуги являются:

- открытость информации о государственной услуге;

- своевременность предоставления государственной услуги;

- точное соблюдение требований законодательства и настоящего Административного регламента при предоставлении государственной услуги;

- вежливость и корректность лиц, участвующих в предоставлении государственной услуги;

- соблюдение порядка информирования о предоставлении государственной услуги;

- количество обоснованных обращений Заявителей об обжаловании действий (бездействия) должностных лиц.

3. Состав, последовательность и сроки выполнения

административных процедур, требования к порядку

их выполнения

3.1. Последовательность административных процедур, выполняемых при предоставлении, в том числе в электронной форме, государственной услуги, указаны на [блок-схеме](#P441) в приложении N 4 к настоящему Административному регламенту.

3.2. Предоставление, в том числе в электронной форме, государственной услуги "Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению" включает в себя следующие административные процедуры:

- [прием и регистрация](#P248) Заявления и приложенных к нему документов;

- [проверка](#P255) Заявления на предмет наличия (отсутствия) оснований для отказа в предоставлении государственной услуги и принятие решения о начале подготовке ответа на Заявление;

- [анализ](#P261) запрашиваемой информации и подготовка ответа на Заявление;

- [направление](#P267) письменного (либо в электронной форме) ответа Заявителю.

3.2.1. Прием и регистрация Заявления и приложенных к нему документов.

Основанием для начала административной процедуры по приему и регистрации Заявления и приложенных к нему документов в Министерстве является обращение Заявителя к специалисту Министерства, ответственному за прием и регистрацию документов, либо получение Министерством документов посредством почтовой связи либо в электронной форме, а также через многофункциональный центр.

(в ред. приказа Министерства жилищно-коммунального хозяйства Хабаровского края от 26.12.2013 N 78)

Ответственным за исполнение данной административной процедуры является специалист Министерства, осуществляющий прием и регистрацию документов, который:

- принимает и регистрирует Заявление и приложенные к нему документы, поступившие в том числе в электронном виде;

- направляет Заявление на рассмотрение Министру, который определяет специалистов, ответственных за предоставление государственной услуги.

Результатом исполнения данной административной процедуры является регистрация Заявления в журнале входящей корреспонденции и в электронной программе и передача специалисту Министерства, ответственному за предоставление государственной услуги согласно резолюции Министра.

3.2.2. Проверка Заявления на предмет наличия (отсутствия) оснований для отказа в предоставлении государственной услуги и принятие решения о начале подготовке ответа на Заявление.

Основанием для начала данной административной процедуры является поступление зарегистрированного Заявления специалисту Министерства, ответственному за предоставление государственной услуги.

При рассмотрении Заявления специалист Министерства, ответственный за предоставление государственной услуги, осуществляет проверку на предмет наличия (отсутствия) оснований для отказа в предоставлении государственной услуги и принятие решения о начале подготовке ответа на Заявление.

При наличии оснований для отказа в предоставлении государственной услуги, определенных в [п. 2.7](#P211) настоящего Административного регламента, специалист Министерства, ответственный за предоставление государственной услуги, готовит на имя Заявителя проект уведомления об отказе в предоставлении государственной услуги с указанием оснований отказа и подписывает его у Министра либо первого заместителя министра, либо заместителя министра. Уведомление об отказе в предоставлении государственной услуги направляется Заявителю посредством почтовой связи либо в электронной форме в течение 5 календарных дней со дня регистрации Заявления в Министерстве. При этом отказ в предоставлении государственной услуги должен содержать информацию о возможности устранения выявленных нарушений. При их устранении Заявитель вправе обратиться за государственной услугой повторно.

В случае отсутствия оснований для отказа в предоставлении государственной услуги специалист Министерства, ответственный за предоставление государственной услуги, принимает решение о подготовке ответа Заявителю.

Результатом данной административной процедуры является принятие решения о подготовке ответа Заявителю либо направление уведомления об отказе в предоставлении государственной услуги Заявителю.

3.2.3. Анализ запрашиваемой информации и подготовка ответа на Заявление.

Основанием для начала данной административной процедуры является решение о подготовке ответа Заявителю.

Специалист Министерства, ответственный за предоставление государственной услуги, осуществляет следующие административные действия:

- анализ запрашиваемой информации;

- подготовка проекта ответа на Заявление.

Результатом данной административной процедуры является подготовка в электронной программе проекта ответа на Заявление с применением положений действующего законодательства РФ и представление в печатном виде на визу руководителям структурных подразделений.

3.2.4. Направление письменного (в электронной форме) ответа Заявителю.

Подготовленный специалистом Министерства, ответственным за предоставление государственной услуги, и завизированный руководителями структурных подразделений Министерства проект ответа направляется Министру либо первому заместителю министра, либо заместителю министра для подписания.

Ответ Заявителю регистрируется специалистом Министерства, ответственным за прием и регистрацию документов, с присвоением номера в журнале исходящей корреспонденции и в электронной программе.

Результатом настоящей административной процедуры является письменный (либо в электронной форме) ответ Заявителю, содержащий информацию о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

Ответ Заявителю направляется в соответствии со способом, указанным в Заявлении, - посредством почтовой связи либо в электронной форме. Если в Заявлении не указан ни один способ, ответ направляется по почте.

4. Порядок и формы контроля за исполнением

Административного регламента

4.1. Контроль соблюдения последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению государственной услуги, осуществляется Министром, первым заместителем министра, заместителями министра, а также руководителем структурного подразделения, ответственного за организацию работы по предоставлению государственной услуги.

4.2. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению государственной услуги, осуществляется руководителем структурного подразделения Министерства. Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения специалистами Министерства, ответственными за предоставление государственной услуги, положений настоящего Административного регламента, а также требований, предусмотренных действующим законодательством.

4.3. Контроль за полнотой и качеством предоставления государственной услуги включает в себя проведение проверок (в том числе с выездом на место), выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц, государственных служащих Министерства.

4.4. Граждане, их объединения и организации осуществляют контроль за предоставлением государственной услуги в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.5. Должностные лица, государственные служащие, участвующие в предоставлении государственной услуги, несут в соответствии с действующим законодательством ответственность за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) при исполнении административных процедур, установленных настоящим Административным регламентом.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений

и действий (бездействия) органа, предоставляющего

государственную услугу, а также должностных лиц,

государственных служащих

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

- нарушения срока регистрации Заявления о предоставлении государственной услуги;

- нарушения срока предоставления государственной услуги;

- требования у Заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Хабаровского края для предоставления государственной услуги;

- отказа в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Хабаровского края для предоставления государственной или услуги, у заявителя;

- отказа в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Хабаровского края;

- требования к взиманию с Заявителя платы за предоставление государственной услуги, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Хабаровского края;

- отказа в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданном в результате предоставления государственной услуги документе либо нарушения установленного срока таких исправлений.

5.2. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в Министерство. Жалобы на решения, принятые министром жилищно-коммунального хозяйства Хабаровского края (далее - Министром), подаются в вышестоящий орган - Правительство края.

5.3. Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта Министерства, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также при помощи факсимильной связи или принесена Заявителем нарочно.

5.4. Жалоба должна содержать:

- наименование Министерства, должностного лица Министерства либо государственного служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

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

- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Министерства, должностного лица Министерства либо государственного служащего;

- доводы, на основании которых Заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Министерства, должностного лица Министерства либо государственного служащего.

5.5. Жалоба, поступившая в Министерство, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Министерства, должностного лица, государственного служащего Министерства в приеме документов у Заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений (пять рабочих дней со дня регистрации) - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

5.6. По результатам рассмотрения жалобы Министерство принимает одно из следующих решений:

- удовлетворяет жалобу;

- отказывает в удовлетворении жалобы.

5.7. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в [п. 5.6](#P303) настоящего раздела, заявителю в письменной форме и по желанию Заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.8. В случае, если в жалобе не указаны фамилия, имя, отчество Заявителя, направившего обращение, наименование организации (в случае обращения от имени юридического лица) и почтовый адрес (адрес электронной почты), по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не дается. Если в указанной жалобе содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, такое обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

При получении письменной жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, государственного служащего Министерства, а также членов его семьи, данное обращение может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов, при этом Заявителю, направившему жалобу, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

В случае, если ответ по существу поставленного в жалобе вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, Заявителю, направившему данное обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

5.9. Заявитель вправе обжаловать решения, принятые в ходе исполнения государственной услуги, действия или бездействие должностных лиц Министерства в судебном порядке.

Приложение N 1

к Административному регламенту

министерства жилищно-коммунального

хозяйства Хабаровского края

по предоставлению государственной услуги

"Предоставление информации о порядке

предоставления жилищно-коммунальных

услуг населению"

Форма заявления (для граждан)

 В министерство жилищно-коммунального

 хозяйства края

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

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

 (указывается Ф.И.О., последнее - при наличии)

 проживающего по адресу:

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

 ЗАЯВЛЕНИЕ

 о предоставлении информации

 Прошу предоставить мне следующую информацию о порядке предоставления

жилищно-коммунальных услуг населению:

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

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

 (указать, какая информация требуется)

Указать способ получения заявителем информации:

 - указать почтовый адрес (если ответ должен быть направлен в

письменной форме);

 - указать адрес электронной почты (если ответ должен быть направлен в

форме электронного документа).

 Указать контактные телефоны (при необходимости).

Подпись

Дата

Приложение N 2

к Административному регламенту

министерства жилищно-коммунального

хозяйства Хабаровского края

по предоставлению государственной услуги

"Предоставление информации о порядке

предоставления жилищно-коммунальных

услуг населению"

Образец заполнения заявления (для граждан)

 В министерство жилищно-коммунального

 хозяйства края

 от Иванова Ивана Ивановича,

 проживающего по адресу:

 680000, г. Хабаровск,

 ул. Светлая, д. 21, кв. 15,

 ЗАЯВЛЕНИЕ

 о предоставлении информации

 Прошу Вас предоставить информацию о том, каким образом осуществляется

перерасчет за жилищно-коммунальные услуги в случае временного отсутствия

жильцов?

 Информацию прошу предоставить по почте:

 Почтовый адрес: 680000, г. Хабаровск, ул. Светлая, д. 21, кв. 15

 Информацию прошу предоставить по электронной почте:

 Электронный адрес: ivanov@mail.ru

 Контактный тел.: 36-65-68 (при наличии)

 Подпись

 26.07.2010

Приложение N 3

к Административному регламенту

министерства жилищно-коммунального

хозяйства Хабаровского края

по предоставлению государственной услуги

"Предоставление информации о порядке

предоставления жилищно-коммунальных

услуг населению"

Форма заявления (для юридических лиц)

Наименование юридического Министерство жилищно-коммунального

лица хозяйства Хабаровского края

Дата \_\_\_\_\_\_\_\_ Исх. N \_\_\_\_

 ЗАЯВЛЕНИЕ

 о предоставлении информации

 Прошу предоставить мне следующую информацию о порядке предоставления

жилищно-коммунальных услуг населению:

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

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

 (указать, какая информация требуется)

Указать способ получения заявителем информации:

 - указать почтовый адрес (если ответ должен быть направлен в

письменной форме);

 - указать адрес электронной почты (если ответ должен быть направлен в

форме электронного документа)

 Подпись руководителя

Приложение N 4

к Административному регламенту

министерства жилищно-коммунального

хозяйства Хабаровского края

по предоставлению государственной услуги

"Предоставление информации о порядке

предоставления жилищно-коммунальных

услуг населению"

БЛОК-СХЕМА

ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ, В ТОМ ЧИСЛЕ В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ,

ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ "ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ О ПОРЯДКЕ

ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ НАСЕЛЕНИЮ"

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

 │ Прием, регистрация заявления и │

 │документов, поступивших, в том числе│

 │ в электронной форме, от заявителя │

 │ не более 3 дней │

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

 V

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

│ Проверка заявления и документов на │ │Подготовка уведомления об отказе│

│соответствие требованиям действующего │ │в предоставлении государственной│

│ законодательства по рассмотрению ├>│услуги и направление его, в том │

│ обращений граждан, требованиям │ │ числе в электронной форме, │

│ [пунктов 2.4](#P175), [2.5](#P185) административного │ │ заявителю │

│ регламента и принятие решения о │ │ в течение 5 дней со дня │

│ начале подготовки информации │ │ регистрации заявления в │

│ не более 5 дней │ │ Министерстве │

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

 V

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

│ Анализ и подготовка информации по │

│ заявлению │

│ в течение 15 дней │

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

 V

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

│Направление письменного, в том числе в│ │ Общий срок рассмотрения │

│ электронной форме, ответа заявителю ├>│ обращения заявителя │

│ не более 3 дней │ │ 30 дней │

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

 V

 ┌────────────────────────────────┐

 │ Заявитель │

 │ │

 │Получение ответа, в том числе в │

 │ электронной форме │

 └────────────────────────────────┘