Приложение

к Постановлению Администрации

муниципального района Похвистневский

от 05.04.2013 № 220

Административный регламент

предоставления муниципальной услуги

**«Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению»**

1. Общие положения

1.1. Настоящий административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» (далее – административный регламент) разработан в целях повышения качества предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» (далее – муниципальная услуга), определяет основные требования к предоставлению муниципальной услуги, повышения качества исполнения и доступности результатов предоставления муниципальной услуги, определяет сроки и последовательность действий (административных процедур).

1.2. В настоящем административном регламенте используются следующие термины и понятия:

муниципальная услуга, предоставляемая органом местного самоуправления (далее - муниципальная услуга) - деятельность по реализации функций органа местного самоуправления, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах полномочий органа, предоставляющего муниципальные услуги, по решению вопросов местного значения;

заявитель - физические или юридические лица, или индивидуальные предприниматели, обратившиеся в орган, предоставляющий муниципальные услуги, либо в организации, предоставляющие муниципальные услуги, с запросом о предоставлении муниципальной услуги, выраженным в письменной или электронной форме.

1.3. Право на получение муниципальной услуги имеют физические или юридические лица, либо их законные представители, индивидуальные предприниматели, обратившиеся в орган, предоставляющий муниципальную услугу, с запросом о предоставлении муниципальной услуги, выраженным в устной, письменной или электронной форме (далее – заявители).

1.4. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

- [Конституцией](consultantplus://offline/main?base=LAW;n=2875;fld=134) Российской Федерации;

- Жилищным кодексом Российской Федерации от 29.12.2004 №188-ФЗ;

- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

- Федеральным законом от 27.07.2010 № 201-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";

- Постановлением Правительства Российской Федерации от 28.01.2006 № 47 «Об утверждении Положения о признании помещения жилым помещением, жилого помещения непригодным для проживания и многоквартирного дома аварийным и подлежащим сносу» ("Собрание законодательства РФ", 06.02.2006, N 6, ст. 702);

- Постановлением Правительства Российской Федерации от 23.05.2006 № 306 «Об утверждении Правил установления и определения нормативов потребления коммунальных услуг» ("Собрание законодательства РФ", 29.05.2006, N 22, ст. 2338);

- Постановлением Правительства Российской Федерации от 23.05.2006 № 307 «О порядке предоставления коммунальных услуг гражданам» ("Собрание законодательства РФ", 05.06.2006, N 23, ст. 2501);

- Постановлением 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» ("Собрание законодательства РФ", 21.08.2006, N 34, ст. 3680);

- Постановлением Правительства Российской Федерации от 21.07.2008 № 549 «О порядке поставки газа для обеспечения коммунально-бытовых нужд граждан» ("Собрание законодательства РФ", 28.07.2008, N 30 (ч. 2), ст. 3635);

- Постановлением Комитета Российской Федерации по строительству и жилищно-коммунальному комплексу от 27.09.2003 № 170 «Об утверждении правил и норм технической эксплуатации жилищного фонда» ("Российская газета", N 214, 23.10.2003 (дополнительный выпуск);

- Постановлением Правительства Российской Федерации от 21.01.2006 № 25 «Об утверждении правил пользования жилыми помещениями» ("Собрание законодательства РФ", 30.01.2006, N 5, ст. 546);

- Уставом муниципального района Похвистневский.

1.5. Информацию о порядке, сроках и процедурах предоставления муниципальной услуги можно получить:

- непосредственно в органе, осуществляющем предоставление муниципальной услуги;

- в органах местного самоуправления муниципального района Похвистневский Самарской области;

- в электронном виде в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»);

- в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал государственных и муниципальных услуг) – <http://www.gosuslugi.ru>;

- в региональной системе Единого портала государственных и муниципальных услуг «Портал государственных и муниципальных услуг Самарской области» (далее – Портал государственных и муниципальных услуг Самарской области) – <http://www.pgu.samregion.ru> и <http://www.uslugi.samregion.ru>.

1.6. Информирование о предоставлении муниципальной услуги, а также предоставленные гражданам в ходе консультаций формы документов и информационно-справочные материалы являются бесплатными.

1.7. Сведения о месте нахождения, графике работы, номерах справочных телефонах уполномоченного органа, осуществляющего предоставление муниципальной услуги, находятся в помещении уполномоченного органа, на информационных стендах.

**2. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

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

2.2. Муниципальную услугу предоставляет отдел жилищно-коммунального хозяйства и охраны окружающей среды Управления капитального хозяйства, архитектуры и градостроительства, жилищно-коммунального и дорожного хозяйства Администрации муниципального района Похвистневский (далее - Отдел).

Специалисты Отдела осуществляют прием Заявителей в порядке живой очереди в следующие рабочие дни:

Понедельник - с 8.00 - до 12.00, с 13.00 - до 17.00;

Вторник - с 8.00 - до 12.00, с 13.00 - до 17.00;

Среда - с 8.00 - до 12.00, с 13.00 - до 17.00;

Четверг - с 8.00 - до 12.00, с 13.00 - до 17.00;

Пятница - с 8.00 - до 12.00, с 13.00 - до 17.00.

Телефон для справок: 8 (846 56) 2 67 79.

Адрес электронной почты: gkxpohr@mail.ru

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- предоставление заявителю информации о порядке оказания жилищно-коммунальных услугах населению, о тарифах на предоставлемые услуги.

2.4. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в день обращения без предварительной записи.

2.5. Перечень требуемых документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

- заявление согласно Приложению 1 к настоящему административному регламенту;

- копия документа, удостоверяющего личность Заявителя, либо личность представителя Заявителя;

- копия документа, удостоверяющего права (полномочия) представителя заявителя, если с заявлением обращается представитель заявителя.

2.6. Для предоставления муниципальной услуги не требуется получения услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги.

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

- отсутствие документов, предусмотренных [пунктом 2.5](consultantplus://offline/main?base=RLAW256;n=36888;fld=134;dst=100047). настоящего административного регламента;

- если в письменном обращении не указана фамилия, почтовый адрес заявителя;

- если в обращении содержатся нецензурные, либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, обращение остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов; заявителю, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом;

- если текст письменного обращения не поддается прочтению.

2.8. Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

- если в письменном обращении невозможно установить, какая информация запрашивается.

2.9. Муниципальная услуга предоставляется на бесплатной основе.

2.10. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче документов на получение муниципальной услуги не должне превышать 15 минут.

Максимальный срок ожидания в очереди при получении результата предоставления муниципальной услуги не должен превышать 15 минут.

2.11. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги - 5 минут.

2.12. Требования к местам предоставления муниципальной услуги.

Помещения по предоставлению муниципальной услуги должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам, СНИПам, требованиям техники безопасности и пожарной безопасности.

2.13. Показатели доступности и качества муниципальных услуг.

Качественной предоставляемая муниципальная услуга признается при предоставлении услуги в сроки, определенные [п. 2.4](consultantplus://offline/main?base=RLAW256;n=36888;fld=134;dst=100046) настоящего административного регламента, и при отсутствии жалоб со стороны потребителей на нарушение требований стандарта предоставления муниципальной услуги.

2.14. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальных услуг в электронной форме:

2.14.1. Информирование заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется в виде:

индивидуального информирования;

публичного информирования.

Информирование проводится в форме:

устного информирования;

письменного информирования.

2.14.2. Индивидуальное устное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги обеспечивается должностными лицами, осуществляющими предоставление муниципальной услуги (далее - должностные лица), лично либо по телефону.

2.14.3. Заявитель имеет право на получение сведений о стадии прохождения его обращения.

2.14.4. При информировании заявителя о порядке предоставления муниципальной услуги должностное лицо сообщает информацию по следующим вопросам:

- категории заявителей, имеющих право на получение муниципальной услуги;

- перечень документов, требуемых от заявителя, необходимых для получения муниципальной услуги;

- требования к заверениюдокументов и сведений;

- входящие номера, под которыми зарегистрированы в системе делопроизводства [заявления](consultantplus://offline/main?base=RLAW256;n=36888;fld=134;dst=100168) и прилагающиеся к ним материалы;

- необходимость представления дополнительных документов и сведений.

Информирование по иным вопросам осуществляется только на основании письменного обращения.

При ответе на телефонные звонки должностное лицо должно назвать фамилию, имя, отчество, занимаемую должность и наименование структурного подразделения, предложить гражданину представиться и изложить суть вопроса.

Должностное лицо при общении с заявителем (по телефону или лично) должно корректно и внимательно относиться к заявителю, не унижая его чести и достоинства. Устное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги должно проводиться с использованием официально-делового стиля речи. Во время разговора необходимо произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат.

Должностное лицо, осуществляющее устное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги, не вправе осуществлять информирование заявителя, выходящее за рамки стандартных процедур и условий предоставления муниципальной услуги и прямо или косвенно влияющее на индивидуальное решение гражданина.

Должностное лицо, осуществляющее индивидуальное устное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги, должно принять все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы. В случае невозможности предоставления полной информации должностное лицо, осуществляющее индивидуальное устное информирование, должно предложить гражданину обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначить другое удобное для него время для устного информирования по интересующему его вопросу.

2.14.5. Индивидуальное письменное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги при письменном обращении гражданина в орган, предоставляющий муниципальную услугу, осуществляется путем направления ответов почтовым отправлением, а также электронной почтой.

При индивидуальном письменном информировании ответ направляется заявителю в течение 10 дней со дня регистрации обращения.

Если для предоставления муниципальной услуги необходимо истребование дополнительных материалов, либо принятие иных мер, срок предоставления муниципальной услуги может быть продлен, но не более чем на 10 дней с обязательным уведомлением заявителя.

2.14.6. Публичное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется посредством размещения соответствующей информации в средствах массовой информации, на [официальном сайте](consultantplus://offline/main?base=RLAW256;n=11870;fld=134;dst=100011) Администрации муниципального района Похвистневский в сети Интернет: www.pohr.ru, или на портале государственных и муниципальных услуг: [www.gos](http://www.gos)uslugi.ru, а также на информационных стендах в местах предоставления услуги.

2.14.7. На портале государственных и муниципальных услуг: [www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru) заявителю предоставляется возможность копирования и заполнения в электронном виде формы заявления (приложение1 к настоящему административному регламенту) о предоставлении муниципальной услуги. Информация о ходе предоставления муниципальной услуги направляется заявителю по адресу электронной почты, указанному в заявлении.

2.14.8 Муниципальная услуга может предоставляться на базе многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, в соответствии с Федеральным Законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», настоящим административным регламентом и соглашением о межведомственном взаимодействии.

**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. Основанием для предоставления муниципальной услуги является подача Заявителем в Отдел заявления (Приложение 1) с приложением полного пакета документов, указанных в пункте 2.5. настоящего административного регламента (путем личного обращения, письменно почтовым отправлением или по электронной почте).

Предоставление муниципальной услуги в электронной форме осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации и законодательством Самарской области. Состав административных процедур, предоставляемых в электронном виде, а также действий заявителя на получении информации о предоставлении муниципальной услуги в электронном виде определяется в соответствии с содержанием этапов перехода на предоставление муниципальной услуги в электронном виде.

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

- прием и регистрация заявления о предоставлении информации по вопросам оказания жилищно-коммунальных услуг;

- проверка наличия необходимых документов, прилагаемых к заявлению, правильности их оформления и соответствия действующему законодательству;

- информирование заявителя по вопросам оказания жилищно-коммунальных услуг;

- подготовка и направление ответа заявителю, если обращение поступило по электронной почте или почтовым отправлением.

3.3. Последовательность и сроки выполнения административных процедур, а также требования к порядку их выполнения.

3.3.1. Заявление подается в Отдел на имя заместителя Главы района, руководителя Управления капитального строительства, архитектуры и градостроительства, жилищно-коммунального и дорожного хозяйства Администрации муниципального района Похвистневский (далее – заместитель Главы района).

3.3.2. Специалист Отдела, ответственный за предоставление услуги, проверяет наличие всех необходимых документов, предусмотренных пунктом 2.5. настоящего административного регламента. Специалист Отдела работает с электронными документами, поступающими от Заявителя, в том же режиме, что и с документами в бумажной форме.

3.3.3. При выявлении обстоятельств, указанных в пунктах 2.7., 2.8. настоящего административного регламента, специалист Отдела информирует заявителя об отказе в приеме документов или об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

3.3.4. Заявление, поступившие в Отдел, регистрируется в порядке делопроизводства (далее - в установленном порядке) в течение 5 минут.

3.3.5. Специалист Отдела, ответственный за предоставление услуги, оказывает консультацию, предоставляет необходимую информацию заявителю в течение 15 минут.

3.3.6. При поступлении заявления по электронной почте, посредством почтового отправления, специалист Отдела, отвественный за предоставление услуги, производит подготовку необходимой информации в течение рабочего дня и отправляет ее заявителю.

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

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, и принятием решений осуществляется начальником Отдела, заместителем Главы района и ответственными за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги.

Текущий контроль осуществляется путем проведения должностным лицом, ответственным за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги, проверок соблюдения и исполнения сотрудниками положений настоящего административного регламента.

4.2. Проведение текущего контроля должно осуществляться не реже двух раз в год.

Текущий контроль может быть плановым (осуществляться на основании полугодовых или годовых планов работы) и внеплановым (проводиться по конкретному обращению заявителя или иных заинтересованных лиц). При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки), или вопросы, связанные с исполнением отдельных административных процедур (тематические проверки).

4.3. Специалист Отдела, ответственный за предоставление муниципальной услуги несет персональную ответственность за:

- соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги;

- полноту и правильность предоставляемой информации;

- соблюдение настоящего административного регламента в соответствии с законодательством.

Персональная ответственность должностного лица (специалиста) Отдела закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

**5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа Администрации, а также должностного лица, муниципального служащего**

5.1. Действия (бездействие) должностных лиц, а также принятые ими решения в ходе предоставления муниципальной услуги могут быть обжалованы.

5.2. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление жалобы (обращения) лично от заявителя (уполномоченного лица) или направленной по электронной почте.

Заявители могут обжаловать в следующем порядке действия или бездействия должностного лица (специалиста):

- специалистов Отдела – начальнику Отдела;

- начальника Отдела – заместителю Главы района;

- заместителя Главы района – Главе района.

5.3. В жалобе в обязательном порядке указываются наименование органа, в который направляется жалоба, а также фамилия, имя, отчество заявителя (полностью) и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, излагается суть жалобы (обстоятельства обжалуемого действия (бездействия), основания, по которым заявитель считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия к их реализации либо незаконно возложена какая-либо обязанность).

Кроме того, в жалобе могут быть указаны наименование должности, фамилия, имя и отчество должностного лица, действие (бездействие), решение которого обжалуется (при наличии информации), а также иные сведения, которые заявитель считает необходимым сообщить.

В подтверждение доводов к жалобе могут прилагаться документы и материалы либо их копии.

5.4. Срок рассмотрения жалобы не должен превышать 15 дней с момента ее регистрации.

5.5. По результатам рассмотрения жалобы должностное лицо, ответственное за рассмотрение жалобы, принимает решение об удовлетворении требований заявителя либо об отказе в их удовлетворении.

Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения жалобы, направляется заявителю.

5.6. При получении жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи, жалоба может быть оставлена без ответа.

Если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, о чем сообщается заявителю, направившему жалобу, в письменном виде, если его почтовый адрес поддается прочтению.

Если в жалобе содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо, ответственное за рассмотрение жалобы, вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. О данном решении заявитель, направивший жалобу, уведомляется в письменном виде.

5.7. Решения, действия (бездействие) Администрации, органа Администрации, должностного лица Администрации, могут быть обжалованы заинтересованными лицами в судебном порядке.

5.8. Заявление может быть подано гражданином в суд в течение трех месяцев со дня, когда ему стало известно о нарушении его прав и свобод по месту его жительства.

Приложение 1 к административному регламенту предоставления муниципальной услуги

«Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению»

Заместителю Главы района,

руководителю Управления капитального строительства,

архитектуры и градостроительства,

жилищно-коммунального и дорожного хозяйства

Администрации муниципального района Похвистневский

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

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

проживающ (его, ей) по адресу \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

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

Заявление

Прошу предоставить мне информацию о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению, тарифах на данные услуги, а именно:

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

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

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

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

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

Дата Подпись ФИО заявителя

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

Дата Подпись ФИО специалиста,

принявшего документы

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