

РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ
ОРЛОВСКАЯ ОБЛАСТЬ
НОВОСИЛЬСКИЙ РАЙОН

АДМИНИСТРАЦИЯ
ГЛУБКОВСКОГО СЕЛЬСКОГО
ПОСЕЛЕНИЯ

Орловская обл., Новосильский р-н, с.Чулково, ул. Раздольная,38

тел.2-72-22

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

От 29.09.2014г.

№ 22

Об утверждении
административного регламента
предоставления муниципальной услуги
“Представление информации о порядке
предоставления жилищно-коммунальных
услуг населению”.

В целях повышения результативности и качества исполнения муниципальной услуги “Представление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению”, в соответствии с постановлением Правительства “Об утверждении порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг”, ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги “ Представление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению”.

/ приложение/.

2. Обнародовать настоящее постановление.

3. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава сельского поселения



А.И. Ануфриев

**Административный регламент
по предоставлению муниципальной услуги
«Представление информации о порядке предоставления
жилищно-коммунальных услуг населению».**

1. Общие положения.

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Представление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» (далее по тексту - Услуга) определяет порядок, сроки и последовательность действий (административных процедур) при предоставлении Услуги, разработан в целях повышения качества и доступности предоставления Услуги, создания комфортных условий для ее получения.

1.2. Получателями Услуги (далее - Заявители) являются физические и юридические лица Глубковского сельского поселения Новосильского района Орловской области.

От имени заявителя (юридического лица) заявления, обращения, запросы (далее - запрос) могут подавать лица, действующие в соответствии с законом, иными правовыми актами и учредительными документами, без доверенностей; представители - в силу полномочий по доверенности или договору. В предусмотренных законом случаях от имени заявителя (юридического лица) могут действовать его участники (учредители). От имени заявителя (физического лица или индивидуального предпринимателя) заявления, обращения, запросы (далее - запросы) могут подавать сами граждане или их законные представители на основании доверенности, оформленной в установленном порядке.

1.3. Органом, предоставляющим муниципальную услугу является администрация Глубковского сельского поселения Новосильского района Орловской области (далее - сельское поселение), расположенное по адресу:

Орловская область, Новосильский район, село Чулково, улица Раздольная, дом 38.

Режим работы:

Ежедневно с 08-00 ч. до 17-00 ч.

Перерыв на обед: с 12-00 ч. до 13-00 ч.

Выходные дни: суббота и воскресенье.

Телефон: 8-(486-73) 2-72-22.

Электронный адрес для направления обращений:

E-mail: a.glubki@yandex.ru

1.4. Прием письменных заявлений осуществляется по адресу: Орловская область, Новосильский район, село Чулково, улица Раздольная, дом 38, администрация Глубковского сельского поселения Новосильского района Орловской области (далее - администрация сельского поселения).

1.5. Информация о порядке и процедуре исполнения Услуги предоставляется:

-с использованием средств телефонной связи, электронного информирования;

-посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет), публикации в средствах массовой информации, размещения на информационных стендах.

Консультации (справки) по вопросу исполнения Услуги предоставляются посредством почтовой, телефонной связи, или электронной почты.

2. Стандарт предоставления Услуги.

2.1. Наименование предоставляемой услуги - «Представление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению».

2.2. Органом, предоставляющим услугу, является Администрация сельского поселения.

2.3. Результатом предоставления Услуги является:

2.3.1. Объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений Заявителей по вопросам информирования о предоставлении жилищно-коммунальных услуг.

2.3.2. Консультирование и рекомендации по вопросам предоставления жилищно-коммунальных услуг, направленных на восстановление или защиту нарушенных законных интересов Заявителей.

2.4. Сроки исполнения Услуги.

2.4.1. Ответ на письменное обращение предоставляется в течение 30 дней со дня регистрации соответствующего заявления в Администрации.

Общий срок предоставления услуги включает в себя следующие основные этапы:

- 1) время ожидания приема при подаче обращения;
- 2) срок проверки фактов, представленных Заявителями;
- 3) срок рассмотрения заявления и принятия решения;
- 4) срок направления письменного ответа Заявителям.

2.4.2. При обращении в устной форме услуга предоставляется в момент обращения.

2.5. Предоставление Услуги осуществляется в соответствии с нормативно-правовыми актами:

- 1) Конституция Российской Федерации («Российская газета» №237 от 25.12.1993);
- 2) Жилищный кодекс РФ («Российская газета» №1 от 12.01.2005);
- 3) Федеральный закон от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» («Российская газета» №95 от 05.05.2006);
- 4) Федеральный закон от 21 июля 2007 года N 185-ФЗ «О Фонде содействия реформированию ЖКХ» («Российская газета» № 162 от 27.07.2007);
- 5) Федеральный закон от 06 октября 2003 года M131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в РФ» («Российская газета» №202 от 08.10.2003);
- 6) Федеральный закон от 27 июля 2006 года N 152-ФЗ «О персональных данных» («Российская газета» №165 от 29.07.2006);
- 7) Федеральный закон РФ от 23 ноября 2009 года N 261 -ФЗ «Об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности и о внесении изменений в отдельные законодательные акты РФ» («Российская газета» №226 от 27.11.2009);
- 8) Федеральный закон от 17 декабря 2009 года № 316-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О фонде содействия реформированию жилищно-коммунального хозяйства» и отдельные законодательные акты РФ» («Российская газета» №246 от 22.12.2009);
- 9) Постановление Правительства РФ от 23 мая 2006 года N 306 «Об утверждении Правил установления и определения нормативов потребления коммунальных услуг» («Российская газета» №114 от 31.05.2006);
- 10) Постановление Правительства РФ от 23 мая 2006 года N 307 «О порядке предоставления коммунальных услуг гражданам» («Российская газета» №115 от 01.06.2006);
- 11) Постановление Правительства РФ от 06 мая 2011 N 354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов» («Российская газета» №116 от 01.06.2011);
- 12) Постановление Правительства РФ от 13 августа 2006 года 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» («Российская газета» №184 от 22.08.2006);

13) Постановление Правительства Российской Федерации от 21 мая 2005 года № 315 «Об утверждении Типового договора социального найма жилого помещения» («Российская газета» №112 от 27.05.2005);

14) Постановление Правительства РФ от 21 июля 2008 года № 549 «О порядке поставки газа для обеспечения коммунально-бытовых нужд граждан» («Российская газета» №163 от 01.08.2008);

15) Устав Глубковского сельского поселения Новосильского района Орловской области;

21) Закон Орловской области от 04 февраля 2003 года N304-03 «Об ответственности за административные правонарушения» («Орловская правда» № 24 от 07.02.2003).

2.6. Заявление гражданина (в случае письменного обращения) должно содержать следующие сведения:

- фамилия, имя, отчество заявителя;
- адрес места жительства и (или) почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- контактный телефон.

2.7. Основания для отказа в предоставлении Услуги:

1) если вопрос, содержащийся в заявлении, обращении заявителя не входит в компетенцию Управления, исполняющего Услугу;

2) если в письменном обращении отсутствует подпись заявителя; не указана фамилия, имя, отчество физического лица и (или) его почтовый адрес; не указано полное наименование юридического лица, его почтовый адрес, а также не указаны фамилия, имя, отчество руководителя или уполномоченного представителя организации;

3) в случае, если в письменном обращении Заявителей содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;

4) заявление не поддается прочтению;

5) в заявлении содержатся нецензурные или оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи.

2.8. Предоставление Услуги осуществляется на безвозмездной основе.

2.9. Максимальное время ожидания в очереди при подаче заявления в приемную Администрации - 10 минут.

2.10. Прием заявителей осуществляется в специально предназначенных для этих целей кабинетах. Помещения должны быть оборудованы удобной для приема посетителей и хранения документов мебелью, оснащены оргтехникой.

Места для оформления заявлений должны быть оборудованы:

- стульями, столом и письменными принадлежностями для оформления документов;

- информационными материалами.

Места для приема заявителей сотрудниками Управления должны быть оборудованы персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим и ксерокопирующим устройством.

2.11. Показатели доступности и качества Услуги:

2.11.1. Показатели доступности Услуги:

- возможность получения заявителем полной и достоверной информации о порядке предоставления Услуги, в том числе в электронной форме;

- транспортная доступность к местам предоставления Услуги;

- возможность обращения заявителя за предоставлением Услуги посредством обращения в Управление, администрацию города либо путем направления обращения по почте или в электронной форме;

2.1.1.2. Показатели качества Услуги:

-исполнение обращения в установленные сроки;
-соблюдение порядка выполнения административных процедур;
-отсутствие поданных в установленном порядке обоснованных жалоб на решения и действия (бездействие) ответственных специалистов, принятых и осуществлённых в ходе предоставления Услуги.

3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме.

3.1. Исполнение Услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- 1) индивидуальное консультирование Заявителей на основании обращений в устной форме;
- 2) индивидуальное консультирование Заявителей на основании обращений в письменной и электронной форме;
- 3) публичное информирование населения сельского поселения по вопросам жилищно-коммунального хозяйства.

3.2. Основанием для предоставления Услуги является обращение Заявителей (устное, письменное в произвольной форме или в электронной форме).

3.3. При исполнении Услуги специалистами представляется следующая информация:

- 1) о действующем законодательстве, регулирующем гражданско-правовые отношения в области предоставления гражданам жилищно-коммунальных услуг на территории сельского поселения;
- 2) об организации в границах городского округа электро-, тепло-, газо- и водоснабжения населения, водоотведения;
- 3) об организации капитального ремонта жилищного фонда в границах сельского округа;
- 4) о признании помещения жилым помещением, жилого помещения -непригодным для проживания, и многоквартирного дома аварийным и подлежащим сносу в границах сельского округа;
- 5) об организации содержания и ремонта муниципального жилищного фонда сельского поселения;
- 6) о полномочиях специалистов сельского поселения;
- 7) о письменных разъяснениях государственных органов контроля и надзора.

3.4 Специалисты, ответственные за исполнение Услуги, обязаны:

- 1) действовать в строгом соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и настоящим административным регламентом;
- 2) принимать все необходимые меры для исчерпывающих ответов на обращения Заявителей, используя информационные ресурсы Управления, информационно-справочные системы, нормативные правовые акты, разъяснения федеральных органов контроля и надзора и методические материалы;
- 3) корректно и внимательно относиться к Заявителям, не унижать их честь и достоинство, а также в вежливой форме информировать Заявителей по существу обращений, о порядке исполнения Услуги, максимальных сроках ее исполнения, об основаниях, при наличии которых Услуга не исполняется, а также представлять в

пределах своей компетенции иную информацию, интересующую Заявителей, в соответствии с настоящим Административным регламентом.

3.5. Специалисты, ответственные за исполнение Услуги, не вправе:

- 1) представлять Заявителям недостоверную информацию, информацию, не соответствующую нормативным правовым актам;
- 2) представлять Заявителям сведения, не подлежащие разглашению в соответствии с законодательством Российской Федерации, а также составляющие государственную или иную охраняемую законом тайну, или сведения конфиденциального характера;
- 3) давать правовую оценку актов (решений), действий (бездействия) ответственных лиц за исполнение Услуги, иных обстоятельств и событий.

3.6. Последовательность действий специалистов структурного подразделения при индивидуальном консультировании Заявителей на основании обращений в устной форме.

3.6.1. Основанием для индивидуального консультирования граждан в устной форме является обращение гражданина лично или по телефону структурного подразделения.

3.6.2. Индивидуальное консультирование Заявителей на основании обращений в устной форме осуществляют специалисты Управления, ответственные за исполнение Услуги.

3.6.3. Время индивидуального консультирования в устной форме при обращении Заявителей лично в Управление складывается из времени изложения Заявителем проблемы и времени предоставления ответа.

Максимальное время представления консультации составляет 15 минут.

3.6.4. Лицо, ответственное за исполнение Услуги, при индивидуальном консультировании Заявителя на основании личного обращения в устной форме обязано:

- 1) предложить Заявителю представиться, назвав свою фамилию, имя, отчество и должность, а также наименование организации, которую он представляет, почтовый (юридический) адрес;
- 2) представиться лично, назвав свою фамилию, имя, отчество, должность;
- 3) выслушать обращение и при необходимости уточнить поставленные в нем вопросы;
- 4) представить в устной форме информацию по существу вопроса в пределах своей компетенции в соответствии с настоящим административным регламентом.

3.6.5. Лицо, ответственное за исполнение Услуги, при индивидуальном консультировании Заявителей по телефону обязано:

- 1) представиться лично, назвав свою фамилию, имя, отчество, должность;
- 2) предложить абоненту представиться, назвав свою фамилию, имя, отчество и должность, а также организацию, которую он представляет, почтовый (юридический) адрес;
- 4) выслушать обращение и при необходимости уточнить поставленные в нем вопросы;
- 5) представить в устной форме информацию по существу вопроса в пределах своей компетенции в соответствии с настоящим административным регламентом.

3.7. Последовательность действий специалистов структурного подразделения при индивидуальном консультировании Заявителей на основании обращений в письменной и электронной форме (для физических лиц).

3.7.1. Требования к письменному обращению Заявителей (обращению в электронной форме), необходимые для исполнения Услуги.

Обращение в обязательном порядке должно содержать:

- наименование Управления либо фамилию, имя, отчество руководителя Управления;
- фамилию, имя, отчество руководителя юридического лица или его представителя с указанием должности;

- юридический (почтовый) адрес юридического лица, на который должен быть направлен ответ либо уведомление о переадресации обращения;
- фамилию, имя, отчество физического лица (последнее - при наличии);
- почтовый или электронный адрес физического лица, на который должен быть направлен ответ либо уведомление о переадресации обращения;
- содержательную сторону обращения, т.е. изложение автором обращения сути предложения, заявления, жалобы;
- личную подпись Заявителя (для письменного обращения);
- дату написания.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов Заявители прилагают к письменному обращению документы либо их копии.

3.8. В случае если рассмотрение поставленных в обращении вопросов не входит в компетенцию структурного подразделения, Заявителям сообщается о невозможности представления интересующей его информации.

3.9. Заявители на стадии рассмотрения обращения в Управлении имеют право:

3.9.1. представлять дополнительные документы и материалы по рассматриваемому обращению;

3.9.2. знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

3.9.3. получать уведомление о переадресации обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит разрешение поставленных в обращении вопросов;

3.9.4. обращаться с жалобой на действия (бездействие) специалистов, исполняющих Услугу, в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

3.9.5. обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения;

3.9.6. осуществлять иные действия, не противоречащие настоящему административному регламенту.

3.10. Конфиденциальные сведения, ставшие известными специалистам Управления при рассмотрении обращений Заявителей, не могут быть использованы во вред этим Заявителям, повлечь ущемление их чести и достоинства.

3.11. Публичное информирование населения осуществляется посредством обнародования, а также на официальном интернет-сайте администрации Новосильского района.

3.12. Блок-схема предоставления Услуги приведена в приложении к настоящему Регламенту.

4. Формы контроля за исполнением Регламента.

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению Услуги, осуществляется руководителем Управления.

4.2. Контроль за полнотой и качеством исполнения Услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений порядка и сроков исполнения Услуги, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей в ходе исполнения Услуги, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) работников, осуществляющих услугу.

4.3. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений порядка и сроков исполнения Услуги осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

5. Порядок обжалования действий (бездействий) Управления, а также решения, принимаемого должностным лицом.

5.1. Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) и судебное обжалование действий (бездействий) и решений, осуществляемых и принимаемых при предоставлении Услуги.

5.2. Жалоба в досудебном (судебном) порядке рассматривается в соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Жалобы юридического лица по вопросам предоставления Услуги рассматриваются в порядке, аналогичном для рассмотрении жалобы гражданина.

5.3. Порядок судебного обжалования действий (бездействия) должностного лица, а также принимаемого им решения при исполнении Услуги определяется в соответствии с действующим гражданско-процессуальным и арбитражно-процессуальным законодательством.

Приложение
к административному регламенту
по предоставлению муниципальной услуги
"Предоставление информации о порядке
предоставления жилищно-коммунальных
услуг населению"

Блок-схема предоставления муниципальной услуги

