

АДМИНИСТРАЦИЯ
СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ СВЕТЛЫЙ
Березовского района
Ханты-Мансийского Автономного округа — Югры

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 24.07.2012
п.Светлый

№ 71

**Об утверждении административного регламента
по предоставлению муниципальной услуги
«Предоставление информации о порядке
предоставления жилищно-коммунальных услуг
населению»**

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Постановлением администрации сельского поселения Светлый № 38 от 16.12.2010 г. «О порядке разработки и утверждения административных регламентов исполнения муниципальных функций и административных регламентов предоставления муниципальных услуг», Устава сельского поселения Светлый,

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» (приложение).
2. Постановление вступает в силу после его официального обнародования.
3. Контроль за исполнением постановления возложить на заместителя главы сельского поселения Светлый.

Глава сельского поселения

Н.М. Волчихина

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ по предоставлению муниципальной услуги

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

Раздел I. Общие положения

1.1. Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» (далее административный регламент) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги по предоставлению информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению (далее по тексту муниципальной услуги), определяет сроки и последовательность действий при осуществлении полномочий по предоставлению муниципальной услуги.

1.2. Основными принципами предоставления муниципальной услуги являются:

1.2.1. Правомерность предоставления муниципальных услуг органом, предоставляющим муниципальную услугу;

1.2.2. Заявительный порядок обращения за предоставлением муниципальной услуги;

1.2.3. Открытость деятельности органов предоставляющих муниципальную услугу;

1.2.4. Доступность обращения за предоставлением муниципальной услуги, в том числе для лиц с ограниченными возможностями здоровья;

1.2.5. Возможность получения муниципальной услуги в электронной форме, по выбору заявителя.

1.3. Сфера действия настоящего административного регламента

1.3.1. Настоящий административный регламент регулирует отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги по предоставлению информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению администрацией сельского поселения Светлый и заявителем.

1.4. Требования к взаимодействию с заявителем при предоставлении муниципальной услуги.

1.4.1. При получении муниципальной услуги заявителя имеют право на:

- получение муниципальной услуги своевременно и в соответствии со стандартом предоставления муниципальной услуги;

- получение полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления муниципальных услуг, в том числе в электронной форме;

- получение муниципальных услуг в письменной и электронной форме по выбору заявителя;

- услуга предоставляется заявителю по его устному, письменному обращению, в том числе обращению посредством использования электронной почты, а также с использованием сети Интернет;

- досудебное (внесудебное) рассмотрение жалоб (претензий) в процессе получения муниципальных услуг.

1.4.2. Получение муниципальной услуги возможно в электронной форме следующими способами:

- путем самостоятельного ознакомления заявителя с информацией о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению на официальном сайте сельского поселения Светлый;

- через Портал государственных и муниципальных услуг Ханты-Мансийского автономного округа - Югры.

Раздел II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги: предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

2.2. Наименование структурного подразделения непосредственно исполняющего муниципальную услугу – администрация сельского поселения Светлый, (далее по тексту - администрация) расположено по адресу: 628147, п.Светлый, ул.Набережная 10, тел. (34674) 58-111, 58-053.

График (режим) работы:

понедельник - 09.00 - 18.00

вторник - пятница 09.00 - 17.00

обеденный перерыв 13.00 - 14.00

Заявителями на получение муниципальной услуги являются физические и юридические лица, либо их уполномоченные представители (далее по тексту заявители).

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги заявителю является:

- получение полной и достоверной информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг, в том числе,

Перечень информации, предоставляемой администрацией в рамках оказываемой услуги:

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

- о требованиях к предоставлению 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 внесения собственниками помещений в многоквартирном доме общих расходов на содержание и ремонт общего имущества;

- о правах и обязанностях исполнителей (юридических лиц независимо от организационно правовой формы, предпринимателей, предоставляющих коммунальные услуги, производящих или приобретающих коммунальные работы,

осуществляющих обслуживание внутридомовых инженерных систем, с использованием которых предоставляются коммунальные услуги);

- о порядке перерасчета платы за отдельные виды коммунальных услуг за период временного отсутствия потребителя, собственника помещения;

- о порядке изменения размера платы за коммунальные услуги при предоставлении коммунальных услуг ненадлежащего качества 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 не предоставления коммунальных услуг или предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества;

- об ответственности исполнителя и потребителя услуги;

- о порядке приостановления или ограничения предоставления коммунальных услуг.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги 30 дней со дня подачи запроса в администрацию.

Предоставление услуги в электронной форме производится в сроки, согласно графика режима работы администрации, зависящие от скорости Интернета на оборудовании заявителя.

2.5. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

- Уставом сельского поселения Светлый;

- Конституцией Российской Федерации;

- Жилищным кодексом Российской Федерации;

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

- Федеральным законом от 23.11.2009 №261-ФЗ «Об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации»;

- Федеральным законом от 14.04.1995 № 41-ФЗ «О государственном регулировании тарифов на электрическую и тепловую энергию в Российской Федерации»;

- постановлением Правительства Российской Федерации от 26.02.2004 № 109 «О ценообразовании в отношении электрической и тепловой энергии в Российской Федерации»;

- Федеральным законом от 24.06.1998 №89-ФЗ «Об отходах производства и потребления»;

- Федеральным законом от 27.07.2010 №190-ФЗ «О теплоснабжении»;

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

- Федеральным законом от 09.02.2009 №8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

- Федеральным законом от 27.07.2010 №210 ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

- распоряжением Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 №1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде»;

- постановлением Правительства Российской Федерации от 23.05.2006 № 306 «Об утверждении Правил установления и определения нормативов потребления коммунальных услуг»;

- постановлением Правительства Российской Федерации от 23.05.2006 № 307 «О порядке предоставления коммунальных услуг гражданам»;

- 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»;

2.6. Требования к оформлению документов, необходимых для получения муниципальной услуги.

Для заявителей, письменно обратившихся за получением муниципальной услуги, форма запроса может быть произвольной и должна содержать следующую информацию:

фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, содержание вопросов, по которым требуется консультирование в рамках предоставления муниципальной услуги (функции), заверенную личной подписью с указанием даты обращения.

В письменном обращении за предоставлением муниципальной услуги, в том числе, направленном по электронной почте, заявителями указывается адресат, либо должность, фамилия и инициалы должностного лица администрации, которому адресовано обращение.

Письменное обращение может быть написано от руки или оформлено в печатном виде.

Для получения услуги в устной или электронной форме предоставления документов не требуется.

2.7. В случае если заявление, не соответствует требованиям к его оформлению (не читаемое, без подписи заявителя, анонимно) специалист администрации по жилищно-коммунальному хозяйству готовит на имя заявителя уведомление об отказе в предоставлении информации и подписывает его у главы поселения или его заместителя. При этом отказ в предоставлении муниципальной услуги содержит информацию о возможности устранения выявленных нарушений.

При их устранении заявитель вправе обратиться за предоставлением услуги повторно.

2.8. Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги

- обращение не отвечает требованиям к запросам заявителей о предоставлении муниципальной услуги, или из его содержания невозможно установить, какая именно информация необходима;

- информация, за которой обратился заявитель, не относится к информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

Обо всех случаях отказа в предоставлении муниципальной услуги заявителю сообщается информационным письмом, в том числе в электронной форме.

2.9. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

2.10. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги составляет не более 30 минут.

2.11. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги и документов, поступивших в том числе в электронной форме - в течение одного дня с даты поступления.

2.12. Прием заявлений о предоставлении муниципальной услуги осуществляется в приемной администрации.

Консультирование (предоставление справочной информации) заявителей осуществляется в кабинете главного специалиста администрации по имущественным вопросам либо заместителя главы поселения.

Кабинеты приема заявителей должны быть оборудованы информационными табличками (вывесками) с указанием:

- а) номера кабинета;
- б) фамилии, имени, отчества и должности специалиста, предоставляющего муниципальную услугу;
- в) графика работы.

Раздел 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. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур:

- прием письменного заявления и регистрация в журнале регистрации осуществляется специалистом администрации в течение одного дня;
- анализ и подготовка информации по заявлению, в том числе направление запросов в другие организации в процессе рассмотрения - в течение 17 дней;
- подготовка по результатам рассмотрения обращения итогового документа и направление письменного ответа, в том числе в электронной форме заявителю или принятие решения об отказе в предоставлении информации – не более 5 дней.

3.2. Срок направления отказа в предоставлении муниципальной услуги

В случае отказа в предоставлении муниципальной услуги отказ заявителю направляется, в том числе в электронной форме в течение 5 календарных дней со дня регистрации обращения в администрацию, если иной срок не установлен законодательством РФ.

3.3. Основанием для начала административной процедуры является обращение заявителя за получением муниципальной услуги.

3.4. Заявление заполняется в произвольной форме.

3.5. В целях исполнения административного регламента – глава администрации сельского поселения Светлый назначает ответственных за предоставление муниципальной услуги.

3.6. По результатам рассмотрения специалист администрации, ответственный за предоставление муниципальной услуги:

- проводит анализ вопроса, поставленного в обращении;
- осуществляет подготовку квалифицированного ответа со ссылкой на действующее жилищное законодательство по вопросам оказания жилищно-коммунальных услуг населению;
- в процессе рассмотрения обращения при необходимости запрашивается дополнительная информация в других организациях.

3.7. Специалист администрации, ответственный за предоставление муниципальной услуги, направляет подготовленный по результатам рассмотрения обращения итоговый документ.

Подготовленная информация направляется заявителю – на бланке администрации сельского поселения Светлый за подписью главы поселения.

Подписанная информация регистрируется специалистом (секретарем) в журнале исходящей корреспонденции.

Результатом настоящего административного действия является письменный ответ заявителю, содержащий информацию о предоставлении жилищно-коммунальных услуг населению.

Информация (ответ) направляется в соответствии со способом, указанным в заявлении (обращении) в том числе в электронной форме. Если в заявлении не указан ни один способ, информация направляется по почте.

3.8. Порядок информирования о предоставлении муниципальной услуги.

3.9.1. Информация о муниципальной услуге предоставляется администрацией сельского поселения Светлый с использованием средств телефонной связи, при личном или письменном обращении заявителя в администрацию, а также посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет) и публикаций в средствах массовой информации.

3.9.2. Справочные телефоны администрации: (34674) 58-111, 58-053

3.9.3. Адрес электронной почты администрации: e-mail: ad_punga@mail.ru

3.9.4. Сведения о местонахождении, контактных телефонах (телефонах для справок), адресе электронной почты, графике (режиме) работы администрации, а также информация о процедуре предоставления муниципальной услуги размещается на Интернет-сайте администрации – www.admsvetlyi.ru.

3.9.5. Консультирование заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляет специалист администрации, ответственный за предоставление муниципальной услуги (при личном обращении, по телефону, письменно).

3.9.6. Часы предоставления консультаций по телефону:

понедельник	с 09.00 до 18.00
вторник - пятница	с 09.00 до 17.00
обеденный перерыв	с 13.00 до 14.00

3.9.7. Консультации предоставляются по вопросам:

- перечня документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

- перечня уполномоченных органов, с которыми осуществляется согласование, необходимое для принятия решения о предоставлении муниципальной услуги;
- источника получения документов, необходимых для получения муниципальной услуги;
- процедуры предоставления муниципальной услуги;
- времени приема заявлений и сроке предоставления услуги;
- порядка обжалования действий (бездействий) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе исполнения муниципальной услуги.

3.10. Основными требованиями при консультировании являются:

- адресность;
- актуальность;
- своевременность;
- четкость в изложении материала;
- полнота консультирования;
- наглядность форм подачи материала;
- удобство и доступность.

3.11. При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалист администрации, ответственный за предоставление муниципальной услуги, подробно и в вежливой форме информирует обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании органа, в который позвонил гражданин. Фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

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

В конце консультации (по телефону или лично) специалист администрации осуществляющий консультирование, должен перечислить меры, которые следует принять заявителю (кто именно, когда и что должен сделать).

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

Ответ на письменное обращение подписывает глава администрации либо его заместитель.

Консультации и справки предоставляются специалистами администрации в течение всего срока предоставления муниципальной услуги.

3.12. Муниципальная услуга и консультации предоставляются администрацией по адресу: п.Светлый, ул.Набережная дом 10.

3.13. Прием заявителей ведется в порядке живой очереди либо по предварительной записи по телефону: (34674) 58-111.

3.14. Муниципальную услугу и необходимую информацию можно получить в электронной форме через Портал государственных и муниципальных услуг Ханты-Мансийского автономного округа (через услугу «Личный кабинет») по электронному адресу: rgu.admhmao.ru, а также непосредственно на сайте администрации сельского поселения Светлый.

Раздел 4. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием решений ответственными лицами осуществляет глава администрации сельского поселения Светлый;

4.2. Порядок и периодичность проведения плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги, в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством ее предоставления устанавливается главой администрации сельского поселения Светлый;

4.3. Муниципальные служащие и иные должностные лица за решения и действие (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги несут ответственность в соответствии с действующим законодательством;

4.4. Положения, характеризующие требования к осуществлению и формам контроля за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций.

Раздел 5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования действий (бездействий) и решений органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц или муниципальных служащих

5.1. Заявитель может обратиться с жалобой на решение принятое в ходе предоставления муниципальной услуги, действие (бездействие), осуществляемое (принятое) на основании административного регламента (далее - обращение), письменно на имя главы администрации сельского поселения Светлый, лично а также в иных формах, предусмотренных законодательством Российской Федерации, по выбору заявителя.

5.2. Порядок подачи письменной жалобы:

В письменном обращении (жалобе) указывается:

- а) фамилия, имя, отчество заявителя (либо фамилия, имя, отчество уполномоченного представителя - в случае обращения с жалобой представителя);
- б) полное наименование юридического лица (в случае обращения организации);
- в) контактный телефон, почтовый адрес;
- г) предмет обращения;
- д) личная подпись заявителя (его уполномоченного представителя) и дата.

5.2.1. К обращению (жалобе) могут быть приложены копии документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства. В таком случае в обращении приводится перечень прилагаемых документов.

5.2.2. Письменное обращение (жалоба) должно быть написано разборчивым почерком, не должно содержать нецензурных выражений.

5.3. Письменное обращение (жалоба) должно быть рассмотрено в течение 30 календарных дней с даты регистрации обращения заявителя.

5.4. Порядок подачи устной жалобы. Личный прием заявителей.

Жалоба может быть подана в форме устного обращения на личном приеме заявителей. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. Прием заявителей главой администрации сельского поселения Светлый и его заместителями проводится по предварительной записи, которая осуществляется на основании графика личного приема работы администрации сельского поселения Светлый. При личном приеме заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Ответ на обращение с согласия заявителя может быть дан устно в ходе личного приема заявителя в случае если изложенное в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки. В остальных случаях дается письменный ответ.

5.5. Порядок подачи жалоб в электронной форме.

Жалоба может быть подана в электронной форме на адрес электронной почты администрации: e-mail: ad_punga@mail.ru

5.6. Если в результате рассмотрения обращение признано обоснованным, то принимается решение об удовлетворении требований, изложенных в заявлении. Заявителю дается ответ о принятых мерах.

5.7. Если в ходе рассмотрения обращение признано необоснованным, заявителю направляется сообщение о результате рассмотрения обращения с указанием причин признания обращения необоснованным.

5.8. Заявление об обжаловании действий (бездействий) должностных лиц подлежат рассмотрению должностным лицом администрации сельского поселения Светлый в порядке установленном законодательством РФ.

5.9. Юридическое лицо, индивидуальный предприниматель, гражданин в судебном порядке вправе обратиться с жалобой на действие (бездействие) должностных лиц администрации в течение 3 месяцев со дня вынесения обжалуемого решения либо совершения действия (бездействия).

5.10. В заявлении должно быть указано:

5.10.1. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, или должностных лиц, которые приняли оспариваемое решение, совершили оспариваемые действия (бездействие).

5.10.2. Название, номер, дата принятия оспариваемого решения, время совершения действий.

5.10.3. Права и законные интересы, которые, по мнению юридического лица, индивидуального предпринимателя, гражданина, нарушаются оспариваемым решением и действием (бездействием).

5.10.4. Законы и иные нормативные правовые акты, которыми, по мнению юридического лица, индивидуального предпринимателя, гражданина, не соответствуют оспариваемое решение и действие (бездействие).

5.10.5. Требование заявителя о признании решений и действий (бездействий) незаконными.

5.11. Результат разрешения жалобы

Жалоба считается разрешенной, если рассмотрены все поставленные в ней вопросы, приняты необходимые меры, и даны ответы.

5.12. Адреса, номера телефонов, по которым можно обратиться в случае нарушения прав граждан, юридических лиц, индивидуальных предпринимателей при предоставлении муниципальных услуг:

- Глава администрации сельского поселения Светлый Волчихина Наталия Михайловна: 628147, п.Светлый, ул.Набережная 10, тел. (34674) 58-593, 58-111.
- Прокуратура Березовского района: пгт.Березово, ул.Ленина, д.11, телефон: 2-13-48.
- Березовский районный суд: пгт.Березово, ул.Ленина, д.11, телефон приемной председателя суда: 2-15-39.
- Арбитражный суд Ханты-Мансийского автономного округа - Югры: г.Ханты-Мансийск, ул.Ленина, д.54/1, телефон: (3467) 3-54-25, 3-10-34.