



ПОСТАНОВЛЕНИЕ

АДМИНИСТРАЦИИ КРАСНОГВАРДЕЙСКОГО РАЙОНА БЕЛГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ ГОРОД БИРЮЧ

« 24 » апреля 20 13 г.

№ 46

Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке оказания жилищно-коммунальных услуг населению на территории муниципального района «Красногвардейский район»

В целях реализации Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210 ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», повышения качества и доступности предоставления муниципальных услуг, улучшения информированности населения Красногвардейского района об их предоставлении **п о с т а н о в л я ю:**

1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке оказания жилищно-коммунальных услуг населению на территории муниципального района «Красногвардейский район» (прилагается).
2. Разместить настоящее постановление в сети Интернет на официальном сайте администрации муниципального района «Красногвардейский район www.biryuch.ru.
3. Признать утратившим силу постановление администрации Красногвардейского района № 10 от 25 января 2012 года Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке оказания жилищно-коммунальных услуг населению на территории муниципального района «Красногвардейский район».

4. Контроль за исполнением постановления возложить на заместителя главы администрации района по строительству и вопросам жизнеобеспечения района Рослякова А.М.

Глава администрации
Красногвардейского района



О. Шапотов

УТВЕРЖДЕН
постановлением администрации
Красногвардейского района
от 24 апреля 2013 года № 46

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о
порядке оказания жилищно-коммунальных услуг населению на
территории муниципального района «Красногвардейский район»

1. Общие положения

1.1 Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению на территории муниципального района «Красногвардейский район» (далее – муниципальная услуга) разработан в целях повышения результативности, качества, открытости и доступности предоставления муниципальной услуги и определяет сроки и последовательность действий по предоставлению информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

1.2 Муниципальная услуга предоставляется отделом жилищно-коммунального хозяйства, транспорта и связи администрации Красногвардейского района (далее – отдел).

1.3 Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

- Федеральным законом Российской Федерации от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации";

- Федеральным законом Российской Федерации от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";

- Постановлением Правительства Российской Федерации от 23 мая 2006 года № 307 "О порядке предоставления коммунальных услуг гражданам";

- Постановлением Правительства Российской Федерации от 23 мая 2006 года № 306 "Об утверждении Правил установления и определения нормативов потребления коммунальных услуг";

- Постановлением Правительства Российской Федерации от 13 августа 2006 года № 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";

- Распоряжением Правительства Российской Федерации от 17 декабря 2009 года № 1993-р, «Сводный перечень первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органами местного самоуправления в электронном виде, а также услуг, предоставляемых в электронном виде учреждениями субъектов Российской Федерации и муниципальными учреждениями»;

- Федеральным законом Российской Федерации от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

1.4 Получателями муниципальной услуги являются граждане, пользующиеся либо имеющие намерение воспользоваться жилищно-коммунальными услугами для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, промышленным производством, и юридические лица, осуществляющие деятельность по предоставлению жилищно-коммунальных услуг населению (далее – заявители).

От имени заявителя может выступать лицо, имеющее право в соответствии с законодательством Российской Федерации выступать от имени заявителя, или лицо, уполномоченное заявителем в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

1.5 Результатом предоставления муниципальной услуги является получение заявителем информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

1.6 Отдел предоставляет информацию о порядке предоставления населению следующих жилищно-коммунальных услуг:

- предоставление в пользование жилых помещений по договору социального найма или договору найма жилого помещения муниципального жилищного фонда;

- содержание и ремонт жилого помещения;
- холодное водоснабжение;
- горячее водоснабжение;
- водоотведение;
- электроснабжение;
- газоснабжение,
- теплоснабжение,
- вывоз и утилизация ТБО.

1.7 Отдел расположен по адресу:

309920, г. Бирюч, Соборная площадь, д.1 .Телефон (факс) для справок: (47247) 3-37-44 (отдел жилищно-коммунального хозяйства, транспорта и связи администрации Красногвардейского района).

Официальный сайт администрации Красногвардейского района: www.biryuch.ru.

Адрес электронной почты отдела жилищно-коммунального хозяйства, транспорта и связи администрации Красногвардейского района lobachevR@kg.belregion.ru.

1.8 Режим работы отдела жилищно-коммунального хозяйства, транспорта и связи администрации Красногвардейского района:

- понедельник – пятница – с 08.00 до 17.00,
- обеденный перерыв – с 12.00 до 13.00,
- суббота, воскресенье – выходные дни.

1.9 Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

1.10 Максимальный срок ожидания в очереди при подаче документов на получение муниципальной услуги – 15 минут. Максимальный срок ожидания в очереди при получении результата предоставления муниципальной услуги – 15 минут.

1.11 В случаях, предусмотренных федеральными законами, постановлениями Правительства Российской Федерации, нормативными правовыми актами Белгородской области, муниципальными правовыми актами Красногвардейского района, универсальная электронная карта является документом, удостоверяющим право гражданина на получение муниципальной услуги.

2. Качественные и количественные показатели доступности муниципальной услуги

Качественными показателями доступности муниципальной услуги являются:

- простота и ясность изложения информационных документов;
- наличие различных каналов получения информации о предоставлении услуги;
- доступность работы с представителями лиц, получающих услугу;
- короткое время ожидания услуги;
- удобное территориальное расположение отдела, осуществляющего предоставление муниципальной услуги.

Количественными показателями доступности муниципальной услуги являются:

- удобный график работы отдела, осуществляющего предоставление муниципальной услуги;

Показатели качества предоставления муниципальной услуги.

Качественными показателями предоставления муниципальной услуги являются:

- точность исполнения муниципальной услуги;

- профессиональная подготовка сотрудников отдела, осуществляющего предоставление муниципальной услуги;
- высокая культура обслуживания заявителей.

Количественными показателями предоставления муниципальной услуги являются:

- строгое соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги;
- количество обоснованных обжалований решений отдела, осуществляющего предоставление муниципальной услуги.

3. Требования к порядку предоставления муниципальной услуги

3.1 Муниципальная услуга предоставляется:

- в устной форме при обращении заявителя в отдел лично или по телефону;
- в письменной форме при письменном обращении заявителя в адрес отдела, в том числе в виде почтовых отправлений, по электронной почте, через официальный сайт в сети Интернет;
- путем публичного информирования;
- с помощью электронной карты.

Заявитель вправе обратиться за предоставлением муниципальной услуги с использованием универсальной электронной карты в порядке и сроки, установленные законодательством.

3.2 Прием заявителей, обратившихся за предоставлением муниципальной услуги лично, осуществляется специалистами отдела по адресу, указанному в п. 1.7 и в режиме указанном в п. 1.8.

3.3 Для ожидания приема, написания заявителями письменных обращений отводятся места, оборудованные стульями, столами.

Рабочие места специалистов отдела обеспечиваются необходимым для предоставления муниципальной услуги оборудованием: персональным компьютером, оргтехникой, позволяющей организовать предоставление муниципальной услуги.

3.4 При обращении заявителя лично в устной форме заявитель предъявляет специалисту отдела документ, удостоверяющий личность, при обращении уполномоченного лица – документ, подтверждающий полномочия выступать от имени заявителя.

3.5 Заявитель вправе обратиться за предоставлением муниципальной услуги в устной форме по следующим телефонам:

- (47247) 3-37-44, 3-28-59.

3.6 Специалист отдела при предоставлении муниципальной услуги заявителю, обратившемуся лично или по телефону:

- представляется: называет свою фамилию, имя, отчество, должность;
- предлагает представиться заявителю, назвав фамилию, имя, отчество, а если обращение поступило от юридического лица – должность заявителя;
- выслушивает обращение и при необходимости уточняет поставленные в нем вопросы;

- в случае если заявитель обратился лично, заносит содержание обращения в карточку личного приема;

- с согласия заявителя предоставляет ему в устной форме исчерпывающую информацию по существу обращения, если для ответа на обращение не требуется дополнительная проверка, работа с нормативными правовыми актами;

- при личном обращении заявителя делает отметку в карточке личного приема о том, что заявителю с его согласия был дан ответ на его обращение в устной форме.

Если заявитель не дал согласия на получение ответа на его обращение в устной форме, то ему дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в соответствии с настоящим Регламентом.

3.7 В случае если в обращении заявителя содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию специалиста отдела, при личном приеме заявителю дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться. При обращении заявителя по телефону специалист отдела должен переадресовать (перевести) телефонный звонок на другое должностное лицо или сообщить заявителю номер телефона, по которому можно получить необходимую информацию.

3.8 В случае если заявитель не удовлетворен информацией, полученной устно в ходе личного приема, обращения по телефону, специалист отдела должен предложить ему обратиться в отдел в письменной форме.

3.9 Срок рассмотрения письменного обращения не должен превышать 30 дней с момента регистрации такого обращения и может быть продлен в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

3.10 При письменном обращении заявителя в отдел, в том числе в виде почтовых отправлений, по электронной почте, через официальный сайт в сети Интернет, муниципальная услуга предоставляется отделом в письменном виде, в том числе в виде почтовых отправлений, по электронной почте, через официальный сайт в сети Интернет, в зависимости от способа получения ответа, указанного в обращении заявителя.

3.11 Заявитель указывает в письменном обращении следующую информацию:

- наименование отдела;
- данные заявителя (фамилию, имя, отчество или наименование юридического лица), которым подается обращение, адрес места жительства или места нахождения, при обращении заявителя от имени юридического лица – должность;
- адрес (почтовый, электронный), по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения;
- вопрос, по которому заявитель хотел бы получить информацию;
- личную подпись заявителя; при обращении от имени юридического лица – подпись с указанием должности и печать;
- дату написания обращения.

3.12 В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

3.13 Письменные обращения заявителей, в том числе поступившие во время личного приема, регистрируются специалистом отдела в журнале для регистрации входящей корреспонденции в течение 3 (трех) дней с момента поступления и передаются для рассмотрения.

3.14 Обращение заявителя, поступившее в отдел в соответствии с его компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

3.15 Письменное обращение заявителя рассматривается специалистом отдела в течение 30 дней. Срок рассмотрения обращения заявителя может быть продлен в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

3.16 Если письменное обращение заявителя содержит вопросы, не входящие в компетенцию отдела, то оно в течение 7 (семи) дней со дня регистрации направляется специалистом отдела в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, а заявителю направляется по указанному в обращении адресу уведомление о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в абзаце 3 п. 3.19 настоящего Регламента.

3.17 В случае необходимости специалист отдела, рассматривающий обращение заявителя, может обеспечить его рассмотрение с участием заявителя, направившего обращение, или с выездом на место.

3.18 Специалист отдела при рассмотрении обращения заявителя вправе запрашивать необходимые для рассмотрения обращения материалы в государственных органах, органах местного самоуправления, у должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия.

3.19 Ответ на обращение заявителя не дается:

- если в письменном обращении не указаны фамилия лица, направившего обращение, и адрес (почтовый, электронный), по которому должен быть направлен ответ. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

- если текст письменного обращения не поддается прочтению. Указанное обращение не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления, должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 (семи) дней со дня регистрации обращения сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.20 Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 (семи) дней со дня регистрации возвращается заявителю, направившему

обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

3.21 При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, специалист отдела вправе оставить его без ответа по существу поставленных вопросов и сообщить заявителю о недопустимости злоупотребления правом.

3.22 Если в письменном обращении заявителя 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, начальник отдела вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в отдел. О данном решении заявителю направляется уведомление по адресу, указанному в заявлении.

3.23 При устранении в последующем причин, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, заявитель вправе вновь направить обращение в отдел для рассмотрения.

3.24 При отсутствии обстоятельств, указанных в п. 3.19 – 3.22 настоящего Регламента, специалист отдела в течение 5 (пяти) дней осуществляет подготовку ответа на обращение заявителя в двух экземплярах и представляет его для подписания начальнику отдела.

3.25 Ответ на обращение предоставляется заявителю в простой, четкой письменной форме с указанием фамилии и номера телефона специалиста отдела, непосредственно подготовившего ответ.

3.26 В течение 2 (двух) дней со дня подготовки специалистом отдела ответа на обращение заявителя ответ подписывается начальником отдела.

3.27 В течение 3 (трех) дней со дня подписания ответа на обращение заявителя начальником отдела ответ регистрируется специалистом отдела в журнале для регистрации исходящей корреспонденции, и один экземпляр ответа на обращение заявителя выдается заявителю лично или направляется по адресу (почтовому, электронному), указанному в обращении.

3.28 При получении заявителем ответа лично на втором экземпляре ответа заявитель делает запись о получении ответа с указанием своей фамилии, имени, отчества, должности (если заявитель действует от имени юридического лица), даты, ставит подпись.

3.29 Если в своем обращении заявитель изложил просьбу направить ему ответ по почте, то ответ направляется по почте с уведомлением.

3.30 Второй экземпляр ответа с подписью заявителя или с уведомлением о вручении хранится в отделе вместе с обращением заявителя.

3.31 Муниципальная услуга предоставляется заявителям путем публичного информирования устно и в письменной форме.

3.32 Предоставление муниципальной услуги путем публичного информирования устно осуществляется на публичных выступлениях

начальника отдела, специалистов отдела по телевидению и радио, на семинарах и иных мероприятиях, носящих массовый, публичный характер.

3.33 Предоставление муниципальной услуги путем публичного информирования заявителей в письменной форме осуществляется путем публикации материалов в печатных средствах массовой информации, размещения на официальном сайте в сети Интернет, на информационных стендах.

3.34 Подготовку материалов для публикации в печатных средствах массовой информации и размещения на официальном сайте в сети Интернет осуществляют специалисты отдела по согласованию с начальником отдела.

На официальном сайте в сети Интернет размещается следующая информация:

- адрес отдела, телефоны для справок, адрес электронной почты;
- режим работы отдела и график приема заявителей;
- настоящий Регламент;

3.35 Контроль за предоставлением муниципальной услуги осуществляется начальником отдела в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения действий по предоставлению информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

4. Порядок и формы контроля за исполнением муниципальной услуги

Контроль за деятельностью отдела предоставляющего услугу, осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля:

- внутренний контроль проводится начальником отдела;
- внешний контроль за отделом, предоставляющим услугу, осуществляет заместитель главы администрации района по строительству и вопросам жизнеобеспечения района о качестве предоставления услуги.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также его должностных лиц

5.1 Заявитель вправе обратиться с жалобой на решение и действие (бездействие) отдела и его должностных лиц, принятые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе в следующих случаях:

- 1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;
- 2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;
- 3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Белгородской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

5) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Белгородской области, муниципальными правовыми актами;

6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Белгородской области, муниципальными правовыми актами;

7) отказ уполномоченного органа, его должностного лица в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.2 В случае несогласия заявителя с решением или действием (бездействием) должностных лиц уполномоченного органа в связи с предоставлением муниципальной услуги жалоба подается заместителю главы администрации района по строительству и вопросам жизнеобеспечения района.

5.3 Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме.

5.3.1 Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта администрации Красногвардейского района (www.biryuch.ru), единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.4 Особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов местного самоуправления и их должностных лиц, муниципальных служащих устанавливаются муниципальными правовыми актами.

5.5 Жалоба должна содержать:

1) наименование уполномоченного органа, должностного лица уполномоченного органа, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) 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;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) уполномоченного органа, должностного лица уполномоченного органа;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) уполномоченного органа, должностного лица уполномоченного органа. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.6 Жалоба, поступившая в уполномоченный орган, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа уполномоченного органа, должностного лица уполномоченного органа в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

5.7 По результатам рассмотрения жалобы уполномоченный орган принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных уполномоченным органом опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

5.8 Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 3.7 настоящего Регламента, заявителю в письменной форме, и по желанию заявителя, в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.9 В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с частью 1 статьи 11.2 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.10 Судебное обжалование.

5.10.1 Заявитель вправе обжаловать действия (бездействие) уполномоченных должностных лиц отдела, а также принимаемые ими решения при предоставлении муниципальной услуги в судебном порядке. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.10.2 Категория дел об оспаривании действий (бездействия) уполномоченных должностных лиц отдела подсудны судам общей юрисдикции либо арбитражным судам (в случае, если действие (бездействие) затрагивает права и законные интересы лиц в сфере предпринимательской и иной экономической деятельности).

5.10.3 Заявление может быть подано в суд в течение 3-х месяцев со дня, когда гражданину, организации стало известно о нарушении их прав и

законных интересов. Пропущенный по уважительной причине срок подачи заявления может быть восстановлен судом.