

В соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением администрации Советского района от 09.06.2011 № 1936/НПА «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг Советского района», Уставом Советского района:

1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» (приложение).
2. Считать утратившим силу постановление администрации Советского района от 27.12.2010 № 4025/НПА «Об утверждении административных регламентов муниципальных функций и муниципальных услуг».
3. Опубликовать настоящее постановление в общественно-политической газете Советского района «Первая Советская» и разместить на официальном сайте Советского района.
4. Настоящее постановление вступает в силу после его официального опубликования.
5. Контроль исполнения настоящего постановления возложить заместителя главы администрации Советского района, председателя комитета по жилищно-коммунальному хозяйству и энергетики администрации Советского района Щукина Н.М.

И.о. главы администрации Советского района Д.М. Мамонтов

*Приложение к постановлению администрации Советского района от
27.02.2012 № 430/НПА*

**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)

устанавливает стандарт предоставления муниципальной услуги, состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур предоставления муниципальной услуги, требования к порядку их выполнения, порядок и формы контроля предоставления муниципальной услуги, порядок обжалования заявителем решений и действий исполнителя.

1.2. Основные понятия (термины, определения), используемые в административном регламенте:

1) исполнитель – орган местного самоуправления, осуществляющий предоставление муниципальной услуги, на территории Советского района – администрация Советского района;

2) заявитель – физические лица, юридические лица, обратившиеся к исполнителю с запросом о предоставлении муниципальной услуги;

3) специалист - лицо, уполномоченное исполнителем на осуществление отдельных административных процедур при предоставлении муниципальной услуги;

4) услуги – электро-, тепло-, газо- и водоснабжение заявителей;

5) муниципальное образование – муниципальное образование Советский район;

6) поставщики услуг – лица, обеспечивающие в границах муниципального образования предоставление услуг, в целях удовлетворения спроса получателей.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги - предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению (далее муниципальная услуга).

2.2. Муниципальную услугу предоставляет администрация Советского района.

Местонахождение: 628240, Ханты-Мансийский автономный округ – Югра, Советский район, г. Советский, ул. 50 лет Пионерии, д. 10.

График работы исполнителя, за исключением праздничных дней:

понедельник с 09.00 до 18.00 часов;

вторник – пятница с 09.00 до 17.00 часов;

перерыв на обед с 13.00 до 14.00;

прием по личным вопросам председателем комитета по жилищно-коммунальному хозяйству и энергетике:

вторник с 16.00 до 18.00;

справочные телефоны:

приемная: 3-71-88, факс 3-70-25;

тел. 3-71-92, 3-11-03.

Информация о комитете по жилищно-коммунальному хозяйству и энергетике размещена на официальном сайте администрации Советского района: www.admsov.ru.

Адреса электронной почты: sovetskiy_gkx@mail.ru, Sovgkh@admsov.ru.

2.3. Результат оказания муниципальной услуги: предоставление запрашиваемой информации заявителю либо, мотивированного отказа (в устной или письменной форме).

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги при устном обращении (личном приеме или по телефону) заявителя составляет не более 30 минут, при письменном обращении - в течение 30 календарных дней со дня его регистрации.

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги:

2.5.1. Конституция Российской Федерации;

2.5.2. Гражданский кодекс Российской Федерации;

2.5.3. Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

2.5.4. Федеральный закон от 29.12.2004 № 189-ФЗ «О введении в действие Жилищного кодекса Российской Федерации»;

2.5.5. Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

2.5.6. Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

2.5.7. Устав Советского района;

2.5.8. иные нормативно правовые акты Российской Федерации, Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, муниципального образования Советский район.

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, информация о способах их получения заявителями, в том числе в электронной форме.

2.6.1. При устном обращении (по телефону или лично) заявителя для получения муниципальной услуги, предоставление каких либо документов не требуется.

2.6.2. При письменном обращении (по почте, в том числе электронной) для получения муниципальной услуги заявитель предоставляет заявление в свободной форме.

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

отсутствие в письменном обращении фамилии заявителя, направившего заявление, и почтового или электронного адреса, по которому должен быть направлен ответ;

содержание в письменном заявлении нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу специалиста, а также членов его семьи;

текст письменного заявления не поддается прочтению, в том числе фамилия и адрес заявителя.

2.8. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

запрашиваемая информация не относится к деятельности комитета по жилищно-коммунальному хозяйству и энергетике;

содержание запроса не позволяет установить запрашиваемую информацию;

запрашиваемая информация относится к информации ограниченного доступа;

наличие ответа по существу поставленных в письменном обращении вопросов, направленного данному заявителю ранее при отсутствии в обращении новых доводов или обстоятельств.

2.9. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

2.10. Максимальный срок ожидания в очереди при устном обращении составляет не более 30 минут.

2.11. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга:

2.11.1. кабинеты для приема заявителей оборудуются информационными табличками с указанием: наименования исполнителя, номера кабинета;

2.11.2. помещение специалистов оснащается стульями, столами, оргтехникой, персональными компьютерами с возможным доступом к информационным системам, канцелярскими принадлежностями.

2.12. Показатели доступности предоставляемой муниципальной услуги:

2.12.1. право заявителя лично обращаться к исполнителю с заявлением или направить заявление посредством почтовой связи либо в электронной форме;

2.12.2. право заявителя на получение полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления муниципальной услуги;

2.12.3. право заявителя получить муниципальную услугу своевременно, в полном объеме и в любой форме, предусмотренной законодательством Российской Федерации;

2.12.4. право заявителя получить ответ по существу поставленных в заявлении вопросов, за исключением случаев, указанных в п. 2.7., 2.8. административного регламента;

2.12.5. право заявителя обратиться с жалобой (претензией) на принятое по его заявлению решение или на действия (бездействия) специалистов в досудебном и/или судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

2.12.6. право заявителя обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения заявлений, в том числе в электронной форме.

2.13. Показатели качества муниципальной услуги:

2.13.1. наличие полной, достоверной и доступной для заявителя информации о содержании муниципальной услуги, способах, порядке и условиях ее

получения, в том числе с использованием информационно-телекоммуникационных технологий;

2.13.2. комфортность предоставления муниципальной услуги;

2.13.3. наличие помещения, оборудования и оснащения, отвечающих требованиям административного регламента;

2.13.4. соблюдение графика работы исполнителя при предоставлении муниципальной услуги;

2.13.5. отсутствие обоснованных жалоб на действия (бездействие) и решение специалистов;

2.13.6. соблюдение сроков и последовательности административных процедур, установленных административным регламентом;

2.13.7. внимательное, вежливое, тактичное отношение специалистов к заявителям.

3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения

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

3.1.1. прием и регистрация заявления;

3.1.2. рассмотрение заявления;

3.1.3. направление ответа заявителю.

3.2. Устные обращения по телефону или лично о предоставлении муниципальной услуги не регистрируются. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема или поступившее по почте (в том числе и электронной), регистрируется в течение трех дней с момента поступления в комитет по жилищно-коммунальному хозяйству и энергетике.

3.3. Прием и регистрация заявления.

3.3.1. Основание для начала административной процедуры – поступление исполнителю заявления, в том числе принятого в ходе личного приема, либо перенаправленного с сопроводительным документом из других государственных органов либо органов местного самоуправления.

3.3.2. Заявление в форме электронного документа распечатывается на бумаге, и дальнейшая работа с ним ведется в порядке, предусмотренном п.п. 3.1.1., 3.1.2., 3.1.3. настоящего административного регламента.

3.3.3. Специалист проверяет заявление на повторность, удостоверяется, что заявление содержит:

а) наименование исполнителя;

б) фамилию, имя, отчество (последнее при наличии) либо наименование заявителя;

в) адрес, по которому должны быть направлены ответ либо уведомление о переадресации заявления;

г) при получении заявления, а также дополнительных документов и материалов в форме электронного документа, специалист осуществляет проверку подлинности электронной цифровой подписи.

3.3.4. В случаях, предусмотренных п. 2.7. административного регламента, специалист отказывает заявителю в приеме и регистрации заявления с указанием причин отказа.

3.3.5. В течение 3-х дней с момента поступления заявления к исполнителю, специалист регистрирует заявление и ставит его на контроль путем внесения данных в регистрационную карточку автоматизированной системы. Регистрационная карточка заявления состоит из следующих закладок:

а) регистрация;

б) исполнение.

3.4. Рассмотрение заявления.

3.4.1. Основание для начала административной процедуры: регистрация заявления в автоматизированной системе исполнителя.

3.4.2. Специалист передает заявление руководителю для наложения резолюции. Резолюция должна содержать фамилию и инициалы специалистов, поручение, подпись руководителя. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому специалисту самостоятельные действия, порядок и срок исполнения.

3.4.3. Заявление с резолюцией передается специалисту для рассмотрения и подготовки ответа заявителю.

3.4.4. Специалист при рассмотрении заявления:

а) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение заявления, в случае необходимости – с участием заявителя;

б) запрашивает необходимые для рассмотрения документы и материалы в других государственных органах местного самоуправления и у иных должностных лиц;

в) дает письменный ответ по существу поставленных в заявлении вопросов.

3.4.5. Заявление, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию исполнителя, в семидневный срок со дня регистрации специалистом направляется исполнителем в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в заявлении вопросов, с уведомлением заявителя, направившего заявление о ее переадресации.

3.4.6. Направление заявления в случаях, предусмотренных п.п. 3.3.5. п. 3.3. административного регламента, осуществляется в электронной форме с использованием системы межведомственного электронного документооборота либо на бумажном носителе.

3.4.7. Заявление считается рассмотренным, если все поставленные в нем вопросы рассмотрены и дан письменный ответ заявителю.

3.5. Направление ответа заявителю.

3.5.1. Основанием для начала административной процедуры является рассмотрение заявления и подготовка ответа специалистом.

3.5.2. Ответы на заявление подписывает руководитель в пределах своей компетенции.

3.5.3. Ответ на заявление, подписанный руководителем, передается для внесения данных в регистрационную карточку автоматизированной системы и отправки заявителю.

3.5.4. Ответ на заявление направляется заявителю в течение 3-х рабочих дней со дня подписания руководителем.

3.5.5. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать информацию на все поставленные вопросы.

3.5.6. Ответ на заявление, поступившее в форме электронного документа, направляется по почтовому или электронному адресу, указанному в заявлении.

3.5.7. Если на заявление дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного ответа.

3.5.8. После направления ответа заявителю, заявление снимается с контроля исполнителем.

4. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Контроль за рассмотрением заявлений осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по заявлениям, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов заявителей, анализа содержания поступающих заявлений, хода и результатов работы с заявлениями.

4.2. Текущий плановый контроль за соблюдением последовательности действий, предусмотренных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги и принятием решений специалистом осуществляется руководителем постоянно в процессе осуществления муниципальной услуги путем проверок соблюдения и исполнения положений настоящего административного регламента, нормативных правовых актов Российской Федерации.

4.3. Текущий внеплановый контроль предоставления муниципальной услуги осуществляется исполнителем. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с исполнением муниципальной услуги (комплексные проверки), или исполнение отдельных административных процедур (тематические проверки).

4.4. Результаты проверки оформляются в виде акта проверки, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

4.4.1. Акт проверки подписывается всеми участниками проверки и исполнителем муниципальной услуги.

4.4.2. По результатам проведенных проверок, в случае выявления нарушений положений административного регламента, иных нормативных правовых

актов Российской Федерации осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.5. Персональная ответственность руководителя и специалистов закреплена в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

5. Порядок обжалования действий (бездействий) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления муниципальной услуги

5.1. Решение, принятое в ходе предоставления муниципальной услуги, а также действия (бездействия) исполнителя, специалиста, заявитель вправе обжаловать в досудебном (внесудебном) порядке.

5.2. Заявители или их уполномоченные представители вправе обратиться с жалобой на решения, а также действия (бездействие) исполнителя, специалиста:

5.2.1. специалиста – руководителю;

5.2.2. руководителя, в том числе в связи с непринятием мер в отношении действий или бездействий специалиста – в администрацию Советского района.

5.3. Жалобы подаются в письменной форме, в форме электронного документа либо на личном приеме, либо по почте.

5.4. Действия (бездействия) специалиста при выполнении административных процедур (административных действий), установленных административным регламентом, обжалование которых допускается в упрощенном порядке:

5.4.1. нарушение сроков, установленных для административных процедур в соответствии с административным регламентом;

5.4.2. не предоставление информации о специалисте, исполняющем административную процедуру, иной информации, связанной с выполнением муниципальной услуги, в соответствии с административным регламентом;

5.4.3. некорректное поведение специалиста по отношению к заявителю;

5.4.4. предъявление к заявителю излишних или дополнительных требований, не предусмотренных административным регламентом или иным нормативным правовым актом, регламентирующим данные вопросы.

5.5. Жалоба подлежит регистрации в день поступления.

5.6. Срок рассмотрения жалобы 30 дней со дня регистрации.

5.7. Жалоба должна содержать следующую информацию:

5.7.1. фамилия, имя, отчество либо наименование заявителя, почтовый адрес либо адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации жалобы;

5.7.2. фамилия, имя, отчество (последнее при наличии) либо наименование исполнителя;

5.7.3. суть обжалуемого решения, действия (бездействия);

5.7.4. причины несогласия с обжалуемым решением, действием (бездействием);

5.7.5. обстоятельства, на основании которых заявитель считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия к их реализации либо незаконно возложена какая-либо обязанность в связи с исполнением специалистом административного регламента;

5.7.6. иные сведения, которые заявитель считает необходимым сообщить;

5.7.7. в случае необходимости подтверждения своих доводов к жалобе, заявителем прилагаются документы и материалы либо их копии. В таком случае в жалобе приводится перечень прилагаемых документов;

5.7.8. жалоба подписывается заявителем либо уполномоченным на то представителем.

5.8. Основанием для отказа в рассмотрении жалобы являются:

5.8.1. в жалобе не указаны фамилия или наименование заявителя и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

5.8.2. текст письменной жалобы не поддается прочтению, ответ на нее не дается, и она не подлежит направлению на рассмотрение, о чем сообщается заявителю, если его фамилия или наименование и почтовый адрес поддаются прочтению;

5.8.3. в жалобе содержится нецензурные, либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу руководителя, специалиста, а также членов его семьи, жалоба оставляется без рассмотрения. О недопустимости злоупотребления правом сообщается заявителю;

5.8.4. если предметом жалобы является обжалование судебных решений, принятых по действиям (бездействию), либо решениям специалиста, исполнителя, такая жалоба возвращается заявителю, с разъяснением порядка обжалования судебных решений;

5.8.5. в случае если в жалобе содержится вопрос, на который многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, исполнитель вправе принять решение о безосновательности очередной жалобы и прекратить переписку с заявителем по данному вопросу. О данном решении уведомляется заявитель.

5.9. По результатам рассмотрения жалобы исполнителем принимаются следующие решения:

5.9.1. о признании действий (бездействия) специалиста, решения исполнителя правомерными;

5.9.2. о признании действий (бездействия) специалиста, решения исполнителя неправомерными, и об определении мер с целью устранения допущенных нарушений.

5.10. Ответ, содержащий результаты рассмотрения жалобы, направляется заявителю в течение 30 дней.

5.11. Заявитель вправе в установленном действующим законодательством Российской Федерации порядке и сроки обжаловать решение, принятое в ходе предоставления муниципальной услуги, действия или бездействия исполнителя в судебном порядке.