



**Администрация муниципального образования
Сланцевский муниципальный район Ленинградской области**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

09.10.2013

№ 1450-п

Об утверждении административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению на территории муниципального образования Сланцевское городское поселение Сланцевского муниципального района Ленинградской области»

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением Правительства Российской Федерации от 16.05.2011 № 373 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг» (с изменениями и дополнениями), на основании соглашения № 1 от 27.08.2013 между администрацией Сланцевского городского поселения и администрацией Сланцевского муниципального района о передаче части полномочий по решению вопросов местного значения муниципального образования Сланцевское городское поселение Сланцевского муниципального района Ленинградской области, администрация Сланцевского муниципального района **п о с т а н о в л я е т**:

1. Утвердить административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению на территории муниципального образования Сланцевское городское поселение Сланцевского муниципального района Ленинградской области» согласно приложению.

2. Опубликовать постановление в приложении к газете «Знамя труда» и разместить на сайте Сланцевского муниципального района.

3. Настоящее постановление вступает в силу с момента официального опубликования.

4. Контроль за исполнением постановления возложить на заместителя главы администрации Сланцевского муниципального района Малащинского Л.Ц.

Исполняющий обязанности главы администрации муниципального образования



А.А. Хоперский

УТВЕРЖДЕН
постановлением администрации
Сланцевского муниципального района
от 09.10.2013 № 1450-п
(приложение)

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению на территории муниципального образования Сланцевское городское поселение Сланцевского муниципального района Ленинградской области»

1. Общие положения

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению на территории муниципального образования Сланцевское городское поселение Сланцевского муниципального района Ленинградской области» (далее - административный регламент) разработан в целях повышения качества исполнения и доступности результата предоставления информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению (далее - муниципальная услуга), создания комфортных условий для потребителей результатов предоставления муниципальной услуги и определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при предоставлении муниципальной услуги.

1.2. Основанием для начала исполнения муниципальной услуги является поступление в адрес администрации или конкретному должностному лицу администрации обращения от гражданина, инициативных групп населения и коллективов.

1.3. Муниципальная услуга предоставляется специалистами комитета по жилищно-коммунальному хозяйству, транспорту и дорожному хозяйству администрации МО Сланцевский муниципальный район Ленинградской области (далее – Исполнитель).

Сведения о местонахождении и графике работы Исполнителя муниципальной услуги:

Место нахождения: г. Сланцы, пер. Почтовый, д.2/8, каб. 26,27,28.

Почтовый адрес для направления документов и обращений: 188560, Ленинградская область: г. Сланцы, пер. Почтовый, д. 3.

График работы:

понедельник – пятница 8.00 - 17.00 (перерыв 13.00 - 14.00)

суббота, воскресенье - выходной

Справочные телефоны:

Комитет по жилищно-коммунальному хозяйству, транспорту и дорожному хозяйству администрации МО Сланцевский муниципальный район Ленинградской области: 8 (81374) 2-22-41.

1.4. Информирование о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется при личном контакте специалистов с заявителями, с использованием почты, средств телефонной связи, электронной почты и размещается на сайте Сланцевского муниципального района www.slanmo.ru.

1.4.1. При обращении заявителя в устной форме, лично или по телефону специалист, осуществляющий устное информирование, должен дать исчерпывающий ответ заявителю в пределах своей компетенции на поставленные вопросы. Во время разговора специалист должен корректно и внимательно относиться к заявителю, не унижая его чести и достоинства. Максимальная продолжительность ответа специалиста на вопросы Заявителя не должно превышать 10 минут.

В случае, если заданные заявителем вопросы не входят в компетенцию специалиста, специалист информирует заявителя о его праве получения информации от другого специалиста, из иных источников или от органов, уполномоченных на её предоставление.

Индивидуальное письменное консультирование при обращении заявителей осуществляется путём направления ответов почтовым отправлением.

Консультирование при обращении заявителей в электронном виде осуществляется путём направления ответов по электронной почте.

Сроки рассмотрения письменных обращений и требования, предъявляемые к ответу на письменные обращения, определены Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ.

1.4.2. Консультации (справки) предоставляются по следующим вопросам:

перечня видов информации, предоставляемой в обязательном порядке и условиям её предоставления;

требований к запросам заявителей о предоставлении муниципальной услуги;

сроков предоставления муниципальной услуги;

порядка предоставления муниципальной услуги;

порядка обжалования решений, действий (бездействия), принимаемых и осуществляемых специалистами в ходе предоставления муниципальной услуги.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги.

Наименование муниципальной услуги: предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению на территории муниципального образования Сланцевское городское поселение Сланцевского муниципального района Ленинградской области.

2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу.

Предоставление муниципальной услуги осуществляется комитетом по жилищно-коммунальному хозяйству, транспорту и дорожному хозяйству администрации МС Сланцевский муниципальный район Ленинградской области (далее – Исполнитель).

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги.

Конечным результатом оказания муниципальной услуги является: письменное, устное или в электронном виде информирование заявителей.

Основными требованиями к письменному, устному или в электронном виде информированию заявителей о порядке оказания муниципальной услуги являются:

достоверность предоставляемой информации;

чёткость в изложении информации;

полнота информации.

2.4. Сроки предоставления муниципальной услуги.

2.4.1. Срок предоставления муниципальной услуги составляет 30 календарных дней со дня регистрации письменного обращения или обращения, полученного в электронном виде, если иной срок не установлен законодательством Российской Федерации.

2.4.2. В случае отказа в предоставлении муниципальной услуги, отказ предоставляется в течение 7 календарных дней со дня регистрации обращения, если иной срок не установлен законодательством Российской Федерации.

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги.

Исполнение муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

Конституцией Российской Федерации (с последующими изменениями и дополнениями);

Жилищным кодексом Российской Федерации (с последующими изменениями и дополнениями);

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

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

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

Постановлением Правительства Российской Федерации от 23.05.2006 № 306 «Об утверждении Правил установления и определения нормативов потребления коммунальных услуг» (с последующими изменениями и дополнениями);

Постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 № 354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домах» (с последующими изменениями и дополнениями);

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

Уставом муниципального образования Сланцевское городское поселение Сланцевского муниципального района Ленинградской области.

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимый для предоставления муниципальной услуги.

2.6.1. Запрос заявителей о предоставлении муниципальной услуги составляется в произвольной форме в виде письма (далее - запрос), оформленный на бумажном носителе в печатном или рукописном виде и содержащий чёткое изложение.

2.6.2. Заявитель в обязательном порядке указывает наименование органа местного самоуправления, в который направляет запрос, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица, а также свои фамилию, имя, отчество, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, либо почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме.

2.6.3. Если запрос направляется несколькими гражданами (группа), то указываются вышеперечисленные данные, хотя бы одного из этих лиц.

2.6.4. Запрос заявителей об оказании муниципальной услуги может быть подан в электронной форме, путём направления электронного документа, подписанного электронной подписью следующими способами:

на электронную почту администрации Сланцевского муниципального района: slanmo@slanmo.ru;

через официальный сайт Сланцевского муниципального района: www.slanmo.ru.

Заявитель в обязательном порядке указывает свою фамилию, имя, отчество, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, либо почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме.

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

Оснований для отказа в приёме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, законодательством Российской Федерации не предусмотрено.

2.8. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

Заявителю может быть отказано в предоставлении муниципальной услуги, если:

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

информация, за предоставлением которой обратился заявитель, не относится к определённой настоящим административным регламентом (не относится к информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению);

Обо всех случаях отказа в предоставлении муниципальной услуги заявителю сообщается информационным письмом.

2.9. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги.

Муниципальная услуга предоставляется заявителю бесплатно.

2.10. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги.

Срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги не должен превышать 15 минут.

2.11. Срок регистрации заявления о предоставлении муниципальной услуги.

Регистрация заявления о предоставлении муниципальной услуги осуществляется одновременно с приёмом заявления.

2.12. Требования к месту предоставления муниципальной услуги.

2.12.1. Помещение для приёма граждан и его ожидания должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам.

2.12.2. Рабочее место специалиста администрации оборудуется оргтехникой, позволяющей организовывать предоставление муниципальной услуги в полном объёме.

2.12.3. Специалисту администрации, ответственному за предоставление муниципальной услуги, выделяются бумага, расходные материалы, канцелярские товары в количестве, достаточном для предоставления муниципальной услуги.

2.12.4. Места для ожидания должны быть комфортными для граждан и обеспечены необходимой мебелью (стол, стулья), канцелярскими принадлежностями.

2.12.5. Приём граждан осуществляется на рабочем месте лица, осуществляющего приём.

2.13. Показатели доступности и качества муниципальной услуги.

2.13.1. Соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги.

2.13.2. Достоверность и полнота предоставляемой информации.

2.13.3. Своевременное, полное информирование о муниципальной услуге посредством форм и информирования, предусмотренных в п. 1.4 настоящего административного регламента.

2.13.4. Обоснованность отказов в предоставлении муниципальной услуги.

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

3.1. Описание последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги.

Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- а) прием и регистрация запроса о предоставлении информации;
- б) принятие решения о предоставлении (отказе) муниципальной услуги;
- в) подготовка запрашиваемой информации с сопроводительным письмом или информационного письма для предоставления заявителю;
- г) в случае необходимости уведомление заявителя о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

3.2. Приём и регистрация запроса о предоставлении информации.

Основанием для начала процедуры предоставления муниципальной услуги является получение запроса.

Поступивший запрос регистрируется в течение трёх дней с момента поступления в орган местного самоуправления в порядке делопроизводства (далее - в установленном порядке) и передаётся соответствующему специалисту для подготовки ответа в установленном порядке.

Максимальный срок подготовки ответа – тридцать дней с момента регистрации запроса.

3.3. Принятие решения о предоставлении (отказе) муниципальной услуги.

Специалист, уполномоченный предоставлять информацию, проверяет поступивший запрос на предмет отсутствия оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

В случае, если основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги имеются, специалист, готовит письмо заявителю об отказе в предоставлении муниципальной услуги (далее - информационное письмо) с указанием причин отказа в предоставлении муниципальной услуги.

В случае отсутствия оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, специалист, уполномоченный предоставлять информацию, предоставляет информацию.

3.4. Подготовка запрашиваемой информации с сопроводительным письмом или информационного письма для предоставления заявителю.

Специалист, уполномоченный предоставлять информацию, передаёт информационное письмо на подпись должностному лицу в срок не позднее 30 дней с момента поступления обращения в соответствии с настоящим регламентом.

Должностное лицо подписывает информационное письмо.

Специалист, уполномоченный предоставлять информацию, передаёт подписанные документы для регистрации и направления почтовым отправлением или на электронный адрес заявителю в установленном порядке.

В случае, если решение поставленных в письменном обращении или обращении, полученном в электронном виде, вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

3.5. Уведомление заявителя о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

Письменное обращение или обращение, полученное в электронном виде, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию органа местного самоуправления или должностного лица, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

4. Порядок и формы контроля предоставления муниципальной услуги.

4.1. Текущий контроль над соблюдением последовательности действий, определённых административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, и принятием решений специалистами осуществляется должностными лицами Исполнителя муниципальной услуги и лицами, ответственными за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги.

Перечень должностных лиц, осуществляющих текущий контроль, устанавливается приказами и (или) должностными инструкциями специалистов Исполнителя муниципальной услуги.

Текущий контроль осуществляется путём проведения должностным лицом, ответственным за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги, проверок соблюдения и исполнения специалистами данного административного регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации, нормативных правовых актов субъекта Российской Федерации и правовых актов органов местного самоуправления.

Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается руководителем Исполнителя муниципальной услуги.

4.2. Проверки могут быть плановыми и внеплановыми. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки), или отдельные (тематические проверки). Проверка может проводиться по конкретному обращению заявителя, также содержащему жалобу на действия

(бездействие) должностных лиц, участвующих в исполнении муниципальной услуги.

4.3. Персональная ответственность специалистов Исполнителя муниципальной услуги, закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства.

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

5.1. Заявители имеют право на обжалование действий или бездействия должностных лиц, предоставляющих муниципальную услугу, в досудебном и судебном порядке.

5.2. Заявитель вправе обратиться с жалобой лично, письменно или в электронном виде.

5.3. При обращении заявителя, в письменной форме или в электронном виде срок рассмотрения обращения не должен превышать 30 дней с момента регистрации такого обращения в установленном порядке. В исключительных случаях, в том числе при принятии решения о проведении проверки по конкретному обращению заявителя, руководитель Исполнителя муниципальной услуги вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 календарных дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения заявителя.

5.4. Заявитель в своём письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование органа, в который направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, или его должность, а также свои фамилию, имя, отчество, полное наименование для юридического лица, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

5.5. Заявитель в своём обращении, направленном в электронном виде по следующим адресам:

на электронную почту администрации Сланцевского муниципального района slanmo@slanmo.ru

через официальный сайт Сланцевского муниципального района: www.slanmo.ru в обязательном порядке указывает свою фамилию, имя, отчество, адрес электронной почты, почтовый адрес, по которым направляется ответ.

Дополнительно в обращении могут быть указаны:

должность, фамилия, имя и отчество специалиста, решение, действие (бездействие) которого обжалуется;

суть обжалуемого действия (бездействия);

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;

иные сведения, которые заявитель считает необходимым сообщить.

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

5.6. По результатам рассмотрения обращения руководителем Исполнителя принимается решение об удовлетворении, либо об отказе в удовлетворении требований заявителя.

5.7. Письменный ответ или ответ в электронном виде, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется заявителю.

5.8. При получении письменного обращения или обращения в электронном виде, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, руководитель Исполнителя вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов.

В случае, если в письменном обращении или обращении в электронном виде, не указаны фамилия, имя, отчество гражданина, направившего обращение, и (для письменного обращения) почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не даётся.

В случае, если текст письменного обращения или обращения в электронном виде, не поддаётся прочтению, ответ на обращение не даётся, о чем сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

В случае, если в письменном обращении или в обращении в электронном виде, содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы или

ответы в электронном виде, по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.

5.9. Заявители могут сообщить о нарушении своих прав и законных интересов, противоправных решениях, действиях или бездействии должностных лиц Исполнителя, нарушении положений административного регламента, некорректном поведении или нарушении служебной этики по номерам телефонов, на сайте и по электронному адресу, указанным в пунктах 1, 2 административного регламента.