

**АДМИНИСТРАЦИЯ ПАНКРУШИХИНСКОГО РАЙОНА
АЛТАЙСКОГО КРАЯ**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

« 16 » марта 2012г. № 143

с.Панкрушиха

Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Информационное обеспечение о порядке оказания жилищно-коммунальных услуг»

В целях реализации Федерального закона от 27 июля 2010г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» в соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003г. №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Уставом муниципального образования Панкрушихинский район Алтайского края

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Информационное обеспечение о порядке оказания жилищно-коммунальных услуг».
2. Разместить данное постановление в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте Администрации Панкрушихинского района и опубликовать в установленном порядке.
3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на первого заместителя главы Администрации Панкрушихинского района Попкова А.И.

Глава района

В.И. Роликов

УТВЕРЖДЕН

постановлением Администрации района
от «16» марта 2012г. № 143

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ предоставления муниципальной услуги «Информационное обеспечение о порядке оказания жилищно-коммунальных услуг»

1. Общие положения

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Информационное обеспечение о порядке оказания жилищно-коммунальных услуг» (далее - административный регламент) разработан в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", постановлением Администрации Панкрушихинского района Алтайского края от 31.01.2012 № 27 "Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг".

1.2. Муниципальная услуга предоставляется в соответствии с настоящим регламентом физическим и юридическим лицам (далее – заявитель), за исключением государственных органов и их территориальных органов, органов местного самоуправления, обратившимся с запросом о предоставлении муниципальной услуги, выраженной в устной, письменной или электронной форме.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги: информационное обеспечение о порядке оказания жилищно-коммунальных услуг (далее - муниципальная услуга).

2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу:
Отдел по ЖКХ Администрации Панкрушихинского района Алтайского края.
Почтовый адрес:

658760, Российская Федерация, Алтайский край, Панкрушихинский район, с. Панкрушиха, ул. Ленина, 11.

График работы: понедельник — пятница - с 9.00 до 17.00
перерыв с 13.00 до 14.00.

Телефон: (38580) 22-2-36

Тел/факс: (38580) 22-6-71.

Адрес электронной почты: admin@pankrushiha22.ru

Адрес официального сайта Администрации Панкрушихинского района Алтайского края в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет": www.pankrushiha22.ru

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

2.4. Сроки предоставления муниципальной услуги:

2.4.1. При консультировании по телефону - в момент обращения, если в обращении заинтересованного лица факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки. В остальных случаях назначается другое удобное для заявителя время для устной консультации по существу поставленного вопроса.

2.4.2. При проведении личного приема - в ходе личного приема, если изложенные в устном запросе факты и обстоятельства не требуют дополнительной проверки. В остальных случаях заявителю предлагается изложить вопрос о предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг в письменной форме для последующей подготовки письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов.

2.4.3. При получении обращения в письменной форме - в срок, не превышающий 30 дней со дня регистрации обращения в письменной форме. Если для предоставления муниципальной услуги необходимо истребование дополнительных материалов, обязательных для рассмотрения обращения, должностное или уполномоченное лицо продлевает срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив заявителя о продлении срока в письменной форме почтовым отправлением.

2.4.4. При получении обращения о предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг в электронном виде - в срок, не превышающий 30 дней со дня регистрации обращения в электронном виде. В случае направления запроса о получении документов, необходимых для рассмотрения обращения, должностное или уполномоченное лицо продлевает срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив заявителя по электронной почте о продлении срока.

2.4.5. Обращение в письменной форме, по почте или в электронном виде, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации района, 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 заявителя, направившего обращение, о переадресации обращения.

2.4.6. Обращение заявителя о предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и заявителю дан ответ в письменной, устной форме или в электронном виде (по желанию заявителя) в течение 30 дней со дня регистрации обращения.

2.5. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

- Жилищным кодексом Российской Федерации;
- 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»;
- Федеральным законом от 09.02.2009 N 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления";
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";
- Федеральным законом от 30.12.2004 № 210-ФЗ "Об основах регулирования тарифов организаций коммунального комплекса";
- 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";
- Постановлением Правительства Российской Федерации от 06.05.2011 № 354 "О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов";
- Постановлением Правительства Российской Федерации от 14.07.2008 № 520 "Об основах ценообразования и порядке регулирования тарифов, надбавок и предельных индексов в сфере деятельности организаций коммунального комплекса";
- Постановлением Правительства Российской Федерации от 23.05.2006 № 306 "Об утверждении Правил установления и определения нормативов потребления коммунальных услуг";

иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Алтайского края, регламентирующими правоотношения в сфере предоставления муниципальной услуги.

2.6. Для предоставления муниципальной услуги (в случае, если вопрос не может быть снят путем консультирования по телефону или в ходе личного приема) заявителю необходимо обратиться в письменном или электронном виде. В случае необходимости заявителем прикладываются документы, подтверждающие факты, изложенные в обращении.

2.7. Муниципальная услуга заявителю не предоставляется, если:

в письменном обращении или в обращении, поступившем в электронном виде, не указаны фамилия, имя, отчество заявителя, почтовый адрес и адрес электронной почты;

в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи;

текст обращения в письменной форме не поддается прочтению, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

в обращении заявителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, при условии, что указанное обращение и ранее поступившее обращение направлялись в администрацию района. О непредоставлении муниципальной услуги заявитель, направивший обращение, уведомляется в течение 30 дней.

2.8. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

2.9. Время ожидания в очереди при подаче заявителем запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги не должно превышать 30 минут.

2.9. Регистрация обращения заявителя о предоставлении муниципальной услуги осуществляется в момент обращения (при проведении личного приема или при консультировании по телефону). Специалисты администрации района регистрируют обращения заявителей в журнале регистрации устных обращений граждан.

Запросы, поступившие в письменной форме на личном приеме, по почте или в электронном виде, регистрируются в течение трех дней с момента поступления запроса.

Если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, то днем окончания этого срока считается последующий за ним рабочий день.

Поступившие в письменной форме обращения регистрируются в журнале регистрации письменных заявлений граждан.

2.10. Помещения, выделенные для предоставления муниципальной услуги, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам.

2.10.1. Места ожидания оборудуются стульями, кресельными секциями и столами для оформления документов.

2.10.2. В помещении для ожидания приема заявителей и получения информации размещается информационный стенд. Информационный стенд располагается в доступном месте и содержит следующие информационные материалы:

текст административного регламента с приложениями;

график работы, номера телефонов, адрес электронной почты администрации района;

выдержки из нормативных правовых актов по наиболее часто задаваемым вопросам;

образцы документов.

2.11. Показателем доступности является возможность обращения заявителя за предоставлением муниципальной услуги посредством обращения по телефону, личного обращения в администрацию района либо путем направления обращения по почте или в электронном виде.

Показатели качества:

исполнение обращения в установленные сроки;

соблюдение порядка выполнения административных процедур.

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

Блок-схема последовательности административных процедур приводится в приложении 1.

3.1. Консультирование заявителей

3.1.1. Основанием для консультирования по вопросам предоставления муниципальной услуги является обращение заявителя в отдел ЖКЖ, либо Администрацию района.

3.1.2. Информирование проводится уполномоченными специалистами в двух формах: устно (лично или по телефону) и письменно.

При ответах на телефонные звонки и обращения заявителей лично в часы приема сотрудники подробно и в вежливой форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам.

При невозможности сотрудника самостоятельно ответить на поставленные вопросы в связи с тем, что подготовка ответа требует дополнительного изучения, заявителю предлагается один из трех вариантов действий:

изложить обращение в письменной форме;

назначить другое удобное для заявителя время для консультации;

дать ответ в течение трех рабочих дней по контактному телефону, указанному заявителем.

Информирование в письменной форме осуществляется при получении обращения заявителя о предоставлении письменной консультации по процедуре предоставления муниципальной услуги. Ответ на обращение готовится в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения. Сотрудник, ответственный за рассмотрение обращения, обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, готовит ответ в письменной форме по существу поставленных вопросов.

Ответ в письменной форме подписывается начальником отдела ЖКХ или главой (заместителем главы) Администрации района, содержит фамилию и номер телефона исполнителя и направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

3.1.3. Результатом является разъяснение заявителю порядка получения муниципальной услуги.

Индивидуальное устное консультирование каждого заинтересованного лица должностным лицом управления не может превышать 20 минут.

3.2. Прием обращений по вопросу предоставления муниципальной услуги

3.2.1. Основанием для начала административной процедуры по приему обращения является личное обращение заявителя с изложенными вопросами в письменной форме и документами.

Специалист отдела ЖКХ, Администрации района, осуществляющий прием документов, устанавливает предмет обращения, личность заявителя, проверяет наличие всех необходимых документов.

При отсутствии необходимых документов, неправильном заполнении заявления устно уведомляет заявителя о наличии препятствий для рассмотрения вопроса о предоставлении муниципальной услуги, объясняет заявителю содержание выявленных недостатков в представленных документах и меры по их устранению.

Если недостатки, препятствующие приему документов, допустимо устранить в ходе приема, они устраняются незамедлительно. Если устранить недостаток в ходе приема не представляется возможным, заявителю назначается другое удобное для него время.

Специалист, принявший документы, по просьбе обратившегося заявителя выдает расписку о получении обращения с указанием даты приема и количества принятых листов.

Результатом выполнения административной процедуры является прием обращения и необходимых документов для подготовки ответа по существу поставленных вопросов.

Максимальный срок приема документов от заявителя специалистом отдела ЖКХ, Администрации района не может превышать 30 минут.

3.2.2. Обращения заявителей по вопросу предоставления муниципальной услуги, поступающие во время организованных линий горячего телефона, а также с прямых линий, организованных общественной приемной района, по почте, факсу и в электронном виде, переводятся на бумажный носитель и далее исполняются как письменное обращение с обязательной регистрацией.

3.3. Рассмотрение обращений на предоставление муниципальной услуги заявителей

3.3.1. Основанием для начала административной процедуры по рассмотрению обращений является представление заявителем заявления и документов, необходимых для рассмотрения вопросов по существу.

3.3.2. В процессе рассмотрения обращений отдел ЖКХ, Администрация района:

запрашивает дополнительную информацию в исполнительных органах государственной власти, организациях, учреждениях;

приглашает заявителя на беседу по телефону, факсу, посредством использования электронных средств связи, почтой. В случае отказа от приглашения на беседу, ответ на обращение подготавливается по существу рассмотренных вопросов с указанием на то, что недостаточность информации, обусловленной неявкой заявителя на личную беседу, может повлечь недостаточно детальное рассмотрение обращения. При этом в ответе на обращение перечисляются вопросы, факты и обстоятельства, по которым необходимо пояснение заявителя для всестороннего и полного разрешения вопросов, поставленных в обращении.

3.3.3. При истребовании дополнительных документов и материалов у организаций срок рассмотрения обращений заявителей в письменной форме может быть продлен не более чем на 30 дней с уведомлением обратившегося заявителя и обоснованием необходимости продления сроков.

3.3.4. Если вопрос, поставленный в заявлении, не входит в компетенцию отдела ЖКХ, Администрации района, то обращение в течение семи дней со дня регистрации направляется по принадлежности в орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением заявителя, направившего обращение, о переадресации обращения.

3.3.5. Результатом рассмотрения обращения является разрешение поставленных в обращении вопросов и подготовка ответа заявителю.

Максимальный срок подготовки ответа заявителю не должен превышать двадцати дней.

3.4. Подготовка ответа на обращение по предоставлению муниципальной услуги

3.4.1. Основанием для подготовки ответа на обращение заявителя является рассмотрение вопросов, указанных в обращении.

Ответы на обращения заявителей подписывает начальник отдела ЖКХ, глава (заместитель главы) Администрации района.

Максимальный срок нахождения документов на подписи у руководителя не должен превышать трех дней.

3.4.2. Ответ на обращение, поступившие в электронном виде или по почте, направляется по адресу электронной почты или в письменной форме по почтовому адресу. По желанию заявителя ответ вручается лично.

3.4.3. Подготовленные по результатам рассмотрения обращений ответы соответствуют следующим требованиям:

в ответе содержится конкретная и четкая информация по всем вопросам, поставленным в обращении;

если просьба, изложенная в обращении, не может быть решена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена;

в ответе указывается, кому он направлен, дата отправки, регистрационный номер обращения, фамилия, имя, отчество и номер телефона исполнителя.

3.4.4. Результатом административной процедуры по подготовке ответа на обращение, выполнения действия по оформлению ответа на обращение в письменной форме, по почте или в электронном виде является направление (вручение) ответа заявителю.

3.4.5. Максимальный срок направления ответа заявителю не должен превышать трех дней.

4. Контроль за исполнением административного регламента

4.1. Контроль за предоставлением муниципальной услуги осуществляется в форме текущего контроля за соблюдением и исполнением положений административного регламента, полноты и качества предоставления муниципальной услуги.

4.2. Текущий контроль за соблюдением последовательности административных действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, и принятием в ходе ее предоставления решений осуществляется должностными лицами отдела ЖКХ, Администрации района, ответственными за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги.

4.3. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и установление нарушений прав заявителей, принятие решений об устранении соответствующих нарушений.

4.4. Периодичность проведения проверок носит плановый характер (осуществляется на основании годовых планов работы), тематический характер и внеплановый характер (по конкретному обращению).

4.5. Ответственность специалистов отдела ЖКХ, Администрации района закрепляется в их должностных инструкциях.

4.6. Для проведения проверок предоставления муниципальной услуги создается комиссия, состав которой утверждается распоряжением главы Администрации района.

Результаты проверки оформляются в виде акта, в котором отмечаются выявленные недостатки и указываются предложения об их устранении. Акт подписывается всеми членами комиссии.

4.7. По результатам проведения проверок, в случае выявления нарушений прав заявителей, виновные лица привлекаются к дисциплинарной ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

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

5.1. Заявитель вправе обжаловать действия (бездействие) специалистов отдела ЖКХ, Администрации района при исполнении муниципальной услуги, а также принятые ими решения, в досудебном (внесудебном) порядке, в случае если, по мнению заявителя, указанными действиями (бездействием) нарушены его права.

5.2. Жалоба на действия (бездействие) специалистов при исполнении муниципальной услуги, а также принятые ими решения, в порядке досудебного (внесудебного) обжалования подается главе Администрации района.

5.3. В жалобе указываются:

- фамилия, имя, отчество заявителя;
- почтовый адрес, контактный телефон;
- предмет жалобы;
- личная подпись заявителя.

Жалоба должна быть написана разборчивым почерком, не содержать нецензурных выражений.

5.4. Жалоба заявителя, поданная в письменной форме, рассматривается в течение 30 дней с момента ее регистрации.

5.5. По результатам рассмотрения жалобы главой администрации района принимается решение о применении мер дисциплинарной ответственности к специалисту отдела ЖКХ, Администрации района, действия (бездействие), принятое решение которого обжалуются, или об отказе в удовлетворении жалобы.

Заявителю дается письменный ответ о результатах рассмотрения жалобы и принятом решении.

5.6. Заявитель вправе обжаловать действия (бездействие) и принятые решения в судебном порядке в установленном действующим законодательством порядке.

БЛОК-СХЕМА
последовательности административных процедур
при предоставлении муниципальной услуги

