

РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ
БЕЛГОРОДСКАЯ ОБЛАСТЬ



АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА
«ИВНЯНСКИЙ РАЙОН»
ПО С Т А Н О В Л Е Н И Е

05 октября 2011г.

№ 410

Об утверждении Административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению»

В соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 15 июня 2009 года № 478 «О единой системе информационно-справочной поддержки граждан и организаций по вопросам взаимодействия с органами исполнительной власти и органами местного самоуправления с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет», распоряжением Правительства Российской Федерации от 17 декабря 2009 года № 1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде», Федеральным законом от 06 октября 2003года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления Российской Федерации», Федеральным законом от 27 июля 2010года № 210 – ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» **постановляю:**

1. Утвердить Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» (прилагается).

2. Отделу по связям с общественностью и СМИ, информационному обеспечению аппарата главы администрации района (Котова Н.В.) обеспечить размещение административного регламента на сайте администрации района.

3. Рекомендовать автономной некоммерческой организации «Редакция газеты «Родина» (Лошкарев А.А.) опубликовать данное постановление.

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации района по отраслевому развитию Хорькова В.В.

Глава администрации района



В.А.Старченко

**Утверждён
постановлением
администрации района
_____ 2011г. № _____**

Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению»

1. Общие положения

1.1. Наименование муниципальной услуги.

Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» (далее – Административный регламент) разработан в целях повышения качества исполнения и доступности результата предоставления информации о жилищно-коммунальных услугах 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. Наименование структурного подразделения администрации муниципального района «Ивнянский район», непосредственно оказывающего муниципальную услугу.

Предоставление муниципальной услуги осуществляется подотделом энергообеспечения и жилищно-коммунального хозяйства отдела строительства, промышленности, транспорта и связи администрации муниципального района «Ивнянский район»(далее - подотдел).

1.3. Исчерпывающий перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги:

- Конституция Российской Федерации (с учетом изменений и дополнений) (Российская газета, № 7, 21.01.2009);

- Федеральный закон от 29.12.2004 № 188-ФЗ «Жилищный кодекс Российской Федерации» (Российская газета, № 1, 12.01.2005);

- Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (с учетом изменений и дополнений) (Российская газета, № 202, 08.10.2003);
- Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»; (Российская газета, № 8, 16.01.1996);
- Федеральный закон от 21.07.2007 № 185-ФЗ «О фонде содействия реформированию жилищно-коммунального хозяйства» (Российская газета, № 162, 27.07.2007);
- Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (Российская газета, № 95, 05.05.2006);
- Федеральный закон от 07.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (Российская газета, № 168, 30.07.2010);
- постановление Правительства Российской Федерации от 23.05.2006 № 307 «Об утверждении правил предоставления коммунальных услуг гражданам» (Российская газета, № 115, 01.06.2006);
- постановление Правительства Российской Федерации от 23.05.2006 № 306 «Об утверждении правил установления и определения нормативов потребления коммунальных услуг» (Российская газета, № 114, 31.05.2006);
- постановление 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» (Российская газета, № 184, 22.08.2006);
- распоряжение Правительства Российской Федерации от 17 декабря 2009 года № 1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде» (Российская газета, № 247, 23.12.2009);

1.4. Описание результатов оказания муниципальной услуги.

Конечным результатом оказания муниципальной услуги является:

1.4.1. Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг информационным письмом, в том числе:

- размещение информации на официальном сайте администрации муниципального района «Ивнянский район» (aiivnya@iv.belregion.ru).

1.4.2. Информационное письмо с мотивированным отказом в предоставлении информации.

1.5. Описание категорий получателей муниципальной услуги.

Получателем муниципальной услуги являются физические лица, заинтересованные в получении муниципальной услуги, либо их уполномоченные представители (далее - заявитель).

Муниципальная услуга оказывается заявителям на основании их обращений или заявлений с указанием цели получения информации (далее - запрос).

2. Требования к порядку оказания муниципальной услуги

2.1. Порядок информирования о правилах оказания муниципальной услуги.

2.1.1. Место нахождения, справочные телефоны муниципальных служащих подотдела, ответственных за предоставление муниципальной услуги, приведены в приложении № 1 к Административному регламенту. Информация об оказании услуги осуществляется посредством:

- телефонной связи;
- электронной почты.

2.1.3. При ответах на устные обращения и обращения с использованием средств телефонной связи информирование заявителей должно проходить с учетом следующих требований:

- специалисты подотдела подробно и в тактичной (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам;
- сотрудник подотдела представляется, называя свои фамилию, имя, отчество и должность.

2.1.4. Индивидуальное устное консультирование осуществляется сотрудниками подотдела при обращении заявителей за информацией:

- лично;
- по телефону.

Сотрудник подотдела, осуществляющий индивидуальное устное консультирование, должен принять все необходимые меры для дачи полного и оперативного ответа на поставленные вопросы, в том числе с привлечением других сотрудников подотдела. Прием заявителей осуществляется сотрудником подотдела в порядке очереди.

В случае, если для подготовки ответа требуется продолжительное время, сотрудник подотдела может предложить заявителю обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначить другое удобное для заявителя время для устного консультирования.

2.1.5. Индивидуальное письменное консультирование при обращении заявителей за предоставлением муниципальной услуги.

Начальник подотдела в соответствии со своей компетенцией определяет непосредственного исполнителя - сотрудника подотдела для подготовки ответа.

Ответ на обращение заявителя предоставляется в простой, четкой и понятной форме с указанием фамилии, имени, отчества, номера телефона исполнителя - сотрудника подотдела.

Ответ направляется в письменном виде, почтой или электронной почтой в зависимости от способа обращения заявителя за информацией или способа доставки ответа, указанного в письменном обращении заявителя.

2.1.6. Обязанности сотрудников подотдела при ответе на телефонные звонки, устные и письменные обращения заявителей, требования к форме и характеру взаимодействия сотрудников подотдела с заявителями.

При ответе на телефонные звонки сотрудник подотдела, осуществляющий прием и консультирование, сняв трубку, должен назвать фамилию, название подотдела. Во время разговора необходимо произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. В конце консультирования сотрудник подотдела, осуществляющий прием и консультирование, должен кратко подвести итоги и перечислить меры, которые надо принять (кто именно, когда и что должен сделать).

При устном обращении заявителя (по телефону или лично) сотрудники подотдела, осуществляющие прием и консультирование, дают ответ самостоятельно. Если сотрудник подотдела, к которому обратился заявитель, не может ответить на вопрос самостоятельно, то он может предложить заявителю обратиться письменно либо назначить другое удобное для заявителя время для получения консультации.

Ответы на письменные обращения направляются в письменном виде и должны содержать: ответы на поставленные вопросы, фамилию, инициалы и номер телефона исполнителя - сотрудника подотдела. Ответ подписывается начальником подотдела.

Сотрудники подотдела, осуществляющие прием и консультирование (по телефону или лично), должны корректно и внимательно относиться к заявителям.

2.1.7. Порядок оформления запроса.

Заявитель оформляет запрос ручным (чернилами или пастой синего или черного цвета) или машинописным способом согласно приложению № 3 к Административному регламенту. В запросе указываются:

- реквизиты лица, заинтересованного в предоставлении информации (фамилия, имя, отчество физического лица);
- адрес постоянного места жительства или преимущественного пребывания и/или фактический адрес лиц, заинтересованных в получении информации;
- цель получения информации;
- количество экземпляров информации;
- способ получения информации (в случае необходимости доставки по почте указывается почтовый адрес доставки);
- подпись заявителя;
- дату написания.

2.1.8 Регистрации и учету подлежат все поступившие обращения лиц, включая и те, которые по форме не соответствуют установленным требованиям. Форма журнала регистрации обращений приведена в приложении № 4 Административного регламента.

2.2. Сроки оказания муниципальной услуги.

Информация при индивидуальном письменном консультировании направляется заявителю в течение 30 дней со дня регистрации запроса.

Индивидуальное устное консультирование каждого заявителя сотрудник подотдела осуществляет не более 20 минут. При отсутствии очереди время ожидания заявителя при индивидуальном устном консультировании не может превышать 30 минут.

2.3. Основания для отказа в оказании муниципальной услуги:

оформление ненадлежащим образом запроса и (или) невозможность установить, какая именно информация запрашивается.

2.4. Требования к местам оказания муниципальной услуги.

2.4.1. Прием заявителей осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях (присутственных местах) подотдела.

Присутственные места включают зоны для ожидания, информирования и приема заявителей.

2.4.2. Зона информирования располагается в непосредственной близости от зоны ожидания и предназначена для ознакомления с информационными материалами.

2.4.3. Требования к организации зоны информирования:

2.4.3.1. Зона информирования должна быть оборудована информационными стендами. Стенды должны быть максимально заметны, хорошо просматриваемы и функциональны. Информационные стенды могут быть оборудованы карманами формата А4, в которых размещаются информационные листки.

2.4.3.2. Информационные стенды должны содержать актуальную и исчерпывающую информацию о муниципальной услуге:

- текст Административного регламента;
- термины и определения, которые необходимо знать и применять заявителям при обращении в подотдел за предоставлением муниципальной услуги;
- почтовый адрес, телефон, адрес электронной почты подотдела, адрес официального сайта администрации муниципального района «Ивнянский район» в сети Интернет;
- список почтовых адресов, телефонов, адресов электронной почты и адресов, официальных сайтов организаций, участвующих в выполнении муниципальной услуги;
- контактные телефоны сотрудников подотдела, оказывающих муниципальную услугу;
- образец заполнения формы запроса;

- другие информационные материалы, необходимые для оказания муниципальной услуги (наиболее часто задаваемые вопросы и ответы на них, информацию в текстовом виде и в виде блок-схемы, наглядно отображающей алгоритм прохождения административной процедуры и т.д.).

2.4.4. Кабинеты приема заявителей оборудуются информационными табличками (вывесками) с указанием:

- номера кабинета;
- фамилии, имени, отчества и должности сотрудника подотдела, осуществляющего прием заявителей;
- режима работы сотрудника подотдела.

2.5. Перечень необходимых для оказания муниципальной услуги документов.

Для получения муниципальной услуги необходимы следующие документы:

- мотивированный запрос о предоставлении информации;
- документ, удостоверяющий личность.

2.6. Требования к оказанию муниципальной услуги.

Муниципальная услуга оказывается бесплатно.

3. Административные процедуры

3.1. Административные процедуры предоставления информации:

- прием и регистрация запроса о предоставлении информации;
- поиск необходимой информации;
- предоставление информации (мотивированного решения об отказе в предоставлении информации) заявителю.

Блок-схема оказания муниципальной услуги приведена в приложении № 2 Административного регламента.

3.2. Прием запроса о предоставлении информации.

Основанием для начала оказания муниципальной услуги является получение подотделом запроса о предоставлении информации.

Документы, направленные в подотдел почтовым отправлением или полученные при личном обращении заявителя, регистрируются в порядке делопроизводства.

По желанию заявителя при приеме и регистрации запроса на втором экземпляре сотрудник подотдела, осуществляющий прием, проставляет отметку о принятии запроса с указанием даты его регистрации.

Максимальный срок выполнения действия составляет 5 минут. Действие совершается в присутствии заявителя.

После регистрации запрос передается в порядке делопроизводства начальнику подотдела. Начальник подотдела в соответствии со своей компетенцией передает запрос для исполнения сотруднику подотдела.

Максимальный срок выполнения действия составляет 3 дня.

3.3. Поиск необходимой информации.

Основанием для начала процедуры поиска необходимой информации является получение сотрудником подотдела, уполномоченным предоставлять информацию, запроса о предоставлении информации.

Сотрудник подотдела осуществляет формирование требуемой информации.

Максимальная длительность выполнения действия составляет 5 часов.

Сотрудник подотдела, уполномоченный предоставлять информацию:

- формирует информацию, либо;
- готовит мотивированное решение об отказе в предоставлении информации.

Максимальный срок выполнения действия составляет 30 минут. Действие совершается в день установления наличия запрашиваемой информации.

Сотрудник подотдела, уполномоченный предоставлять информацию, передает указанные выше документы на подпись начальнику подотдела.

Максимальный срок выполнения действия составляет 10 минут. Действие совершается в день подготовки документов.

Начальник подотдела подписывает информацию или мотивированное решение об отказе в предоставлении информации.

Максимальный срок выполнения действия составляет 3 дня.

Сотрудник подотдела, уполномоченный предоставлять информацию, передает подписанную информацию или мотивированное решение об отказе в предоставлении информации в порядке делопроизводства для выдачи.

Максимальный срок выполнения действия составляет 1 день. Действие совершается в день получения подписанных документов от начальника подотдела.

3.4. Предоставление информации (мотивированного решения об отказе в предоставлении информации) заявителю.

Основанием для начала выдачи документов заявителю является их поступление сотруднику подотдела, уполномоченному выдавать документы.

При обращении заявителя для получения подготовленной информации сотрудник подотдела, уполномоченный выдавать документы, устанавливает личность заявителя, в том числе проверяет документ, удостоверяющий личность. Если за получением подготовленной информации обращается представитель заявителя, сотрудник подотдела, уполномоченный выдавать документы, устанавливает личность представителя, в том числе проверяет документ, удостоверяющий личность, а также его полномочия на получение информации, запрошенной заявителем.

Сотрудник подотдела, уполномоченный выдавать документы, находит документы, подлежащие выдаче.

Сотрудник подотдела, уполномоченный выдавать документы, регистрирует факт выдачи информации путем внесения соответствующей записи в систему электронного документооборота.

Сотрудник подотдела, уполномоченный выдавать документы, выдает документы заявителю, заявитель расписывается в получении документов на экземпляре документа, который остается в подотделе.

Максимальный срок выполнения всех действий составляет 20 минут.

4. Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги

Контроль за полнотой и качеством оказания муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) сотрудников подотдела, начальника, осуществляющих предоставление муниципальной услуги.

Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по оказанию муниципальной услуги, и принятием решений сотрудниками подотдела осуществляется начальником подотдела.

Сотрудник подотдела, уполномоченный принимать документы, несет персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка приема документов, правильность внесения записи в систему электронного документооборота, предоставляемой заявителям.

Сотрудник подотдела, уполномоченный предоставлять информацию, несет персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка поиска и подготовки запрашиваемой информации или мотивированного решения об отказе в предоставлении информации.

Сотрудник подотдела, уполномоченный выдавать документы, несет персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка выдачи документов.

Персональная ответственность сотрудников подотдела закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства РФ.

Текущий контроль осуществляется путем проведения начальником подотдела проверок соблюдения и исполнения сотрудниками подотдела Порядка предоставления, иных нормативных правовых актов Российской Федерации, нормативных правовых актов Белгородской области и правовых актов администрации муниципального района «Ивнянский район».

Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается начальником подотдела не реже одного раза в месяц.

Проверки могут быть плановыми (осуществляться на основании годовых планов работы подотдела) и внеплановыми. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки), или отдельные аспекты (тематические

проверки). Проверка также может проводиться по конкретному обращению заявителя.

5. Порядок обжалования действия (бездействия) сотрудников подотдела, начальника подотдела и решений, принятых ими при оказании муниципальной услуги

5.1. При отказе в оказании муниципальной услуги заявителя могут обратиться с жалобой в администрацию муниципального района «Ивнянский район» или обжаловать отказ в судебном порядке в сроки, установленные действующим законодательством РФ.

5.2. Досудебное обжалование.

Действия любого нижестоящего должностного лица, участвующего в оказании муниципальной услуги, могут быть обжалованы вышестоящему должностному лицу администрации муниципального района «Ивнянский район».

Заявители могут обратиться с жалобой на действия (бездействие) и решения, принятые в ходе оказания муниципальной услуги на основании Порядка предоставления, письменно почтовым отправлением или электронной почтой в адрес подотдела, в соответствии с графиком работы.

5.3. В письменной жалобе указываются:

фамилия, имя, отчество заявителя (а также фамилия, имя, отчество уполномоченного представителя в случае обращения с жалобой представителя);

полное наименование юридического лица (в случае обращения от имени юридического лица);

почтовый адрес;

предмет жалобы;

личная подпись заявителя (его уполномоченного представителя).

Письменная жалоба должна быть написана разборчивым почерком, не содержать нецензурных выражений. Письменная жалоба должна быть рассмотрена в установленном порядке.

5.4. Обращения заявителей, содержащие обжалование решений, действий (бездействия) конкретных должностных лиц, не могут направляться этим должностным лицам для рассмотрения и (или) ответа. Дубликатные обращения (второй и последующие экземпляры одного обращения, направленные заявителями в различные органы власти, или обращения, повторяющие текст предыдущего обращения, на которое дан ответ), не рассматриваются. В случае поступления дубликатных обращений заявителю направляется уведомление о ранее данных ответах или копии этих ответов.

5.5. Если в результате рассмотрения жалоба признана обоснованной, то принимается решение об осуществлении действий по предоставлению муниципальной услуги заявителю и применению мер ответственности к

сотруднику подотдела, допустившему нарушения в ходе предоставления муниципальной услуги, которые повлекли за собой жалобу заявителя.

5.6. Заявителю направляется сообщение о принятом решении и действиях, осуществленных в соответствии с принятым решением, в установленном порядке.

5.7. Все обращения об обжаловании действий (бездействия) и решений, принятых в ходе предоставления муниципальной услуги на основании Порядка предоставления, регистрируются с указанием:

- принятых решений;
- осуществленных действий по предоставлению заявителю муниципальной услуги и применения мер ответственности к сотруднику подотдела, допустившему нарушения, ответственному за действие (бездействие) и решение, принятое в ходе предоставления муниципальной услуги, повлекшие за собой жалобу заявителя.

5.8. Обращения заявителей считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы (в пределах компетенции) по существу всех поставленных в обращениях вопросов.

**Приложение №1
к Административному регламенту
предоставления муниципальной
услуги «Предоставление
информации о порядке
предоставления жилищно-
коммунальных услуг населению»**

Наименование структурного подразделения, предоставляющего муниципальную услугу	Почтовый адрес	Телефоны, факс	График работы	Часы приема
Подотдел энергообеспечения и жилищно-коммунального хозяйства отдела строительства, промышленности, транспорта и связи администрации района	309110, Белгородская область, Ивнянский район, п.Ивня, ул.Ленина, 20	8 (47243) 5-56-70	понедельник – пятница	С 08-00 до 17-00

Приложение №2
к Административному регламенту
предоставления муниципальной
услуги «Предоставление
информации о порядке
предоставления жилищно-
коммунальных услуг населению»

Блок – схема
последовательности действий при исполнении муниципальной услуги



