Приложение № 4

|  |
| --- |
| Утверждён  постановлением администрации  муниципального образования  сельское поселение Зареченск  от 30.12.2011 №107 |

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**

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

**1. Общие положения**

1.1. Формулировка муниципальной услуги:

Настоящий административный регламент определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при предоставлении муниципальной услуги по предоставлению информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению в соответствии с законодательством Российской Федерации (далее – муниципальная услуга);

1.2. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление муниципальной услуги:

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

· Федеральный закон от 29.12.2004 г. № 188-ФЗ «Жилищный кодекс Российской Федерации»;

· Правила предоставления коммунальных услуг гражданам, утвержденные постановлением Правительства РФ от 23.05.2006 г. № 307;

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

· Распоряжение правительства Российской Федерации № 1993-р от 17.12.2009 года;

1.3. Наименование учреждения, предоставляющего услугу:

Муниципальную услугу предоставляет муниципальное бюджетное учреждение «Жилищный отдел» администрации с.п. Зареченск (далее – МБУ «Жилищный отдел» администрации с.п. Зареченск);

1.4 Результат предоставления услуги:

Конечным результатом предоставления муниципальной услуги является информирование заявителя о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг;

1.5 Категории заявителей, которым предоставляется услуга:

Потребители – граждане Российской Федерации, постоянно проживающие на территории муниципального образования сельское поселение Зареченск Кандалакшского района Мурманской области, использующие коммунальные услуги для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

**2. Требования к предоставлению муниципальной услуги**

2.1.1 Информирование о порядке предоставлении муниципальной услуги осуществляется посредством:

- телефонной связи;

- устных разъяснений;

- письменных разъяснений;

- размещения информации на информационных стендах;

- электронной почты adm181522[@pochta.ru](mailto:alakurttiadmin@pochta.ru)

Сведения о местонахождении, контактных телефонах (телефонах для справок), электронной почте администрации сельского поселения Зареченск Кандалакшского района Мурманской области размещаются:

- на информационных стендах администрации сельского поселения Зареченск Кандалакшского района Мурманской области.

Информация о времени приема документов, сроках и процедуре предоставления муниципальной услуги предоставляется непосредственно в администрации и по телефону для справок в понедельник - четверг с 9.00 до 17.30 (обед с 13.00 до 14.00), пятница с 9.00 до 16.00 (обед с 13.00 до 14.00)

Приём заявлений осуществляется в понедельник - четверг с 9.00 до 17.30 (обед с 13.00 до 14.00), пятница с 9.00 до 15

2.1.2 Основными требованиями при информировании являются:

- компетентность;

- четкость в изложении материала;

- полнота консультирования.

2.1.3. Необходимые документы, подлежащие представлению заявителем для получения муниципальной услуги:

Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование органа местного самоуправления, в который направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ.

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

Необходимые документы должны быть предоставлены по требованию специалиста администрации (выписки, справки, др.).

2.1.3 Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению может осуществляться путем индивидуального информирования в устной или письменной форме.

2.1.4 Индивидуальное устное информирование осуществляется при обращении лично или по телефону.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалист МБУ «Жилищный отдел» администрации с.п. Зареченск подробно, в вежливой (корректной) форме информирует обратившихся (которые представляются, назвав свои фамилию, имя, отчество) по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени отчества принявшего телефонный звонок. При невозможности специалиста МБУ «Жилищный отдел», принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) ответственному должностному лицу или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

Письменное информирование осуществляется при обращении граждан путем почтовых отправлений на их заявление.

2.1.5 Информация о месте предоставления услуги

Место нахождения: МБУ «Жилищный отдел» администрации с.п. Зареченск: Мурманская область, Кандалакшский район, н.п.Зареченск, ул.Кумская, дом 2

Почтовый адрес: 184004, Мурманская область, Кандалакшский район, н.п.Зареченск, ул. Кумская, дом 2.

Контактный телефон: 8 (815-33) 60-428

Адрес электронной почты: adm181522[@pochta.ru](mailto:alakurttiadmin@pochta.ru)

2.2. Условия и сроки предоставления муниципальной услуги

2.2.1 При индивидуальном письменном информировании ответ подготавливается и направляется заявителю в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения;

2.2.2 Время на информирование и консультирование граждан в устной форме составляет не более 15 минут на гражданина.

2.3. Перечень оснований для приостановления либо отказа в предоставлении муниципальной услуги

2.3.1 Оснований для приостановления предоставления услуги или отказа в ее предоставлении нет.

2.4 Требования к местам предоставления муниципальной услуги

2.4.1.Требования к размещению и оформлению помещений

Прием заявителей осуществляется в здании администрации с. п. Зареченск Кандалакшского района Мурманской области на рабочих местах должностных лиц.

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

Помещения должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам.

Места предоставления услуги должны иметь туалет со свободным доступом.

Присутственные места оборудуются противопожарной сигнализацией и средствами пожаротушения.

Места информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, обеспечиваются образцами заполнения документов и оборудуются:

- информационными стендами;

- стульями и столами для оформления документов.

Места ожидания должны быть оборудованы стульями или скамьями. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании.

Помещения должны быть оснащены телефонной связью.

Учреждение должно быть оснащено оргтехникой, мебелью и инвентарем, которые должны отвечать требованиям действующих нормативных документов и обеспечивать надлежащее качество услуг

**3. Административные процедуры**

3.1. Описание последовательности действий при осуществлении муниципальной услуги

Основанием для начала предоставления муниципальной услуги является обращение граждан в МБУ «Жилищный отдел» администрации с.п. Зареченск.

Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

3.1.1 информирование и консультирование граждан о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению;

3.1.2 прием и регистрация заявления (приложение № 1) о предоставлении информации и приложенных к нему документов;

3.1.3 рассмотрение заявления и представленных документов;

3.1.4 подготовка и выдача документов по предоставлению информации;

3.1.5 Блок-схема предоставления муниципальной услуги приводится в приложении 2 к настоящему Регламенту.

3.2 Прием и регистрация заявления о предоставлении информации и приложенных к нему документов

3.2.1 Основанием для начала исполнения административной процедуры является поступление заявления граждан в МБУ «Жилищный отдел» администрации с.п. Зареченск о предоставлении жилищно-коммунальных услуг населению.

3.2.2 Прием и регистрация заявлений о предоставлении информации осуществляется специалистом МБУ «Жилищный отдел» администрации с.п. Зареченск.

3.2.3 Заявление принимается по предъявлении паспорта заявителя, заявление и приложенные к нему документы регистрируются в течение одного рабочего дня в журнале регистрации входящей корреспонденции.

3.2.4 Заявителю выдается расписка в получении документов с указанием их перечня и даты принятия.

Максимальный срок выполнения действия составляет 10 минут на каждого заявителя.

3.3 Рассмотрение заявления и представленных документов

3.3.1 Зарегистрированное заявление с пакетом приложенных документов в течение одного рабочего дня передается ответственному должностному лицу, уполномоченному на рассмотрение заявления и представленных документов, для работы.

3.3.2 Ответственное должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение заявления и представленных документов, осуществляет проверку представленных документов на предмет полноты и правильности их составления с учетом требований законодательства.

3.4. Подготовка и выдача документов по предоставлению информации

В случае полноты и правильности составления представленных документов специалист, уполномоченный на рассмотрение заявления и представленных документов, подготавливает сведения (документы) по предоставлению информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению. Максимальный срок выполнения действия составляет 10 дней.

**4. Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги**

4.1.Порядок осуществления контроля

4.1.1 Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами, осуществляется Главой администрации сельского поселения Зареченск.

4.1.2 Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения положений настоящего регламента. Периодичность осуществления текущего контроля составляет не реже одного раза в год.

4.1.3 В случае поступления жалобы на сроки и качество оказания муниципальной услуги формируется комиссия. Результаты деятельности комиссии оформляются в виде акта. Акт подписывается председателем комиссии и передается на рассмотрение Главы администрации поселения.

4.2.Ответственность должностных лиц за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги

4.2.1 Исполнители несут дисциплинарную, а в случаях, определенных законодательством, административную ответственность за качество подготовки информации и соблюдение сроков выполнения процедур.

Специалисты МБУ «Жилищный отдел» администрации с.п. Зареченск, которые осуществляют определенные административные процедуры, несут персональную ответственность за организацию работы, за соблюдение сроков и порядка рассмотрения и оформления документов в ходе предоставления муниципальной услуги. Персональная ответственность исполнителей закрепляется в их должностных инструкциях.

4.2.2 По результатам проведенных проверок, оформленных в установленном порядке, в случае выявления нарушений прав заявителей, глава сельского поселения Зареченск осуществляет привлечение виновных лиц к ответственности. В соответствии с законодательством Российской Федерации.

**5. Порядок обжалования действий (бездействия) должностного лица и принимаемого им решения при предоставлении муниципальной услуги**

5.1 Заявители имеют право обратиться с жалобой на действия (бездействие) должностных лиц и решений, принятых в ходе оказания муниципальной услуги лично или направить письменное обращение, жалобу (претензию).

5.2 Заявители могут обращаться к Главе администрации сельского поселения Зареченск с жалобой на принятое по обращению решение, действие (бездействие) должностных лиц в ходе выполнения настоящего регламента по оказанию муниципальной услуги.

5.3 Заявитель в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает свои реквизиты (фамилия, имя, отчество физического лица, полное наименование юридического лица, данные должностного лица, почтовый адрес), излагает суть предложения, заявления или жалобы (далее – обращение), ставит личную подпись и дату.

5.4 При обращении заявителей в письменной форме срок рассмотрения жалобы не должен превышать 30 дней с момента ее регистрации.

5.5 Если изложенная в обращении жалоба признается обоснованной, то принимается решение о применении мер дисциплинарной или административной ответственности к лицам, допустившим нарушения в ходе предоставления муниципальной услуги.

Ответ на обращение не дается в случаях, если:

- в обращении не указаны реквизиты заявителя (фамилия, имя, отчество физического лица, полное наименование юридического лица, данные должностного лица, почтовый адрес);

- в обращении содержатся оскорбительные выражения, угрозы жизни и здоровью;

- текст обращения не поддается прочтению, о чем сообщается заявителю, если фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

- в обращении содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства.

5.6 Решения и действия (бездействие) администрации, должностных лиц администрации, нарушающие право заявителя на получение муниципальной услуги, могут быть обжалованы в суд в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

Приложение 1

к Административному регламенту

по предоставлению муниципальной услуги

«Предоставление информации о порядке

предоставления жилищно-коммунальных

услуг населению»

Главе администрации

сельского поселения Зареченск

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(фамилия, имя, отчество)

проживающего по адресу: \_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

тел. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**ЗАЯВЛЕНИЕ**

Прошу предоставить информацию о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению на\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (квартира, комната, комната в квартире, жилой дом, нежилое помещение, иной объект)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

расположенное по адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Цель предоставления информации: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

( Заключение договора с обслуживающей организацией, заключение договора социального найма, выкуп объекта, либо иная цель предоставления информации)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Информацию получу\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(лично, по почте)

Дата \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ подпись \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Приложение 1

к Административному регламенту

по предоставлению муниципальной услуги

«Предоставление информации о порядке

предоставления жилищно-коммунальных

услуг населению»

БЛОК-СХЕМА

общей структуры по представлению муниципальной услуги

«Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению»

Начало предоставления муниципальной услуги:

Заявитель обращается с заявлением лично или направляет его почтовым отправлением, электронной почтой

Прием заявления о предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению

Рассмотрение заявления о предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению

Поиск информации и подготовка документов по предоставлению информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению

Выдача информации заявителю

Оказание муниципальной услуги завершено