

Администрация муниципального образования –
Сотницынское сельское поселение
Сасовского муниципального района Рязанской области
ПОСТАНОВЛЕНИЕ
от «11» ноября 2013 г. № 89

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

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», руководствуясь Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Порядком разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг администрацией муниципального образования – Сотницынское сельское поселение Сасовского муниципального района Рязанской области, утвержденным Постановлением главы Сотницынского сельского поселения от 13.04.2012 № 18, **ПОСТАНОВЛЯЮ:**

1. Утвердить административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению».

2. Постановление администрации муниципального образования – Сотницынское сельское поселение Сасовского муниципального района Рязанской области «Об утверждении административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» от 15 мая 2012 года № 43 считать утратившим силу.

3. Настоящее постановление подлежит опубликованию в печатном средстве массовой информации «Информационный бюллетень Сотницынского сельского поселения».

4. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава администрации
муниципального образования -
Сотницынское сельское поселение
Сасовского муниципального района
Рязанской области

С.А. Лыдин

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ
"ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ О ПОРЯДКЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ
ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ НАСЕЛЕНИЮ"**

1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования

1.1.1. Предметом регулирования настоящего административного регламента являются отношения, возникающие между физическими лицами и администрацией муниципального образования – Сотницынского сельского поселения, связанные с предоставлением муниципальной услуги по предоставлению информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

1.1.2. Настоящий административный регламент разработан в целях повышения качества и доступности предоставления муниципальной услуги, а также определяет требования к порядку предоставления муниципальной услуги, сроки и последовательность действий при осуществлении подготовки и предоставления информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

1.2. Лица, имеющие право на получение муниципальной услуги

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

1.3. Порядок информирования о правилах
предоставления муниципальной услуги

1.3.1. Информация о предоставлении муниципальной услуги является открытой и предоставляется путем:

- 1) информационных материалов, которые размещаются на официальном сайте администрации муниципального образования – Сотницынского сельского поселения.
- 2) индивидуального устного информирования - при личном обращении в администрацию или по телефону;
- 3) письменного информирования.

1.3.2. Сведения о местонахождении:

- администрации муниципального образования – Сотницынского сельского поселения Сасовского муниципального района Рязанской области:

391456, Рязанская область, Сасовский район, поселок Сотницыно

Часы работы администрации:

Понедельник-пятница с 8.00 до 16.00

Перерыв на обед: с 12.00 до 13.00

Выходной: суббота, воскресенье

Телефоны для справок:

8(49133) 4-00-30

- Многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг Сасовского района:

Рязанская область, г. Сасово, Проспект Свободы, д. 19

График работы: рабочие дни с 8.00 до 18.00

суббота с 8.00 до 12.00

Выходной день: воскресенье

Телефон для справок: 8(49133) 2-40-50

Адрес электронной почты: mfc.sasovo@mail.ru

1.3.3. Информирование о предоставлении муниципальной услуги осуществляется должностными лицами администрации Сотницынского сельское поселение, ответственными за предоставление муниципальной услуги.

Должностные лица администрации, ответственные за предоставление муниципальной услуги, осуществляют информирование по следующим направлениям:

- о местонахождении и графике работы администрации;
- о справочных телефонах администрации;
- об адресе официального сайта администрации в сети Интернет, адресе электронной почты;
- о порядке получения информации заинтересованными лицами по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе о ходе предоставления муниципальной услуги.

Основными требованиями к консультации заявителей являются:

- актуальность;
- своевременность;
- четкость в изложении материала;
- полнота консультирования;
- наглядность форм подачи материала;
- удобство и доступность.

Время получения ответа при индивидуальном устном консультировании не должно превышать 10 минут.

1.3.4 Требования к форме и характеру взаимодействия должностных лиц с заявителями:

- при ответе на телефонные звонки должностное лицо представляется, назвав свои фамилию, имя, отчество, должность, наименование структурного подразделения, предлагает представиться собеседнику, выслушивает и уточняет суть вопроса. Во время разговора следует произносить слова четко, избегать

"параллельных разговоров" с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат;

- при личном обращении заявителей должностное лицо должно представиться, указать фамилию, имя и отчество, сообщить занимаемую должность, самостоятельно дать ответ на заданный заявителем вопрос;

- в конце консультирования (по телефону или лично) должностное лицо, осуществляющее консультирование, должно кратко подвести итоги и перечислить меры, которые следует принять заявителю (кто именно, когда и что должен сделать);

- ответ на письменные обращения и обращения, присланные по электронной почте, дается в простой, четкой и понятной форме с указанием фамилии и инициалов, номера телефона должностного лица, исполнившего ответ на обращение.

На информационных стендах в администрации размещаются следующие информационные материалы:

- сведения о перечне муниципальных услуг;

- порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления муниципальной услуги;

- **блок-схема**, наглядно отображающая последовательность действий при предоставлении муниципальной услуги (приложение N 1 к административному регламенту);

- перечень документов, которые заявитель должен представить для предоставления муниципальной услуги;

- образцы заполнения документов;

- адреса, номера телефонов и факса, график работы, адрес электронной почты администрации, адрес сайта администрации в сети Интернет;

- перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги;

- административный регламент;

- необходимая оперативная информация о предоставлении муниципальной услуги.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги

Муниципальная услуга, предоставление которой регулируется настоящим административным регламентом, именуется "Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению" (далее - муниципальная услуга).

2.2. Наименование исполнительного органа местного самоуправления, непосредственно предоставляющего муниципальную услугу

Муниципальная услуга предоставляется специалистами администрации Сотницинского сельского поселения, либо в многофункциональном центре.

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги

Результатом предоставления муниципальной услуги является предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению Сотницинского сельского поселения.

2.4. Сроки предоставления муниципальной услуги

2.4.1. Максимальный срок предоставления муниципальной услуги не может превышать тридцати календарных дней с момента регистрации письменного обращения заявителя.

2.5. Перечень нормативных правовых актов, непосредственно регулирующих предоставление муниципальной услуги

Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии с:

- **Конституцией** Российской Федерации: принята всенародным голосованием 12 декабря 1993 г.//Российская газета, N 7, 21.01.2009;
- **Земельным кодексом** Российской Федерации// "Собрание законодательства Российской Федерации", 29.10.2001, N 44, ст. 4147;
- **Федеральным законом** от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг"// "Собрание законодательства Российской Федерации", 02.08.2010, N 31, ст. 4179;
- **Федеральным законом** от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"//Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, N 19, ст. 2060;
- **Федеральным законом** Российской Федерации от 29.12.2004 N 188-ФЗ "Жилищный кодекс Российской Федерации";
- **Постановлением** Правительства РФ от 23.05.2006 N 307 "О порядке предоставления коммунальных услуг гражданам";
- **Распоряжением** Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 N 1993-р "Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде"// "Собрание законодательства Российской Федерации", 28.12.2009, N 52 (2 ч.), ст. 6626;
- **Уставом** муниципального образования – Сотницинское сельское поселение.

2.6. Перечень документов, предоставляемых заявителем, для получения муниципальной услуги

2.6.1. Для получения муниципальной услуги заявителями представляются следующие документы:

- письменный запрос о предоставлении информации в произвольной форме (с указанием фамилии, имени, отчества (последнее - при наличии), почтового адрес, по которому должна быть направлена запрашиваемая информация, личной подписи, даты);

- документ, удостоверяющий личность.

Документы направляются в администрацию по адресу: 391456; Рязанская область, Сасовский район, поселок Сотницыно, посредством личного обращения заявителя либо направления документов по почте. Указанный в настоящем подпункте запрос может быть представлен заявителем в форме электронных документов с использованием сети Интернет.

2.6.3. Требовать от заявителя представления документов, не предусмотренных настоящим административным регламентом, не допускается.

2.7. Основания для отказа в приеме документов

Предоставление муниципальной услуги не требует подготовки специальных документов от получателей, в силу этого отказ в приеме документов не предусмотрен.

2.8. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги

2.8.1. Заявителю может быть отказано в предоставлении муниципальной услуги:

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

б) информация, за предоставлением которой обратился Заявитель, не относится к определенной настоящим Регламентом (не относится к информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению);

в) не подлежат рассмотрению заявления, запросы, письма, не содержащие фамилии, почтового адреса заявителя.

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

2.9. Информация о платности (бесплатности) предоставления муниципальной услуги

Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

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

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления и при получении результата предоставления муниципальной услуги не должен превышать 15 минут.

2.11. Срок регистрации заявления заявителя о предоставлении муниципальной услуги

Поступившие заявления регистрируются в течение 15 минут с момента поступления.

2.12. Требования к месту, предназначенному для предоставления государственной услуги

2.12.1. Помещение для предоставления муниципальной услуги размещается в здании Исполнителя. На территории, прилегающей к местоположению Исполнителя, оборудуются места для парковки автотранспортных средств. Вход в помещение должен быть оборудован информационной вывеской, содержащей полное наименование и график работы и должен быть обеспечен свободным доступом Заявителей в помещение.

2.12.2. Места ожидания должны соответствовать комфортным условиям для Заявителей и оптимальным условиям работы специалистов.

Места ожидания в очереди на предоставление информации могут быть оборудованы стульями, кресельными секциями, скамьями.

2.12.3. Места для информирования, предназначенные для ознакомления Заявителей с информационными материалами, оборудуются:

- информационными стендами с образцами заполнения запросов;
- стульями и столами;
- наличие письменных принадлежностей и бумаги формата А4.

2.12.4. Рабочие места специалистов, предоставляющих муниципальную услугу, оборудуются компьютерами и оргтехникой, позволяющими своевременно и в полном объеме получать справочную информацию по правовым вопросам и организовывать предоставление муниципальной услуги в полном объеме.

2.13. Показатели доступности и качества муниципальной услуги

2.13.1 Показателями оценки доступности муниципальной услуги являются:

а) транспортная доступность к местам предоставления муниципальной услуги;

б) обеспечение беспрепятственного доступа лиц с ограниченными возможностями передвижения к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга;

в) обеспечение возможности направления запроса по электронной почте;

г) размещение информации о порядке предоставления муниципальной услуги на официальном сайте администрации Сотницынского сельского поселения.

2.13.2. Показателями оценки качества предоставления муниципальной услуги

являются:

- а) соблюдение срока предоставления муниципальной услуги;
- б) соблюдение сроков ожидания в очереди при предоставлении муниципальной услуги;
- в) отсутствие поданных в установленном порядке жалоб на решения или действия (бездействие) должностных лиц, принятые или осуществленные ими при предоставлении муниципальной услуги.

3. Административные процедуры

3. Предоставление муниципальной услуги включает в себя выполнение следующих административных процедур:

- прием и регистрация письменного обращения, документов и материалов, касающихся информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению;
- сбор, анализ, обобщение информации по вопросам, указанным в письменном обращении;
- направление заявителю ответа на письменное обращение, выдача информационных (справочных) материалов (при личном обращении), размещение информационных материалов в средствах массовой информации, на официальном сайте администрации района.

3.1 Прием и регистрация заявлений о предоставлении муниципальной услуги

3.1.1. Основанием для начала административного действия по приему и регистрации документов от заявителя в администрацию Сотницынского сельского поселения, направлению документов должностному лицу администрации для предоставления муниципальной услуги является обращение заявителя либо получение документов по почте должностным лицом администрации, ответственным за прием и регистрацию документов.

Должностное лицо администрации, ответственное за прием и регистрацию документов:

- на втором экземпляре обращения ставит отметку о получении и дату приема документов от заявителя (при личном обращении);
- направляет завизированные документы главе администрации для наложения резолюции.

Срок исполнения данного административного действия составляет не более одного дня.

Результатом исполнения административного действия является регистрация заявления в журнале входящих документов.

3.2. Сбор, анализ, обобщение информации по вопросам, указанным в письменном обращении

Должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги:

- проводит сбор, анализ, обобщение информации по вопросам, указанным в письменном обращении;
- проводит анализ, обобщение документов и материалов, касающихся предоставления муниципальной услуги.

Срок исполнения данного административного действия составляет не более 25 дней.

Результатом данного административного действия является подготовка информации для дачи ответа заявителю либо подготовка информации для создания информационных материалов для размещения в средствах массовой информации, а также на официальном сайте администрации.

3.3. Направление ответа на письменное обращение заявителя

3.3.1 По окончании подготовки информации по вопросам, указанным в письменном обращении, должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги, направляет ответ заявителю на письменное обращение с приложением информационных (справочных) материалов (при необходимости).

Результатом данного административного действия является ответ заявителю.

По итогам проведения анализа, обобщения документов и материалов, касающихся предоставления данной муниципальной услуги, должностное лицо подготавливает информационные материалы для размещения в средствах массовой информации, а также на сайте администрации.

Срок исполнения данного административного действия составляет не более 4 дней.

Результатом данного административного действия является подготовка информации по письменному запросу заявителя либо размещение информационных материалов в средствах массовой информации, а также на официальном сайте администрации.

3.3.2. При личном обращении заявителя должностное лицо администрации, ответственное за прием и регистрацию документов, устанавливает предмет обращения, сообщает заявителю, к каким должностным лицам следует обратиться.

Максимальный срок выполнения действия не более 10 минут.

Должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги, выслушивает заявителя и проводит необходимую разъяснительную работу.

3.3.3. Последовательность административных процедур, выполняемых при предоставлении муниципальной услуги (при письменном обращении), приводится в **блок-схеме** в приложении N 1 к настоящему административному регламенту.

4. Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги

4.1. Текущий контроль осуществляется главой администрации путем

проведения проверок соблюдения и исполнения должностным лицом положений настоящего административного регламента.

Должностное лицо, уполномоченное размещать информацию на официальном сайте, несет персональную ответственность за размещение информации.

Ответственность должностных лиц закрепляется в их должностных инструкциях.

4.2. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги осуществляется главой администрации и включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на действия (бездействие) должностных лиц администрации.

Периодичность осуществления текущего контроля главой администрации устанавливается и осуществляется не реже одного раза в месяц.

Проверки могут быть плановыми (осуществляться на основании годовых планов работы администрации) 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.

4.3. По результатам проведенных проверок, в случае выявления нарушений прав заявителей, осуществляется привлечение виновных лиц к 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. Заявители имеют право на обжалование действий (бездействия) должностного лица администрации, а также принимаемого им решения при оказании муниципальной услуги:

- во внесудебном порядке путем обращения к главе администрации Сотницинского сельского поселения;

- в судебном порядке в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

5.1.1. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

Жалоба должна быть зарегистрирована в течение 15 минут с момента ее поступления.

5.2. Жалоба в письменной форме должна содержать следующую информацию:

- фамилию, имя, отчество заявителя;
- почтовый адрес места жительства, по которому должен быть направлен ответ;
- наименование органа, осуществляющего оказание муниципальной услуги, и (или) фамилию, имя, отчество должностного лица (при наличии информации), решение, действие (бездействие) которого обжалуется;
- существо обжалуемого действия (бездействия) и решения.

5.3. Дополнительно могут быть указаны:

- причины несогласия с обжалуемым действием (бездействием) и решением;
- обстоятельства, на основании которых получатель муниципальной услуги считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия к их реализации либо незаконно возложена какая-либо обязанность, требования об отмене решения, о признании незаконным действия (бездействия) и решения;
- иные сведения, которые автор обращения считает необходимым сообщить;
- копии документов, подтверждающих изложенные в жалобе доводы.

5.4. Жалоба подписывается подавшим ее заявителем, и ставится дата.

5.5. Если документы, имеющие существенное значение для рассмотрения жалобы, отсутствуют или не приложены к жалобе, получатель муниципальной услуги в пятидневный срок уведомляется (письменно, с использованием средств телефонной или факсимильной связи либо по электронной почте) о том, что рассмотрение жалобы и принятие решения будут осуществляться без учета доводов, в подтверждение которых документы не представлены.

5.6. Поступившая к должностному лицу администрации Сотницинского сельского поселения жалоба регистрируется в установленном порядке.

5.7. Должностные лица администрации Сотницинского сельского поселения:

- обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием заявителя, направившего жалобу, или его законного представителя;
- вправе запрашивать необходимые для рассмотрения жалобы документы и материалы в других органах, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

- по результатам рассмотрения жалобы принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя, дают письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.

5.8. Рассмотрение жалобы и подготовка ответа по ней осуществляются в соответствии с установленными в администрации Сотницинского сельского поселения правилами документооборота.

5.9. Письменная жалоба, поступившая должностному лицу администрации Сотницинского сельского поселения, рассматривается в течение 15 дней со дня регистрации жалоб.

5.10. В случае, если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, о чем сообщается заявителю, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.11. 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, должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередной жалобы и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. О принятом решении уведомляется получатель муниципальной услуги, направивший жалобу.

5.12. Ответ на жалобу подписывается главой Сотницинского сельского поселения.

5.13. Если в результате рассмотрения жалоба признана обоснованной, то должностным лицом, рассматривающим жалобу, принимается решение о привлечении к ответственности в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации должностного лица, ответственного за действие (бездействие) и решения, осуществляемые (принятые) в ходе оказания муниципальной услуги на основании Административного регламента и повлекшие за собой жалобу.

5.14. Обращения считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы.

Приложение N 1
к административному регламенту
по предоставлению муниципальной
услуги "Предоставление информации
о порядке предоставления
жилищно-коммунальных услуг населению"

БЛОК-СХЕМА АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР

Прием и регистрация заявления, письменного обращения, документов и материалов (15 минут)	
Сбор, анализ, обобщение информации по вопросам, указанным в заявлении-анкете, письменном обращении (не более 25 дней)	Проведение анализа документов и материалов, поступивших в администрацию, о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению муниципального района (не более 25 дней)
Направление ответа на письменное обращение заявителя. (не более 4 дней)	Подготовка информационных материалов для размещения в средствах массовой информации, а также на сайте администрации муниципального образования (не более 4 дней)