Р О С С И Й С К А Я Ф Е Д Е Р А Ц И Я

ИРКУТСКАЯ ОБЛАСТЬ

АЛАРСКИЙ РАЙОН

**МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ «КУТУЛИК»**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от 17 февраля 2014 г. № 18 п. Кутулик

Об административном регламенте

предоставления муниципальной услуги

«Предоставление информации о порядке

предоставления жилищно-коммунальных

услуг населению»

В целях реализации Федерального закона от 27.07.2010 г. № 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». (Приложение).

2. Данное постановление подлежит официальному опубликованию.

Глава муниципального

образования «Кутулик» П.П. Заусаев

Приложение

к постановлению главы МО

«Кутулик» № 18 от 17.02.2014 г.

**Административный регламент**

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

**услуг населению»**

(с изменениями, внесенными постановлением от 06.06.2016 г. № 117)

**1. Общие положения**

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги по предоставлению информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению (далее – Административный регламент) устанавливает стандарт предоставления муниципальной услуги, сроки и последовательность административных процедур, порядок взаимодействия между структурными подразделениями администрации муниципального образования «Кутулик», их должностными лицами с заявителями, органами государственной власти, иными органами местного самоуправления, учреждениями и организациями при предоставлении данной муниципальной услуги.

1.2. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление муниципальной услуги:

- Конституция Российской Федерации, принята всенародным голосованием 12 декабря 1993 года;

-  Федеральный закон от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

- Федеральный закон от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

- Федеральный закон от 24.12.2004 № 210-ФЗ «Об основах регулирования тарифов организаций коммунального комплекса»;

- Постановление Правительства Российской Федерации от 23.05.2006 № 306 «Об утверждении правил установления и определения нормативов потребления коммунальных услуг»;

- Постановление Правительства Российской Федерации от 23.05.2006 № 307 «О порядке предоставления коммунальных услуг гражданам»;

- 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»;

- Постановление Государственного комитета Российской Федерации по строительству и жилищно-коммунальному комплексу от 27.09.2003 № 170 «Об утверждении правил и норм технической эксплуатации жилищного фонда»;

- Иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Иркутской области, муниципальные правовые акты муниципального образования «Кутулик».

1.3. Получателями муниципальной услуги являются заявители - физические или юридические лица, либо их уполномоченные представители, обратившиеся в администрацию муниципального образования «Кутулик» с запросом о предоставлении муниципальной услуги, выраженным в устной, письменной или электронной форме.

1.4. Предоставление муниципальной услуги по предоставлению информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению носит заявительный характер.

1.5. Информацию о порядке предоставления муниципальной услуги заявитель может получить в администрации муниципального образования «Кутулик», в средствах массовой информации, в сети Интернет на официальном сайте муниципального образования «Аларский район», на информационных стендах администрации.

1.6. Сведения о местонахождении, графике работы:

Администрация муниципального образования «Кутулик» Аларского района Иркутской области.

Адрес: 669452, Иркутская область, Аларский район, п. Кутулик, ул. Матвеева, 2.

Режим работы администрации: понедельник-четверг с 08.30 до 17.00 часов, пятница с 08.30 до 16.00 часов. Обеденный перерыв с 13.00. до 14.00 часов. Выходные дни: суббота, воскресенье.

Справочные телефоны: 8 (39564) 37-1-54

Адрес электронной почты администрации муниципального образования «Кутулик» - adm.kutulik@mail.ru

1.7. Порядок получения информации заявителями по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе о ходе предоставления муниципальной услуги:

а) Для получения информации по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе о ходе предоставления муниципальной услуги заявители вправе обратиться лично, посредством телефонной, почтовой, электронной связи в администрацию муниципального образования «Кутулик».

б) При личном приеме заявителей, либо при обращении заявителя посредством телефонной связи специалисты местной администрации, в чьи должностные обязанности входит исполнение данной обязанности, подробно, в вежливой (корректной) форме информирует заявителей по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста администрации, принявшего телефонный звонок.

в) Специалисты местной администрации предоставляют информацию по следующим вопросам:

- о порядке предоставления муниципальной услуги;

- о перечне документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

- о ходе предоставления муниципальной услуги;

- о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу и муниципальных служащих.

г) Основными требованиями к информированию заявителей являются:

- достоверность предоставляемой информации;

- четкость в изложении информации;

- удобство и доступность получения информации,

- оперативность предоставления информации;

- полнота информирования.

1.8. Информирование заявителя осуществляется также на основании письменного заявления или заявления, направленного посредством электронной почты на имя главы муниципального образования «Кутулик».

1.9. Заявление подлежит регистрации специалистом приемной администрации муниципального образования «Кутулик» в течение 1 дня с даты его поступления в администрацию муниципального образования «Кутулик».

1.10. Заявление рассматривается в течение 15 дней со дня его регистрации.

1.11. Ответ на заявление направляется посредством почтовой либо электронной связям в зависимости от способа обращения, по адресу заявителя, указанного в поданном им заявлении.

**2. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ**

**МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**

2.1. Наименование муниципальной услуги: предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

2.2. Муниципальная услуга предоставляется администрацией муниципального образования «Кутулик» Аларского района Иркутской области.

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

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги - 15 дней с даты регистрации заявления.

2.5. Срок выдачи (направления) документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги - 1 день.

2.6. Правовыми основаниями для предоставления муниципальной услуги являются:

- Федеральный закон от 27.06.2010 № 210 – ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

- Постановление главы муниципального образования «Кутулик» от 03.11.2011 г. № 157 "Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг»

- Постановление главы муниципального образования «Кутулик» от 27.10.2010 г. № 88 "О переходе администрации муниципального образования «Кутулик» на предоставление муниципальных услуг в электронном виде».

2.7. Для заявителей, обратившихся за получением услуги, форма обращения является произвольной, но должна содержать следующую информацию:

- для граждан: фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, содержание вопросов, по которым требуется консультирование в рамках предоставления услуги, личную подпись с указанием даты обращения. При личном обращении с устным запросом о предоставлении муниципальной услуги гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность.

- для юридических лиц: полное наименование юридического лица, фамилию, имя, отчество руководителя, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, содержание вопросов, по которым требуется консультирование в рамках предоставления услуги, подпись полномочного представителя юридического лица с печатью организации (в случае, если письменное обращение представлено не на бланке организации), с указанием даты обращения.

2.8. В письменном обращении за предоставлением услуги, в том числе, направленном по электронной почте, заявителями указывается адресат (администрация муниципального образования «Кутулик»).

2.9. Письменное обращение может быть написано от руки или оформлено в печатном виде. Представления других документов не требуется.

2.10.  Документы, являющиеся основанием для получения муниципальной услуги, представляются в администрацию муниципального образования «Кутулик» по выбору заявителя посредством личного обращения, либо направления документов по почте, либо в электронном виде.

2.11. Факт подтверждения направления документов по почте лежит на заявителе. В случае подачи документов в электронном виде специалист администрации муниципального образования «Кутулик», ответственный за прием и регистрацию документов, подтверждает факт их получения ответным сообщением в электронном виде с указанием даты и регистрационного номера, присвоенного запросу.

2.12. Датой обращения и предоставления документов является день поступления и регистрации документов специалистом администрации муниципального образования «Кутулик».

2.13. Основаниями для отказа в принятии заявления является:

а) в заявлении имеются подчистки, приписки, зачеркнутые слова, не оговоренные исправления.

2.14. Основаниями для отказа в предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению являются:

а) из содержания запроса невозможно установить, какая именно информация запрашивается;

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

в) текст запроса не поддается прочтению (возвращается заявителю также, если его реквизиты или контактная информация не поддаются прочтению).

2.15. В случае выявления оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, запрос возвращается заявителю с мотивированным письменным обоснованием такого отказа. После устранения оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, заявитель вправе обратиться повторно для получения муниципальной услуги.

2.16. Предоставление муниципальной услуги местной администрацией осуществляется бесплатно.

2.17. Максимальное время ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги составляет не более 15 минут.

2.18. Максимальное время ожидания в очереди при получении результата предоставления муниципальной услуги составляет не более 15 минут.

2.19. Заявление о предоставлении муниципальной услуги со всеми необходимыми документами регистрируется в течении рабочего дня с момента его поступления или представления в администрацию муниципального образования «Кутулик».

2.20. Требования к помещениям, в которых предоставляются муниципальные услуги:

- рабочие места оборудуются средствами вычислительной техники и оргтехникой, позволяющими организовать предоставление муниципальной услуги;

2.21. Требования к местам для заполнения заявления о предоставлении муниципальной услуги:

- приемная администрации муниципального образования «Кутулик» оборудуется стульями, столами, заявителям предоставляются необходимые канцелярские принадлежности.

2.22. Требования к местам ожидания:

- места ожидания должны соответствовать комфортным условиям для заинтересованных лиц, в том числе должны быть оборудованы стульями. Необходимо наличие доступных мест общего пользования.

2.23. Требования к информационным стендам:

На информационном стенде размещаются:

- настоящий регламент;

- перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

- график приема граждан.

2.23.1. Администрация муниципального образования «Кутулик» осуществляет меры по обеспечению условий для беспрепятственного получения инвалидами муниципальных услуг, включая доступ к объектам, передвижение, сопровождение, информирование, возможность предоставления услуг по месту жительства или в дистанционном режиме, в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов.

2.24. Показателями доступности предоставления муниципальной услуги являются:

- доступность обращения за предоставлением муниципальной услуги, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья;

- полная и достоверная информацию о порядке предоставления муниципальной услуги, в том числе в электронной форме;

2.25. Показателями качества предоставления муниципальной услуги являются:

- получение муниципальной услуги своевременно и в соответствии со стандартом предоставления муниципальной услуги;

- отсутствие жалоб на действия (бездействие) должностных лиц, уполномоченных на предоставление муниципальной услуги.

**3. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ**

**АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР (ДЕЙСТВИЙ), ТРЕБОВАНИЯ**

**К ПОРЯДКУ ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ**

3.1. Ответственными за предоставление муниципальной услуги являются специалисты по жилищным, архитектурно-строительным вопросам, оказанию услуг ЖКХ администрации муниципального образования «Кутулик».

3.2. Предоставление муниципальной услуги по предоставлению информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению включает в себя следующие административные процедуры:

а) прием и регистрацию документов, необходимых для оказания муниципальной услуги;

б) рассмотрение заявления об оказании муниципальной услуги;

в) подготовку ответа заявителю.

3.3. Основанием для начала исполнения административной процедуры является предоставление заявителем или его представителем в приемную администрации муниципального образования «Кутулик» заявления.

3.3.1. Ответственным за прием и регистрацию заявления является специалист приемной администрации муниципального образования «Кутулик».

3.3.2. Специалист приемной администрации муниципального образования «Кутулик» проводит проверку заявления, по результатам которой документы принимаются, либо заявителю отказывается в их приеме по основанию, предусмотренному 2.13 настоящего административного регламента.

3.3.3. Заявление подлежит регистрации специалистом приемной в течение рабочего дня с момента его поступления в администрацию муниципального образования «Кутулик».

3.3.4. Результатом административной процедуры является регистрация специалистом приемной администрации муниципального образования «Кутулик» поступившего заявления.

Продолжительность административной процедуры не более одного дня.

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

3.4.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры является регистрация заявления с прилагаемыми к нему документами специалистом приемной администрации муниципального образования «Кутулик» и передачей заявления с резолюцией главы муниципального образования специалистам по жилищным, архитектурно-строительным вопросам, оказанию услуг ЖКХ администрации муниципального образования «Кутулик».

3.4.2. Ответственными за выполнение административной процедуры являются специалисты по жилищным, архитектурно-строительным вопросам, оказанию услуг ЖКХ администрации муниципального образования «Кутулик».

3.4.3. Специалисты по жилищным, архитектурно-строительным вопросам, оказанию услуг ЖКХ администрации муниципального образования «Кутулик», в чьи должностные обязанности входит рассмотрение вопроса о предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению, в течение 14 дней со дня поступления заявления о предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению подготавливают письменный ответ заявителю.

3.4.4. Письменный ответ заявителю направляется на подпись главе муниципального образования «Кутулик».

3.4.5. В случае принятия решения об отказе в предоставлении муниципальной услуги специалисты по жилищным, архитектурно-строительным вопросам, оказанию услуг ЖКХ администрации муниципального образования «Кутулик», в чьи должностные обязанности входит рассмотрение вопроса о предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению, подготавливают письменное уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги (с указанием причин отказа) и направляют его с приложением всех материалов главе муниципального образования «Кутулик» для подписания.

3.4.6. Результатом административной процедуры является подписание главой муниципального образования «Кутулик» письменного ответа заявителю либо уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

Продолжительность административной процедуры не более 14 дней.

3.5. Информирование заявителя о принятом решении

3.5.1. Специалист приемной администрации муниципального образования «Кутулик» в течение 1 рабочего дня со дня подписания письменного ответа заявителю или уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги выдает заявителю или его представителю под личную подпись или направляет ответ почтовым отправлением.

3.6. Порядок осуществления административных процедур в электронной форме:

3.6.1. Информация об осуществляемых административных процедурах (этапах их совершения) доводится до заявителей в электронном виде с использованием электронной почты.

3.6.2. Заявителем может быть подано заявление и иные документы в электронном виде на электронную почту администрации муниципального образования «Кутулик».

3.6.3. При заполнении электронного заявления заявитель подтверждает, что ознакомлен с порядком подачи заявления в электронном виде, а также дает свое согласие на передачу заявления, в том числе своих персональных данных, в электронной форме по открытым каналам связи сети Интернет.

3.6.4. Администрацией муниципального образования «Кутулик» обеспечивается возможность информирования о ходе рассмотрения заявления, о результатах его рассмотрения на электронную почту заявителя.

3.6.5. В случае если деятельность администрации по предоставлению муниципальных услуг будет осуществляться с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг (далее – Единый портал), заявитель может подать запрос о предоставлении услуги с использованием средств Единого портала. В этом случае информирование заявителя о ходе рассмотрения запроса и о результатах его рассмотрения будет осуществляться также с использованием средств Единого портала.

**4. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ**

**АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА**

4.1. Основные задачи контроля:

- Обеспечение своевременного и качественного предоставления муниципальной услуги;

- Выявление нарушений в сроках и качестве предоставления муниципальной услуги;

- Выявление и устранение причин, способствующих ненадлежащему предоставлению муниципальной услуги;

- Принятие мер по надлежащему предоставлению муниципальной услуги.

4.2. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных настоящим административным регламентом, принятием решений муниципальными служащими, участвующими в предоставлении муниципальной услуги, осуществляется главой муниципального образования «Кутулик».

4.3. Текущий контроль включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений, рассмотрение обращений заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) муниципальных служащих, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, принятие по ним решений и подготовку на них ответов.

4.4. Плановые проверки полноты и качества исполнения регламента проводятся с периодичностью не реже двух раз в год.

4.5. Внеплановые проверки полноты и качества исполнения административного регламента проводятся по конкретному обращению заявителя.

4.6. Муниципальный служащий, ответственный за предоставление муниципальной услуги, несет персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка предоставления муниципальной услуги.

**5. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ОРГАНА, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО МУНИЦИПАЛЬНУЮ УСЛУГУ, А ТАКЖЕ**

**ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ СЛУЖАЩИХ**

5.1. Заявители имеют право на обжалование действий или бездействия, решений должностных лиц, осуществляемых в ходе предоставления муниципальной услуги в досудебном порядке. Основаниями могут являться неправомерный отказ в принятии на учет, нарушение сроков и порядка рассмотрения заявления гражданина о принятии на учет и т.д.

Заявители имеют право обратиться с жалобой лично (устно) на личном приеме или направить письменное предложение (в том числе и по электронной почте), заявление или жалобу главе муниципального образования «Кутулик».

5.2. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является жалоба (обращение), поступившая лично от заявителя (уполномоченного лица) или направленная в виде почтового отправления либо в электронной форме.

5.3. В жалобе в обязательном порядке указываются наименование органа, в который направляется жалоба, а также фамилия, имя, отчество заявителя (полностью) или полное наименование организации, адрес местонахождения и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, излагается суть жалобы (обстоятельства обжалуемого действия (бездействия), основания, по которым заявитель считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия к их реализации либо незаконно возложена какая-либо обязанность).

Кроме того, в жалобе могут быть указаны наименование должности, фамилия, имя и отчество должностного лица, действия (бездействие), решение которого обжалуется (при наличии информации), а также иные сведения, которые заявитель считает необходимым сообщить.

В подтверждение доводов к жалобе могут прилагаться документы и материалы либо их копии.

* 1. Срок рассмотрения жалобы не должен превышать 15 рабочих дней с момента ее регистрации.

5.5. По результатам рассмотрения жалобы должностное лицо, ответственное за рассмотрение жалобы,принимает решение об удовлетворении требований заявителя либо об отказе в их удовлетворении.

5.6. Если в результате рассмотрения жалоба гражданина на действие (бездействие) или решение должностного лица признается обоснованным, принимается решение о применении мер ответственности, установленных законодательством Российской Федерации, к должностному лицу, допустившему нарушения в исполнении муниципальной функции.

Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения жалобы, направляется заявителю.

5.7. При получении жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи, жалоба может быть оставлена без ответа. При этом заявителю сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

Если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, о чем сообщается заявителю, направившему жалобу; в письменном виде, если его почтовый адрес поддается прочтению.

Если в жалобе содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо, ответственное за рассмотрение жалобы, вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. О данном решении заявитель, направивший жалобу, уведомляется в письменном виде.

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