



АДМИНИСТРАЦИЯ КРОПОТКИНСКОГО ГОРОДСКОГО
ПОСЕЛЕНИЯ КАВКАЗСКОГО РАЙОНА
ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 11.11.2014

№ 932

г. Кропоткин

**Об утверждении административного регламента
«Предоставление информации о порядке предоставления
жилищно-коммунальных услуг населению»**

Руководствуясь Федеральным законом от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» постановляю:

1. Утвердить административный регламент администрации Кропоткинского городского поселения Кавказского района по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» (прилагается).

2. Признать утратившим силу постановление администрации Кропоткинского городского Кавказского района от 26 мая 2014 года № 372 «Об утверждении административного регламента «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению».

3. Отделу по обеспечению деятельности органов местного самоуправления (Кашлаба) опубликовать настоящее постановление в районной газете «Огни Кубани» и разместить на официальном сайте администрации Кропоткинского городского поселения Кавказского района» в сети «Интернет», а также разместить на едином портале государственных и муниципальных услуг.

4. Контроль за выполнением настоящего постановления оставляю за собой.

5. Постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

Глава
Кропоткинского городского поселения
Кавказского района

В.А.Елисеев

ПРИЛОЖЕНИЕ

УТВЕРЖДЕН

постановлением администрации
Кропоткинского городского поселения

Кавказского района
от 11.11.2014 № 932

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

1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования административного регламента.

Административный регламент предоставления муниципальной услуги (далее – Административный регламент) «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» (далее – муниципальная услуга) разработан в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», в целях повышения качества предоставления муниципальной услуги, и устанавливает порядок и стандарт предоставления муниципальной услуги.

1.2. Заявителями на предоставление муниципальной услуги являются: физические и юридические лица, либо уполномоченные ими представители (далее - заявители). В случае, если для предоставления муниципальной услуги необходима обработка персональных данных лиц, не являющегося заявителем, и если в соответствии с федеральным законом обработка таких персональных данных может осуществляться с согласия указанного лица, при обращении за получением муниципальной услуги заявитель дополнительно представляет документы, подтверждающие получение согласия указанного лица или его законного представителя на обработку персональных данных указанного лица. Документы, подтверждающие получение согласия, могут быть представлены, в том числе в форме электронного документа. Действие настоящей части не распространяется на лиц, признанных безвестно отсутствующими, и на разыскиваемых лиц, место нахождения которых не установлено уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.

1.3. Информацию о предоставлении муниципальной услуги можно получить:

1) по фактическому местонахождению отдела жилищно-коммунального хозяйства, транспорта и связи администрации Кропоткинского городского поселения Кавказского района (далее - Отдел): 352380, Краснодарский край,

Кавказский район, г. Крпоткин, улица Красная, дом 54 (режим работы: с 9-00 до 18-00, в пятницу с 9-00 до 17-00, обеденный перерыв с 13-00 до 13-48). Выходные дни: суббота, воскресенье.

2) с использованием средств телефонной связи, почтовой связи:

- телефон: 8-861-38-6-50-15,

- факс: 8-861-38-6-50-15;

Почтовый адрес для направления письменных обращений и документов: Администрация Крпоткинского городского поселения Кавказского района: 352380, Краснодарский край, Кавказский район, г. Крпоткин, улица Красная, дом 37.

Официальный сайт администрации Крпоткинского городского поселения Кавказского района Краснодарского края: ([www: gorod-kropotkin.ru](http://www.gorod-kropotkin.ru)).

Заявитель вправе обратиться в электронной форме и получить ответ так же по электронной почте.

Адрес электронной почты: kradm@mail.kuban.ru;

1.4. Информирование заявителей проводится в двух формах: устное и письменное.

При ответах на телефонные звонки и обращения заявителей лично в приемные часы специалист Отдела, подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который поступил звонок, и фамилию специалиста, принявшего телефонный звонок.

Специалист Отдела, принявший звонок и не владеющий информацией по поставленному вопросу обратившегося лица (в рамках своей компетенции) сообщает телефонный номер, по которому обратившийся может получить интересующую его информацию.

Устное информирование обратившегося лица осуществляется не более 15 минут.

В случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, специалист Отдела, осуществляющий устное информирование, предлагает направить обращение о предоставлении письменной информации по вопросу предоставления муниципальной услуги, либо назначает другое удобное для заинтересованного лица время для устного информирования.

Письменное информирование по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляется при получении обращения заинтересованного лица о предоставлении письменной информации по вопросам предоставления муниципальной услуги.

Ответ на обращение дается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения в Администрацию Крпоткинского городского поселения Кавказского района.

Специалист Отдела, участвующий в предоставлении муниципальной услуги, ответственный за рассмотрение обращения, обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, готовит письменный ответ по существу поставленных вопросов.

Письменный ответ на обращение, содержащий фамилию и номер телефона исполнителя, подписывается заместителем главы Кропоткинского городского поселения Кавказского района курирующий вопросы жилищно-коммунального хозяйства, транспорта и связи (далее – заместитель главы) либо начальником отдела жилищно-коммунального хозяйства, транспорта и связи администрации Кропоткинского городского поселения Кавказского района (далее – начальник Отдела) и направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

В случае если в обращении о предоставлении письменной информации не указаны фамилия заинтересованного лица, направившего обращение или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

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 Кропоткинского городского поселения Кавказского района (далее - Администрация), функции по предоставлению муниципальной услуги исполняются отделом жилищно-коммунального хозяйства, транспорта и связи.

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги.

Результатом предоставления муниципальной услуги является отказ в предоставлении услуги либо информирование в устной форме, письменном и электронном виде заявителей о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению в частности:

- о порядке организации в границах города электро-, тепло-, газо- и водоснабжения населения, водоотведения;

- о размерах тарифов, нормативах потребления коммунальных услуг, установленных для населения по каждому виду коммунальных услуг, порядок и форма оплаты, условия корректировки размера платежей при нарушении ресурсоснабжающей организацией договорных обязательств или нормативов предоставления коммунальных услуг;

- о ресурсоснабжающих организациях, предоставляющих услуги на территории муниципального образования.

2.4. Сроки предоставления муниципальной услуги.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения консультация заявителей составляет не более 15 минут.

При письменном обращении заявителя или на электронный адрес Отдела ответ готовится и направляется заявителю в течение 30 дней со дня регистрации обращения.

2.5. Правовыми основаниями для предоставления муниципальной услуги являются:

1) Конституция Российской Федерации;

- 2) Жилищный кодекс Российской Федерации;
- 3) Федеральный закон от 06 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- 4) Постановление Правительства Российской Федерации от 23 мая 2006 года № 307 «О порядке предоставления коммунальных услуг гражданам»;
- 5) Постановление Правительства Российской Федерации от 6 мая 2011 года № 354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов»;
- 6) Постановление Правительства Российской Федерации от 23 мая 2006 года № 306 «Об утверждении Правил установления и определения нормативов потребления коммунальных услуг»;
- 7) Устав Крототкинского городского поселения Кавказского района.

2.6. Перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги.

2.6.1. Для получения муниципальной услуги заявитель представляет заявление о предоставлении муниципальной услуги. Предоставление дополнительных документов не требуется.

2.6.2. Заявление должно соответствовать следующим требованиям:

1) текст документа написан разборчиво от руки или при помощи средств электронно-вычислительной техники;

2) фамилия, имя, отчество или наименование заявителя, его место жительства (место нахождения), телефон написаны полностью;

Заявитель по своему желанию, может предоставить какие либо дополнительные документы.

2.8. Перечень оснований для отказа в приеме заявления, необходимого для предоставления муниципальной услуги.

2.8.1. Запрашиваемая информация не относится к информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению;

2.8.2. Запрашиваемая информация относится к информации ограниченного доступа.

2.9. Муниципальная услуга является бесплатной для заявителей.

2.10. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении муниципальной услуги.

2.10.1. Максимальное время ожидания в очереди при подаче заявления составляет 15 минут; максимальная продолжительность приема у специалиста, осуществляющего прием документов, составляет 10 минут.

2.10.2. Максимальное время ожидания в очереди при получении результатов предоставления муниципальной услуги составляет 15 минут; максимальная продолжительность приема у специалиста, осуществляющего выдачу результатов предоставления муниципальной услуги, составляет 5 минут.

2.11. Срок регистрации заявления о предоставлении муниципальной услуги.

Заявление регистрируется согласно с п. 3.3. Административного регламента в день поступления в администрацию Кропоткинского городского поселения Кавказского района.

2.12. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга.

2.12.1. Прием граждан осуществляется в помещении Отдела. Данное помещение должно соответствовать требованиям санитарно-эпидемиологических правил и нормативов «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03». Места для проведения приема граждан оборудованы:

- системой естественного и искусственного освещения;
- системой естественной вентиляции (окна);
- средствами пожаротушения.

2.12.2. Помещения должны быть оборудованы местами для сидения. Кабинеты для приема граждан оснащены указательными табличками с номерами кабинетов. В кабинетах имеются оборудованное место для сдачи документов и написания заявлений, канцелярские принадлежности для письма выдаются по требованию заявителя.

2.12.3. В целях обеспечения конфиденциальности сведений, содержащихся в представляемом заявлении, а также сведений, касающихся частной жизни заявителей, специалистом Отдела ведется прием заявителей по одному, в порядке очередности.

2.12.4. Рабочее место специалиста Отдела принимающего заявления, оборудовано оргтехникой, что позволяет организовать предоставление муниципальной услуги в полном объеме.

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

3.1. Последовательность административных процедур.

Блок-схема общей структуры по представлению муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги, приводится в приложении к настоящему Административному регламенту.

3.2 Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

3.2.1. В случае письменного обращения заявителя:

- прием и регистрация заявления о предоставлении информации;
- рассмотрение заявления;
- подготовка результата предоставления муниципальной услуги;

- направление результата заявителю.

3.2.2. В случае устного обращения заявителя лично или по телефону:

- информирование при личном обращении или по телефону обратившихся по интересующим их вопросам в части порядка предоставления жилищно-коммунальных услуг населению происходит до 15 минут;

- при невозможности предоставления муниципальной услуги в полном объеме при личном общении (необходима информация других организаций), принимается заявления в письменной форме п. 3.2.1. Административного регламента.

3.3. Прием и регистрация заявления о предоставлении информации

Основанием для начала предоставления муниципальной услуги является обращение заявителя на имя главы Крототкинского городского поселения Кавказского района либо заместителя Главы, а так же личное обращение заявителя.

Заявление регистрируются в течение одного рабочего дня в соответствии с установленными правилами делопроизводства.

Максимальный срок выполнения действия составляет 10 минут на каждого заявителя.

3.4. Рассмотрение заявления.

Зарегистрированное заявление в течение одного рабочего дня передается специалисту Отдела, уполномоченному на рассмотрение заявления и представленных документов в случае их предоставления, для работы.

Специалист рассматривает заявление, и в случае необходимости запрашивает документы и материалы в управляющей организации, товариществе собственников жилья, жилищно-строительном кооперативе и ресурсоснабжающей организации в срок, не превышающий 14 дней.

3.5. Подготовка результата предоставления муниципальной услуги.

Специалист готовит ответ заявителю по существу поставленных в обращении вопросов либо мотивированный отказ в предоставлении муниципальной услуги и направляет в срок, не превышающий 30 дней с момента регистрации обращения заявителя.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в управляющую организацию, срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней с уведомлением гражданина о продлении срока.

3.6. Выдача результата предоставления муниципальной услуги заявителю (ответа), является подписание уполномоченным должностным лицом Отдела результата рассмотрения запроса.

Решение о предоставлении или отказе в предоставлении муниципальной услуги с присвоенным регистрационным номером специалист, ответственный за выдачу документов, направляет заявителю способом, определенным заявителем при подаче запроса или письмом.

Копия ответа вместе с оригиналом заявления, представленного заявителем, остается на хранении в Отделе

Продолжительность административной процедуры составляет не более 30 дней.

4. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности административных действий, определенных настоящим Административным регламентом, и принятием в ходе предоставления муниципальной услуги решений осуществляет заместитель главы Кропоткинского городского поселения.

4.2. 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.

Проверки могут быть плановыми и внеплановыми. При проверке могут рассматриваться вопросы, связанные с предоставлением услуги (комплексные проверки), или отдельные аспекты (тематические проверки). Проверка может проводиться по конкретному обращению заявителя.

В случае поступления жалобы на сроки и качество оказания муниципальной услуги формируется комиссия. Результаты деятельности комиссии оформляются в виде акта, в котором отмечаются выявленные недостатки и указываются предложения по их устранению.

4.3. По результатам проведения проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги в случае выявления нарушений виновные лица привлекаются к дисциплинарной ответственности в соответствии с:

- Федеральным законом от 2 марта 2007 года № 25-ФЗ «О муниципальной службе в Российской Федерации»;
- Трудовым кодексом Российской Федерации.

4.4. Заявители вправе направить письменное обращение в адрес Администрации с просьбой о проведении проверки соблюдения и исполнения положений настоящего Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, полноты и качества предоставления муниципальной услуги в случае нарушения прав и законных интересов заявителей при предоставлении муниципальной услуги.

В случае проведения внеплановой проверки по конкретному обращению в течение 15 рабочих дней со дня регистрации письменного обращения обратившемуся направляется по почте информация о результатах проверки, проведенной по обращению. Информация подписывается главой Кропоткинского городского поселения Кавказского района или его заместителем.

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

5.1. Заявители имеют право на обжалование действий (бездействий) должностных лиц и органов, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, во внесудебном и судебном порядке.

Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

5) отказ, в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

6) требование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

7) отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок, в выданных в результате предоставления государственной или муниципальной услуги документах, либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.2. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий муниципальную услугу. Жалобы на решения, принятые руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу, подаются на имя главы Кропоткинского городского поселения Кавказского района.

5.3. Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта органа, предоставляющего муниципальную услугу, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных

и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.4. Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.5. 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, должностного лица 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.

5.6. По результатам рассмотрения жалобы орган, предоставляющий муниципальную услугу, принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим муниципальную услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы;

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы:

- в случае если в обращении не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается;

- при получении обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, обращение может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщено заявителю, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

- в случае если текст обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

- в случае если в обращении заявителя содержится вопрос, на который заявителю многократно давались ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, уполномоченное на то должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение;

- в случае если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, заявителю, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений;

- в случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе вновь направить повторное обращение;

- в случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаки состава административного правонарушения или преступления, должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.7. Заявители вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, действия (бездействия) должностных лиц органов, участвующих в предоставлении данной муниципальной услуги, в судебном порядке.

5.8. Гражданин, организация вправе оспорить в суде общей юрисдикции решение, действие (бездействие) органа местного самоуправления, должностного лица, или муниципального служащего, если считают, что нарушены их права и свободы.

5.9. Гражданин, организация вправе обратиться непосредственно в суд или в вышестоящий в порядке подчиненности орган государственной власти, орган местного самоуправления, к должностному лицу, государственному или муниципальному служащему.

5.10. Гражданин вправе обратиться в суд с заявлением в течение трех месяцев со дня, когда ему стало известно о нарушении его прав и свобод.

5.11. Дела об оспаривании затрагивающих права и законные интересы лиц в сфере предпринимательской и иной экономической деятельности ненормативных правовых актов, решений и действий (бездействия) органов местного самоуправления, рассматриваются арбитражным судом.

5.12. Заявление может быть подано в арбитражный суд в течение трех месяцев со дня, когда гражданину, организации стало известно о нарушении их прав и законных интересов, если иное не установлено федеральным законом. Пропущенный по уважительной причине срок подачи заявления может быть восстановлен судом.

Заместитель главы
Кропоткинского городского поселения



А.М.Авдеев

ПРИЛОЖЕНИЕ

к Административному регламенту
предоставления 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»

