



ПОСТАНОВЛЕНИЕ

АДМИНИСТРАЦИИ МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА «ПРОХОРОВСКИЙ РАЙОН»

Белгородской области

«27» октября 2016 г.

№ 915

Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению на территории Прохоровского района»

В соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением Правительства Российской Федерации от 16 мая 2011 г. №373 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг» **п о с т а н о в л я ю:**

1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению на территории Прохоровского района».

2. Отделу общего контроля, взаимодействия с муниципальными образованиями и предоставления муниципальных услуг (Мишурина О.А.) разместить административный регламент на официальном сайте администрации Прохоровского района.

3. Контроль за исполнением данного постановления возложить на начальника управления строительства, ЖКХ и транспорта А.И. Давыдову.

Глава администрации
Прохоровского района



С.Канищев

Утвержден
постановлением главы
администрации района
от « 27 » 10 2016 г.
№ 915

**Административный регламент предоставления муниципальной услуги
«Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению на территории Прохоровского района»**

1. Общие положения

1.1. Настоящий административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению на территории Прохоровского района» (далее - административный регламент) устанавливает стандарт предоставления муниципальной услуги, состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур предоставления муниципальной услуги, требования к порядку их выполнения, формы контроля за предоставлением муниципальной услуги, порядок обжалования заявителями действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принятых в ходе исполнения муниципальной услуги.

1.2. Заявителями, в отношении которых предоставляется муниципальная услуга, являются физические лица, пользующиеся либо имеющие намерение воспользоваться жилищно-коммунальными услугами для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, промышленным производством (далее - заявитель).

Заявитель вправе обратиться за получением муниципальной услуги лично либо через своего представителя, имеющего право в соответствии с законодательством Российской Федерации, либо в силу наделения его в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, полномочиями выступать от имени заявителя при получении муниципальной услуги (далее - представитель).

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги. Место нахождения администрации Прохоровского района (далее - Администрация):

309000, Белгородская область, Прохоровский район, поселок

Прохоровка, ул. Советская д. 162.

Контактные телефоны: 8 (47242) 2-16-31.

Место нахождения управления строительства, ЖКЖ и транспорта администрации Прохоровского района (далее - Управление):

309000, Белгородская область, Прохоровский район, поселок Прохоровка, ул. Советская д. 162.

Контактные телефоны Управления для справок: 8 (47242) 2-11-44, 8 (47242) 2-34-75.

Адрес официального сайта администрации Прохоровского района: admprohorovka.ru

Адрес электронной почты администрации Прохоровского района: admprohorovka@pr/belregion.ru

Портал государственных и муниципальных услуг: www.gosuslugi31.ru

Адрес электронной почты Управления: prohgkx@yandex.ru

График (режим) работы Управления:

понедельник - пятница: с 08.00 до 17.00, перерыв: с 12.00 до 13.00, суббота, воскресенье: выходные дни.

Приём заявителей осуществляется по следующему графику: понедельник - пятница: с 08.00 до 17.00, перерыв: с 12.00 до 13.00.

1.3.1. Информирование заявителей по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляют специалисты Управления.

Специалисты Управления осуществляют информирование заявителей по следующим направлениям:

- о местонахождении и графике работы Управления;
- о справочных телефонах Управления;
- об адресах официального сайта, электронной почты администрации Прохоровского района, электронной почты Управления;
- о порядке получения информации по вопросам предоставления муниципальной услуги;
- о времени, порядке и сроках приема и выдачи документов;
- о порядке предоставления муниципальной услуги;
- о ходе предоставления муниципальной услуги.

1.3.2. Информирование по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляется:

- а) посредством личного обращения заявителей;
- б) на основании письменного обращения;
- в) по телефону;
- г) по электронной почте;
- д) посредством размещения информации на официальном сайте администрации Прохоровского района;
- е) посредством размещения информации на информационном стенде Управления.

1.3.3. Основными требованиями к информированию заявителей являются:

- достоверность предоставляемой информации;
- четкость в изложении информации;
- полнота информации;
- удобство и доступность получения информации;
- оперативность предоставления информации.

1.3.4. Получение заявителями информации по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляется путём индивидуального и публичного информирования.

1.3.5. Индивидуальное информирование по вопросам предоставления муниципальной услуги проводится в форме устного информирования (лично или по телефону) и письменного информирования (почтой, посредством электронной почты).

1.3.6. При личном обращении заявителей специалист Управления должен представиться, указать свою фамилию, имя, отчество, сообщить занимаемую должность, дать заявителю полный, точный и понятный ответ по вопросам предоставления муниципальной услуги.

Продолжительность индивидуального личного информирования каждого заявителя составляет не более 15 минут. Время ожидания заявителя при личном обращении не должно превышать 15 минут.

1.3.7. При информировании о порядке предоставления муниципальной услуги по телефону ответ на телефонный звонок специалист Управления должен начать с информации о наименовании органа, в который позвонил заявитель, назвать свою фамилию, имя, отчество, должность, затем в вежливой форме дать заявителю полный, точный и понятный ответ по вопросам предоставления муниципальной услуги.

Продолжительность индивидуального устного информирования каждого заявителя по телефону составляет не более 15 минут.

1.3.8. В случае если в обращении заявителя содержатся вопросы, не входящие в компетенцию специалиста Управления, при личном обращении заявителю дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться. При обращении заявителя по телефону специалист Управления должен переадресовать (перевести) телефонный звонок другому должностному лицу или сообщить заявителю номер телефона, по которому можно получить необходимую информацию.

1.3.9. При информировании по письменным обращениям и обращениям, направленным по электронной почте, ответ направляется по почте, электронной почте на адрес заявителя в срок, не превышающий 30 дней со дня поступления запроса.

1.3.10. Сведения о ходе предоставления муниципальной услуги предоставляются при устном и письменном обращении заявителя. Заявителю предоставляются сведения о том, на каком этапе (в процессе выполнения какой административной процедуры) муниципальной услуги находится представленный им пакет документов.

Устное предоставление сведений о ходе предоставления

муниципальной услуги осуществляется при личном обращении заявителя, с использованием средств телефонной связи.

При устном обращении заявитель получает сведения о ходе предоставления муниципальной услуги в день обращения.

Письменное предоставление сведений о ходе предоставления муниципальной услуги осуществляется при письменном обращении заявителя, в том числе в виде почтовых отправлений, по электронной почте, по адресу, указанному в обращении.

При информировании по письменным обращениям и обращениям, направленным по электронной почте, информация о ходе предоставления муниципальной услуги направляется по почте, электронной почте на адрес заявителя в срок, не превышающий 10 дней со дня поступления запроса.

1.3.11. Публичное информирование осуществляется путем публикации информации о предоставлении муниципальной услуги на официальном сайте администрации Прохоровского района, на информационных стендах Управления.

1.3.12. На официальном сайте администрации Прохоровского района, информационных стендах Управления размещается следующая информация:

- местонахождение Управления, режим работы, график приёма заявителей, номера телефонов для справок, адрес официального сайта администрации Прохоровского района в сети Интернет, адреса электронной почты;
- извлечения из нормативных правовых актов, регламентирующих деятельность по предоставлению муниципальной услуги;
- перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги;
- порядок предоставления муниципальной услуги;
- перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги;
- порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) должностными лицами в процессе предоставления муниципальной услуги;
- текст настоящего административного регламента.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги: «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению на территории Прохоровского района».

2.2. Муниципальная услуга предоставляется администрацией Прохоровского района через структурное подразделение – управление строительства, ЖКХ и транспорта администрации Прохоровского района.

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является

предоставление заявителю информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг либо мотивированного отказа в предоставлении муниципальной услуги.

2.4. В процессе оказания Услуги предоставляется информация:

- о содержании жилого помещения, в том числе:
- о правилах содержания общего имущества в многоквартирном доме;
- о правилах пользования жилым помещением;
- о правилах предоставления услуг по вывозу твердых и жидких бытовых отходов;
- о составе работ, услуг по содержанию общего имущества в многоквартирном доме;
- о составе работ по текущему и капитальному ремонту общего имущества в многоквартирном доме;
- о правилах 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;
- о правилах предоставления коммунальных услуг, в том числе:
- о требованиях, предъявляемых к предоставлению коммунальных услуг;
- о порядке перерасчета платы за отдельные виды коммунальных услуг за период временного отсутствия потребителей в занимаемом жилом помещении;
- о порядке изменения размера платы за коммунальные услуги при предоставлении коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность;
- о правах, обязанностях и ответственности исполнителя и потребителя услуг.

2.5. Срок предоставления муниципальной услуги определяется в зависимости от формы обращения за предоставлением муниципальной услуги (устной или письменной).

При письменном обращении заявителя срок предоставления муниципальной услуги не должен превышать 30 дней со дня поступления заявления о предоставлении муниципальной услуги.

При устном обращении заявителя за предоставлением муниципальной услуги срок предоставления муниципальной услуги не должен превышать 30 минут.

2.6. Продолжительность приема заявителя у специалиста Управления: при обращении за предоставлением муниципальной услуги не должна превышать 30 минут;

- при получении заявителем результата предоставления муниципальной услуги - не должна превышать 15 минут.

2.7. Срок ожидания в очереди при подаче заявления для

предоставления муниципальной услуги, как и при получении результата предоставления муниципальной услуги не должен превышать 15 минут.

2.8. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги - в день поступления в Управление запроса.

2.9. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12 декабря 1993)

(с учетом правок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30 декабря 2008 № 6-ФКЗ, от 30 декабря 2008 № 7-ФКЗ, от 05 февраля 2014 № 11-ФКЗ).

- Жилищным кодексом Российской Федерации от 29 декабря 2004 г. № 188-ФЗ («Российская газета», № 1, 12 января 2005 г.);

- Федеральным законом РФ от 06 октября 2003 г. №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» («Российская газета», № 202, 08 октября 2003 г.);

- Федеральным законом РФ от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» («Российская газета», № 95, 05 мая 2006 г.);

- Федеральным законом от 30 декабря 2004г. №210-ФЗ «Об основах регулирования тарифов организаций коммунального комплекса» («Российская газета», № 292, 31 декабря 2004г.);

- Постановлением Правительства Российской Федерации от 06 мая 2011 года №354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов» («Российская газета», № 116, 01 июня 2011);

- Постановлением Правительства Российской Федерации от 23 мая 2006 года № 306 «Об утверждении Правил установления и определения нормативов потребления коммунальных услуг» («Российская газета», № 114, 31 мая 2006);

- Постановлением Правительства Российской Федерации от 13 августа 2006 года № 491 «Об утверждении Правил содержания общего имущества в многоквартирном доме и правил изменения размера платы за содержание и ремонт жилого помещения в случае оказания услуг и выполнения работ по управлению, содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность» («Российская газета», № 184, 22 августа 2006);

- Постановлением Правительства Российской Федерации от 21 января 2006 года № 25 «Об утверждении Правил пользования жилыми помещениями» («Российская газета», № 16, 02 января 2006);

- Постановлением Государственного Комитета Российской Федерации по строительству и жилищно-коммунальному комплексу от 27 сентября 2003г. № 170 «Об утверждении Правил и норм технической эксплуатации

жилищного фонда» («Российская газета», № 214, 23 октября 2003 г. дополнительный выпуск);

- Уставом муниципального района «Прохоровский район Белгородской области», принятым решением Совета депутатов Прохоровского района Белгородской области от 08 августа 2007 года № 128.

2.10. Документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги.

Для предоставления муниципальной услуги в письменном виде заявителем представляется заявление о предоставлении муниципальной услуги. Рекомендованный образец формы заявления о предоставлении муниципальной услуги приводится в приложении № 1 к административному регламенту.

При обращении за предоставлением муниципальной услуги представителя заявителя представляется документ, подтверждающий полномочия представителя выступать от имени заявителя при предоставлении муниципальной услуги.

Заявитель вправе подать заявление лично, почтовым отправлением или электронной почтой.

2.11. Заявление, представленное заявителем, должно соответствовать следующим требованиям: в обращении в обязательном порядке указывается наименование органа, в который направляется письменное обращение, либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес (адрес электронной почты) по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагается суть заявления, ставится личная подпись и дата.

В заявлении заявитель указывает способ предоставления результата предоставления муниципальной услуги (лично при обращении, направление по почте или электронной почтой). При отсутствии в заявлении указания на способ получения заявителем информации ответ направляется по почте.

2.12. Управление не вправе требовать представления других документов, кроме документов, указанных в п. 2.10. настоящего регламента.

2.13. Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги отсутствуют. Обращение заявителя подлежит приему и рассмотрению.

2.14. Основания для приостановления предоставления муниципальной услуги отсутствуют.

2.15. Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

а) в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

б) в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу работников органа, предоставляющего услугу, а также членов их семей;

в) если текст письменного обращения не поддается прочтению;
г) из содержания обращения невозможно установить, какая именно информация запрашивается;

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

2.16. Отказ в предоставлении муниципальной услуги не препятствует повторному обращению заявителя при устранении оснований, послуживших к отказу в предоставлении муниципальной услуги.

2.17. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

2.18. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к местам ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, местам приёма заявителей, местам для информирования.

2.19. Требования к размещению и оформлению помещения:

- прием заявителей осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях (присутственных местах);

- присутственные места включают места для ожидания, информирования и приёма заявителей;

- в присутственных местах размещаются стенды с информацией для заявителей.

2.20. Требования к местам для ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги.

Места для ожидания приёма оборудуются местами для сидения и столами (для записи информации, написания заявлений). Количество мест ожидания определяется, исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании.

2.20.1. Требования к местам приёма заявителей.

Кабинеты приёма заявителей оборудуются вывесками с указанием:

- номера кабинета;

- фамилии, имени, отчества и должности специалиста Управления, осуществляющего приём заявителей.

Рабочие места специалистов Управления обеспечиваются необходимым для предоставления муниципальной услуги оборудованием: персональными компьютерами и оргтехникой, позволяющем организовать предоставление муниципальной услуги.

2.20.2. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о заявителе ответственный за предоставление муниципальной услуги специалист Управления одновременно ведёт приём только одного посетителя. Одновременное консультирование и (или) приём двух и более посетителей не допускается.

2.20.3. Требования к местам для информирования.

Места информирования оборудуются информационными стендами.

Информационные стенды размещаются в местах, обеспечивающих свободный доступ к ним. Стенды должны быть максимально заметны, хорошо просматриваемы и функциональны. Информационные стенды могут быть оборудованы карманами формата А4, в которых размещаются информационные листки. Перечень информации, размещаемой на информационных стендах Управления, предусмотрен пунктом 1.3.13. настоящего административного регламента. Информация, размещаемая на информационных стендах Управления, должна содержать дату размещения, подпись начальника Управления.

2.21. Показатели доступности и качества муниципальной услуги.

- отсутствие поданных в установленном порядке жалоб на решения, действия (бездействие), принятые и осуществляемые при предоставлении муниципальной услуги;

- соблюдение срока выдачи результата предоставления муниципальной услуги;

- соблюдение сроков ожидания в очереди при подаче и получении документов;

- удовлетворенность заявителей доступностью и качеством муниципальной услуги;

- размещение информации о порядке оказания муниципальной услуги на официальном сайте администрации Прохоровского района в сети Интернет;

- предоставление муниципальной услуги на безвозмездной основе для заявителей;

- территориальная, пешеходная доступность (не более 10 минут пешком) для заявителей от остановок общественного транспорта к месту предоставления муниципальной услуги, наличие необходимого количества парковочных мест (в т.ч. для инвалидов);

- обеспечение свободного доступа заявителей в помещение, в т. ч. беспрепятственного доступа инвалидов (наличие поручня, пандуса и др.), содействие инвалиду при входе и выходе из помещения, в котором предоставляется муниципальная услуга;

- обеспечение сопровождения инвалидов, имеющих стойкие нарушения функции зрения для передвижения по территории помещения, в котором предоставляется муниципальная услуга.

2.22. Обеспечение создания инвалидам следующих условий доступности здания и помещения Управления в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и Белгородской области:

- возможность беспрепятственного входа в здание и помещения Управления и выхода из них;

- возможность самостоятельного передвижения по территории Управления в целях доступа к месту предоставления услуги, в том числе с помощью работников Управления, предоставляющих услуги, ассистивных и

вспомогательных технологий, а также сменного кресла-коляски;

- возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в здание и помещения Управления, в том числе с использованием кресла-коляски и, при необходимости, с помощью работников Управления;

- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие нарушения функции зрения и самостоятельного передвижения по территории Управления;

- содействие инвалиду при входе в здание и помещения и выходе из них, информирование инвалида о доступных маршрутах общественного транспорта;

- надлежащее размещение носителей информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам и услугам, с учетом ограничений их жизнедеятельности, в том числе дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне;

- обеспечение допуска на территорию Управления, в котором предоставляется услуга, собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного по форме и в порядке, утвержденных приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22 июня 2015 г. № 386н «Об утверждении формы документа, подтверждающего специальное обучение собаки-проводника, и порядка его выдачи».

2.23. Обеспечение создания инвалидам следующих условий доступности государственной услуги в соответствии с требованиями установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами:

- оказание инвалидам помощи, необходимой для получения в доступной для них форме информации о правилах предоставления услуги, в том числе об оформлении необходимых для получения услуги документов, о совершении ими других необходимых для получения услуги действий;

- предоставление инвалидам по слуху, при необходимости, услуги с использованием русского жестового языка, включая обеспечение допуска на объект сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика;

- оказание работниками Управления иной необходимой инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами;

- наличие копий документов, объявлений, инструкций о порядке предоставления услуги (в том числе на информационном стенде), выполненных рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне.

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. Блок - схема административных процедур предоставления муниципальной услуги приводится в Приложении № 2 к настоящему административному регламенту.

3.2. Предоставление муниципальной услуги при письменном обращении заявителя за предоставлением муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- приём и регистрация заявления о предоставлении муниципальной услуги;

- рассмотрение заявления специалистом Управления, подготовка информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг либо мотивированного отказа в предоставлении муниципальной услуги, подписание начальником Управления информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг либо мотивированного отказа в предоставлении муниципальной услуги;

- регистрация и выдача (направление) заявителю информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг либо мотивированного отказа в предоставлении муниципальной услуги.

3.3. Приём и регистрация заявления о предоставлении муниципальной услуги.

3.3.1. Основанием для начала административной процедуры является поступление от заявителя заявления о предоставлении муниципальной услуги.

Заявление может быть представлено заявителем лично, направлено почтовым отправлением или электронной почтой.

3.3.2. Специалист Управления, уполномоченный на предоставление муниципальной услуги при личном обращении заявителя с заявлением либо при поступлении заявления по почте:

- регистрирует заявление путем внесения в журнал регистрации входящей корреспонденции записи о приеме заявления с присвоением входящего регистрационного номера и указанием даты регистрации обращения;

- проставляет на копии заявления отметку о получении заявления с указанием фамилии, инициалов, должности специалиста и даты приема, в случае если заявление подается заявителем (его представителем) лично и заявителем (его представителем) представлена копия заявления для отметки о вручении;

- в день регистрации обращения передает его на рассмотрение начальнику Управления для рассмотрения и наложения резолюции.

- При поступлении заявления по электронной почте специалист Управления, уполномоченный на предоставление муниципальной услуги:

- распечатывает заявление;

- регистрирует заявление путем внесения в журнал регистрации входящей корреспонденции записи о приеме заявления с присвоением входящего регистрационного номера и указанием даты регистрации обращения;

- подтверждает факт получения заявления по электронной почте ответным сообщением в электронном виде с указанием даты и регистрационного номера;

- в день регистрации обращения передает его на рассмотрение начальнику Управления для рассмотрения и наложения резолюции.

3.3.3. Начальник Управления в течение 1 дня рассматривает заявление, налагает резолюцию и направляет заявление на исполнение специалисту Управления.

3.3.4. Срок выполнения административной процедуры - в течение 1 дня.

3.3.5. Результат выполнения административной процедуры регистрация поступившего заявления и направление его на исполнение специалисту Управления.

3.3.6. Способ фиксации - на бумажном носителе.

3.3.7. Контроль за выполнением административной процедуры осуществляет начальник Управления.

3.4. Рассмотрение заявления специалистом Управления, подготовка информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг либо мотивированного отказа в предоставлении муниципальной услуги, подписание начальником Управления информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг либо мотивированного отказа в предоставлении муниципальной услуги.

3.4.1. Основанием для начала административной процедуры является поступление заявления специалисту Управления.

3.4.2. Специалист Управления в течение 3 дней осуществляет проверку представленного заявления на соответствие установленным требованиям и на наличие оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

3.4.3. При наличии оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, указанных в пункте 2.15. административного регламента, специалист Управления в течение 21 дня осуществляет подготовку в двух экземплярах и предоставляет для подписания начальнику Управления мотивированный отказ в предоставлении муниципальной услуги с указанием причин отказа.

3.4.4. В случае отсутствия оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, определенных пунктом 2.15. административного регламента, специалист Управления в течение 21 дня осуществляет

подготовку в двух экземплярах запрашиваемой информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг и направляет его начальнику Управление для подписания.

3.4.5. Начальник Управления в течение 3 дней рассматривает и подписывает информацию о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг либо мотивированный отказ в предоставлении муниципальной услуги и передаёт специалисту Управления, уполномоченному на ведение делопроизводства, для регистрации и выдачи заявителю.

3.4.6. Срок выполнения административной процедуры - 27 дней.

3.4.7. Результат выполнения административной процедуры подписание начальником Управления информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг либо мотивированного отказа в предоставлении муниципальной услуги и направление специалисту Управления, уполномоченному на ведение делопроизводства, для регистрации и выдачи заявителю.

3.4.8. Способ фиксации - на бумажном носителе.

3.4.9. Контроль за выполнением административной процедуры осуществляет начальник Управления.

3.5. Регистрация и выдача (направление) заявителю информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг либо мотивированного отказа в предоставлении муниципальной услуги.

3.5.1. Основанием для начала административной процедуры является поступление подписанных начальником Управления информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг либо мотивированного отказа в предоставлении муниципальной услуги специалисту Управления, уполномоченному на ведение делопроизводства.

3.5.2. Специалист Управления, уполномоченный на ведение делопроизводства, не позднее чем через 2 дня со дня подписания начальником Управления информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг либо мотивированного отказа в предоставлении муниципальной услуги регистрирует их в журнале регистрации исходящей корреспонденции с присвоением регистрационного номера и выдаёт заявителю лично или направляет заявителю по почте (электронной почте) в зависимости от способа получения результата предоставления муниципальной услуги, указанного заявителем в заявлении о предоставлении муниципальной услуги в соответствии с п. 2.11. настоящего регламента.

3.5.3. При получении заявителем информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг либо мотивированного отказа в предоставлении муниципальной услуги лично, на втором экземпляре заявитель делает запись о его получении с указанием своих фамилии, имени, отчества, даты, ставит подпись.

3.5.4. Второй экземпляр информации о порядке предоставления

жилищно-коммунальных услуг либо мотивированного отказа с подписью заявителя или с уведомлением о вручении хранится в Управлении.

3.5.5. Срок выполнения административной процедуры - в течение 2 дней.

3.5.6. Результатом выполнения административной процедуры является выдача (направление) заявителю информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг либо мотивированного отказа в предоставлении муниципальной услуги.

3.5.7. Способ фиксации - на бумажном носителе.

3.5.8. Контроль за выполнением административной процедуры осуществляет начальник Управления.

3.6. Предоставление муниципальной услуги при устном обращении заявителя за предоставлением муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- обращение заявителя за предоставлением муниципальной услуги;
- представление заявителю информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг либо мотивированный отказ в предоставлении информации.

3.6.1. Основанием для начала административной процедуры является устное обращение заявителя с запросом о предоставлении муниципальной услуги.

3.6.2. Специалист Управления, ответственный за предоставление муниципальной услуги, при личном обращении заявителя или обращении посредством телефонной связи представляется, называет свою фамилию, имя, отчество, сообщает занимаемую должность, предлагает представиться заявителю, выслушивает обращение заявителя и при необходимости уточняет поставленные в обращении вопросы.

3.6.3. При наличии основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги, указанного в пп. «г» п. 2.15. административного регламента, заявителю сообщается об отказе в предоставлении муниципальной услуги с указанием причин отказа.

3.6.4. При отсутствии основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги, указанного в пп. «г» п. 2.15. административного регламента, заявителю предоставляется полный, точный и понятный ответ о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг.

3.6.5. В случае если в обращении заявителя содержатся вопросы, не входящие в компетенцию специалиста Управления, заявителю дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

3.6.6. Срок выполнения административной процедуры не должен превышать 30 минут.

3.6.7. Результат выполнения административной процедуры представление заявителю информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг либо мотивированного отказа в предоставлении информации.

4. Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, и принятием решений осуществляется начальником Управления, ответственным за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги.

По результатам контроля в случае выявления нарушений прав заявителей осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.2. Специалист Управления несет персональную ответственность за:

- несоблюдение сроков и порядка приема от заявителя представленных документов;
- некачественную проверку представленных заявителем документов;
- несоблюдение сроков, порядка и правильности оформления административных процедур;
- несоблюдение сроков и порядка при выдаче заявителю результата предоставления муниципальной услуги.

4.3. Персональная ответственность должностных лиц (специалистов) закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

4.4. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение плановых и внеплановых проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействия) должностных лиц.

4.5. Проверки могут быть плановыми и внеплановыми. Плановые проверки проводятся с периодичностью один раз в полгода. Внеплановые проверки проводятся по конкретным обращениям заявителей, на основании информации от органов государственной власти, предприятий, учреждений, организаций.

При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги, или порядком выполнения отдельных административных процедур.

4.6. Проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляются на основании распоряжения администрации Прохоровского района.

Для проведения проверки распоряжением администрации Прохоровского района создается комиссия. Результаты проверки оформляются актом, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению. Акт подписывается председателем и членами комиссии.

4.7. 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

5.1. Заявители имеют право на досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия), принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования не исключает возможность обжалования решений и действий (бездействия), принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги, в судебном порядке. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования не является для заявителей обязательным.

5.2. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования являются решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностных лиц органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципальных служащих, принятые или осуществляемые в ходе предоставления муниципальной услуги.

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

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

б) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

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

г) 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;

д) 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;

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

ж) отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу,

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

5.4. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в управление строительства, ЖКХ и транспорта. Жалобы на решения, действия (бездействия) начальника управления строительства, ЖКХ и транспорта подаются в администрацию Прохоровского района.

5.5. Основанием для начала досудебного (внесудебного) обжалования является поступление жалобы соответственно в управление управления строительства, ЖКХ и транспорта или администрацию Прохоровского района.

5.6. Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, официального сайта, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.7. Жалоба должна содержать:

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

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

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

г) 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 предоставлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.8. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы в досудебном (внесудебном) порядке, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

5.9. Жалоба подлежит рассмотрению 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.

5.10. В случае, если в жалобе не указаны фамилия гражданина, направившего жалобу, и почтовый адрес или адрес электронной почты, по которым должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не дается.

При получении жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, ответ на жалобу по существу поставленных в ней вопросов не дается, а заявителю, направившему жалобу, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

В случае, если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается и она не подлежит направлению на рассмотрение, о чем в течение семи дней со дня её регистрации сообщается заявителю, направившему жалобу, если фамилия гражданина и почтовый адрес или адрес электронной почты, по которым должен быть направлен ответ, поддаются прочтению.

Если ответ по существу поставленного в жалобе вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, заявителю, направившему жалобу, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в ней вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

5.11. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

а) об удовлетворении жалобы, 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;

б) об отказе в удовлетворении жалобы.

5.12. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в п. 5.11. административного регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

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

5.14. Заявитель вправе обжаловать решения и действия (бездействие), осуществляемые (принятые) в ходе предоставления муниципальной услуги, в судебном порядке.

5.15. Обжалование решений и действий (бездействия), осуществляемых (принятых) в ходе предоставления муниципальной услуги, в судебном порядке осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Приложение №1 к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о
порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению на
территории Прохоровского района»

Форма заявления

В управление строительства, ЖКХ и транспорта
администрации Прохоровского района

от

(Ф.И.О. указать полностью)

проживающего по адресу:

(указать адрес)

Заявление

Прошу предоставить мне следующую информацию о порядке предостав-
ления жилищно-коммунальных услуг населению:

(указать, какая информация требуется)

Ответ прошу направить (указать способ получения заявителем
информации):

- выдать лично;
- по почте (указать почтовый адрес);
- по электронной почте (указать адрес электронной почты)

Дата

Подпись