****

**РОСТОВСКАЯ ОБЛАСТЬ**

**ЗИМОВНИКОВСКИЙ РАЙОН**

**АДМИНИСТРАЦИЯ**

**ЗИМОВНИКОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ**

 П О С Т А Н О В Л Е Н И Е

07.02.2012 № 26 п. Зимовники

|  |  |
| --- | --- |
| Об утверждении административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» в Администрации Зимовниковского сельского поселения  |  |

В соответствии с Федеральным Законом от 27. 07. 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», в целях оптимизации предоставления государственных и муниципальных услуг

П О С Т А Н О В Л Я Ю:

1. Утвердить административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» в Администрации Зимовниковского сельского поселения Зимовниковского района Ростовской области (Приложение № 1).

2. Обнародовать настоящее постановление в муниципальном вестнике Зимовниковского сельского поселения, на информационных стендах и на сайте Администрации Зимовниковского сельского поселения.

3. Контроль за исполнением постановления оставляю за собой.

Глава Зимовниковского

сельского поселения С.Н.Фоменко

Постановление вносит:

специалист по правовой

Администрации Зимовниковского сельского поселения

Приложение № 1

к постановлению Администрации

Зимовниковского сельского

 поселения от 07.02.2012 № 26

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**

**предоставления муниципальной услуги**

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

**1. Общие положения**

1.1 Настоящий административный регламент предоставления муниципальной услуги (далее – Административный регламент) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги по предоставлению информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению (далее – муниципальная услуга), определяет сроки и последовательность действий при осуществлении полномочий по предоставлению муниципальной услуги.

1.2. Прием заявлений и выдача документов по результатам рассмотрения представленных заявлений осуществляется Администрацией Зимовниковского сельского поселения.

1.3. Получателями муниципальной услуги являются физические и юридические лица.

**2. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

2.1*.* Наименование Муниципальной услуги:Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

2.2. Муниципальную услугу предоставляет Администрация Зимовниковского сельского поселения Зимовниковского района Ростовской области (далее - администрация).

2.3. Местонахождение органа, осуществляющего Муниципальную услугу адрес: 347472, Ростовская область, Зимовниковский район, п.Зимовники, ул.Ленина, 99; Администрация Зимовниковского сельского поселения. Телефон, факс: (8-863-76) 3-13-74, e-mail: sp 13139@donpac.ru, сайт Администрации Зимовниковского сельского поселения: http://www/zsp-zimovniki.ru/

2.4. График работы: понедельник, четверг, с 8-00 до 16-12, с перерывом на обед с 12-00 до 13-00. Вторник, среда, пятница – дни работы с заявлениями. Выходные дни - суббота, воскресенье. В предпраздничные дни время работы Администрации Зимовниковского сельского поселения сокращается на 1 час в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2.5. Консультации по вопросам предоставления муниципальной услуги, а также информация заявителям о ходе предоставлении муниципальной услуги предоставляется в соответствии с графиком работы:

а) при непосредственном обращении к специалисту, осуществляющему данную услугу;

б) с использованием средств телефонной связи;

в) при письменном обращении граждан в администрацию.

2.6. Результат предоставления муниципальной услуги - выдача лицу, обратившемуся за предоставлением муниципальной услуги, письмо, содержащее необходимую информацию о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению

2.7. Срок предоставления муниципальной услуги:

- при консультировании по телефону - в момент обращения, если в обращении заинтересованного лица факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки. В остальных случаях назначается другое удобное для заявителя время для устной консультации по существу поставленного вопроса.

- при проведении личного приема - в ходе личного приема, если изложенные в устном запросе факты и обстоятельства не требуют дополнительной проверки. В остальных случаях заявителю предлагается изложить вопрос о предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг в письменной форме для последующей подготовки письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов.

- при получении обращения в письменной форме - в срок, не превышающий 30 дней со дня регистрации обращения в письменной форме. Если для предоставления муниципальной услуги необходимо истребование дополнительных материалов, обязательных для рассмотрения обращения, должностное или уполномоченное лицо продлевает срок рассмотрения обращения до получения дополнительных материалов, уведомив заявителя о продлении срока в письменной форме через курьера.

- при получении обращения о предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг в электронном виде - в срок, не превышающий 30 дней со дня регистрации обращения в электронном виде. В случае направления запроса о получении документов, необходимых для рассмотрения обращения, должностное или уполномоченное лицо продлевает срок рассмотрения обращения до получения дополнительных материалов, уведомив заявителя по электронной почте о продлении срока.

 -обращение в письменной форме, по почте или в электронном виде, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации Зимовниковского сельского поселения, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением заявителя, направившего обращение, о переадресации обращения.

- обращение заявителя о предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и заявителю дан ответ в письменной, устной форме или в электронном виде (по желанию заявителя) в течение 30 дней со дня регистрации обращения.

2.8 Предоставление Муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» осуществляется в соответствии с нормативно-правовыми документами:

Жилищным кодексом Российской Федерации;

Федеральным законом от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации";

Федеральным законом от 09.02.2009 N 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления";

Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";

Федеральным законом от 30.12.2004 N 210-ФЗ "Об основах регулирования тарифов организаций коммунального комплекса";

Постановлением Правительства Российской Федерации от 15.06.2009 N 478 "О единой системе информационно-справочной поддержки граждан и организаций по вопросам взаимодействия с органами исполнительной власти и органами местного самоуправления с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет";

Постановлением Правительства Российской Федерации от 13.08.2006 N 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 (или) с перерывами, прерывающими установленную продолжительность";

Постановлением Правительства Российской Федерации от 23.05.2006 N 307 "О порядке предоставления коммунальных услуг гражданам";

Постановлением Правительства Российской Федерации от 14.07.2008 N 520 "Об основах ценообразования и порядке регулирования тарифов, надбавок и предельных индексов в сфере деятельности организаций коммунального комплекса";

Постановлением Правительства Российской Федерации от 23.05.2006 N 306 "Об утверждении Правил установления и определения нормативов потребления коммунальных услуг".

2.9. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги:

- заявление о предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

- документ, подтверждающий право представителя интересов заявителя (доверенность).

- паспорт гражданина РФ или иной документ, удостоверяющий личность заявителя или его представителя.

2.10. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной или муниципальной услуги:

- обращения граждан без предъявления документов, удостоверяющих личность.
Обращения граждан в отношении третьих лиц без предъявления соответствующей доверенности;

- в письменном обращении не указаны фамилия имя отчество (полностью) гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу работников органа местного самоуправления в сфере жилищно-коммунального хозяйства, а также членов их семей;

- текст письменного обращения не поддается прочтению.

2.11. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении государственной или муниципальной услуги:

- обращения граждан без предъявления документов, удостоверяющих личность.
Обращения граждан в отношении третьих лиц без предъявления соответствующей доверенности.

2.12. Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

 2.13. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги составляет 15 минут.

2.14. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги не должен превышать 10 минут.

2.15. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

- места для информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются информационными стендами, стульями и столами для возможности оформления документов.

- места ожидания должны соответствовать комфортным условиям для заявителей и оптимальным условиям работы сотрудников.

- помещения для непосредственного взаимодействия сотрудников с заявителями организуются в виде отдельных рабочих мест для каждого ведущего прием сотрудника.

 -кабинеты приема заявителей должны быть оборудованы информационными табличками (вывесками) с указанием:

а) номера кабинета;

б) фамилии, имени, отчества сотрудника, осуществляющего предоставление муниципальной услуги;

в) графика приема заявителей (при необходимости).

 - каждое рабочее место сотрудника должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим и сканирующим устройствам.

2.16. Показатели доступности и качества муниципальной услуги:

2.16.1. Информация о порядке и процедуре предоставления Муниципальной услуги предоставляется:

- при личном обращении;

- по письменным обращениям;

-размещается  непосредственно в администрации Зимовниковского сельского поселения;

- предоставляется с использованием средств телефонной связи.

2.16.2. При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалист 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 позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

2.16.3. При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

2.16.4. Заявители, представившие документы в обязательном порядке информируются специалистом:

- о приостановлении предоставления Муниципальной услуги;

- об отказе в предоставлении Муниципальной услуги;

 - о сроке завершения оформления документов и возможности их получения.

### 2.16.5.Порядок информирования о ходе предоставления Муниципальной услуги:

- информирование о ходе предоставления Муниципальной услуги осуществляется специалистами при личном контакте с заявителями, с использованием средств почтовой, телефонной связи.

- информация о приостановлении предоставления Муниципальной услуги или об отказе в ее предоставлении направляется заявителю заказным письмом и дублируется по телефону, указанному в заявлении (при наличии соответствующих данных в заявлении).

- информация о сроке завершения оформления документов и возможности их получения заявителю сообщается при подаче документов и при возобновлении предоставления Муниципальной услуги после ее приостановления, а в случае сокращения срока - по указанному в заявлении телефону.

- в любое время с момента приема документов заявитель имеет право на получение сведений о прохождении процедур по предоставлению Муниципальной услуги при помощи телефона или посредством личного посещения.

- для получения сведений о прохождении процедур по предоставлению Муниципальной услуги заявителем указываются (называются) фамилия заявителя, адрес регистрации, дата и входящий номер поданного заявления.

2.17. При [предоставлении муниципальной услуги в электронной форме](http://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/12077515/?prime#206) осуществляется:

а) предоставление в установленном порядке информации [заявителям](http://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/12077515/?prime#2003) и обеспечение доступа заявителей к сведениям о государственных и муниципальных услугах;

б) подача заявителем запроса и иных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, и прием таких запросов и документов с использованием единого [портала государственных и муниципальных услуг](http://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/12077515/?prime#207);

в) получение заявителем сведений о ходе выполнения запроса о предоставлении муниципальной услуги;

г) взаимодействие органов, предоставляющих [государственные услуги](http://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/12077515/?prime#2001), органов, предоставляющих [муниципальные услуги](http://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/12077515/?prime#2002), иных государственных органов, органов местного самоуправления;

д) получение заявителем результата предоставления муниципальной услуги, если иное не установлено федеральным законом;

е) иные действия, необходимые для предоставления муниципальной услуги.

**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. Предоставление Муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- прием, регистрация обращений о предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг;

- рассмотрение заявления о получении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг;

- предоставление (или мотивированный отказ в предоставлении) информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг.

 3.2. Прием и регистрация обращения заявителя:

3.2.1. Основанием для начала предоставления Муниципальной услуги является личное обращение заявителя (его представителя, доверенного лица) с заявлением на имя главы Зимовниковского сельского поселения. Прием обращения от гражданина о предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению производится также на личном приеме, по телефону, почтовым отправлением и посредством электронной почты. (Приложение № 1 к Регламенту).

3.2.2. Прием и регистрация заявлений о предоставлении информации
осуществляется инспекторами администрации Зимовниковского сельского поселения.

3.2.3. Заявление и приложенные к нему документы регистрируются в течение одного рабочего дня в журнале регистрации входящей корреспонденции. По желанию заявителя при приеме и регистрации запроса на втором экземпляре сотрудник, осуществляющий прием, проставляет отметку о принятии письменного обращения с указанием даты представления. Максимальный срок выполнения действия составляет 10 минут.

 3.3. Рассмотрение заявления:

3.3.1. Основанием для начала процедуры рассмотрения заявления является регистрация заявления и приложенных документов в журнале заявлений.

 3.3.2. Если специалист квалифицированно в пределах своей компетенции может дать ответ самостоятельно, он должен сделать это незамедлительно. При осуществлении устного консультирования заявителя по поставленным им вопросам специалист использует положения законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы по вопросам предоставления жилищно-коммунальных услуг населению, разъяснения и комментарии официальных органов, информационные материалы и другие методические материалы.

 В случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, специалист администрации может предложить заявителю обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначить другое удобное для заявителя время для устного консультирования.

 При обращении заявителя с вопросом об источнике предоставленной ему информации специалист Администрации предоставляет достоверную информацию в форме и объеме, достаточных для идентификации источника получения предоставленной информации. Максимально допустимое время для устных разъяснений на поставленные заявителем вопросы не должно превышать 30 минут.

3.4. Принятие решения.

 3.4.1. По результатам рассмотрения заявления лицу, обратившемуся за предоставлением муниципальной услуги, подготавливается письмо, содержащее необходимую информацию о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

 3.4.2. Результатом выполнения муниципальной услуги является предоставление, в том числе в электронной форме, заявителю информационного письма о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

Специалист отдела, ответственный за предоставление муниципальной услуги, осуществляет следующие административные действия:

- подготовленная информация направляется главе администрации для подписания.

- после регистрации информация (ответ) направляется  заявителю  в соответствии со способом, указанном в заявлении (обращении). Если в заявлении не указан ни один способ, информация направляется через курьера.

**4. Формы контроля над исполнением**

**административного регламента**

4.1. Текущий контроль над соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, осуществляется непосредственными руководителями органов, оказывающих муниципальную услугу (далее - Руководители).

4.2. Руководители организуют работу по оформлению и выдаче документов, определяют должностные обязанности сотрудников, осуществляют контроль над их исполнением, принимают меры к совершенствованию форм и методов служебной деятельности, обучению подчиненных, несут персональную ответственность за соблюдение законности.

4.3. Сотрудник, осуществляющий прием документов, несет персональную ответственность за соблюдение порядка приема и регистрации документов в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.4. Сотрудник, уполномоченный на рассмотрение заявлений, несет персональную ответственность:

-за соответствие результатов рассмотрения заявлений требованиям законодательства Российской Федерации;

-за соблюдение порядка рассмотрения документов в соответствии с п 3.3 настоящего Административного регламента.

4.5. Сотрудник, уполномоченный на оформление документов по муниципальной услуге, несет персональную ответственность:

-за достоверность вносимых в эти документы сведений;

-за соблюдение порядка оформления документов в соответствии с п. 3.4 настоящего Административного регламента.

4.6. Сотрудник, осуществляющий выдачу, несет персональную ответственность за соблюдение порядка выдачи документов в соответствии с п. 2.7 настоящего Административного регламента.

4.7. Сотрудник, уполномоченный на предоставление информации, несет персональную ответственность за соблюдение срока и порядка предоставления информации, исполнение запросов граждан на письменную консультацию, установленных настоящим административным регламентом.

 4.8. Обязанности сотрудников Администрации Зимовниковского сельского поселения по исполнению административного регламента закрепляются в их должностных инструкциях.

4.9. Текущий контроль осуществляется путем проведения должностным лицом, ответственным за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги, проверок соблюдения сотрудниками положений административного регламента и нормативных правовых актов Российской Федерации.

4.10. Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу.

4.11. Контроль над полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, направленных на выявление и устранение причин и условий, вследствие которых были нарушены права и свободы граждан, а также рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения граждан, содержащих жалобы на решения должностных лиц территориальных органов.

35. В случае выявления нарушений прав граждан по результатам проведенных проверок в отношении виновных лиц принимаются меры в соответствии с законодательством Российской Федерации.

36. Проверка соответствия полноты и качества предоставления муниципальной услуги предъявляемым требованиям осуществляется на основании нормативных правовых актов Российской Федерации.

**5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений**

**и действий (бездействия) органа, предоставляющего**

**муниципальную услугу, а также должностных лиц,**

**муниципальных служащих**

5.1. Заявители имеют право на обжалование действий или бездействия должностных лиц в досудебном и судебном порядке.

5.2. В досудебном порядке заявители могут обжаловать действия или бездействие должностных лиц, ответственных за предоставление муниципальной услуги

5.3. Заявители имеют право обратиться с жалобой лично (устно или направить письменное предложение, заявление или жалобу) указать вышестоящие органы или должностные лица, которым может быть адресована жалоба заявителя в досудебном (внесудебном) порядке.

5.4. Должностные лица органов, предоставляющих муниципальную услугу, проводят личный прием заявителей (указать сведения о графике приема).

5.5. Письмо (Жалоба) поступившая в Администрацию Зимовниковского сельского поселения рассматривается в течении 15 рабочих дней со дня её регистрации. О результатах рассмотрения письма даётся мотивированный ответ в письменной (по желанию) электронной форме».

5.6. Обращение получателя муниципальной услуги в письменной форме должно содержать следующую информацию:

- наименование муниципального органа, в который направляется письменное обращение, либо должность, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица;

- фамилию, имя, отчество (полностью, последнее - при наличии) заявителя, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ либо уведомление о переадресации обращения;

- суть предложения, заявления или обжалуемого решения, действия (бездействия);

- личную подпись заявителя и дату.

Дополнительно в обращении могут указываться причины несогласия с обжалуемым решением, действием (бездействием), обстоятельства, на основании которых получатель муниципальной услуги считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия к их реализации либо незаконно возложена какая-либо обязанность, требования (об отмене решения, о признании незаконным действия (бездействия), а также иные сведения).

К обращению могут быть приложены копии документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства. В таком случае в обращении приводится перечень прилагаемых к нему документов. Если документы, имеющие существенное значение для рассмотрения обращения, отсутствуют или не приложены к обращению, решение принимается без учета доводов, в подтверждение которых документы не представлены. Обращение подписывается подавшим ее получателем муниципальной услуги.

5.7. По результатам рассмотрения обращения уполномоченным должностным лицом принимается решение об удовлетворении требований заявителя либо об отказе в его удовлетворении. Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения письменного обращения, направляется заявителю.

5.8. Обращение получателя муниципальной услуги не рассматривается в следующих случаях:

-не указаны фамилия, имя, отчество заявителя и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

-текст письменного обращения не поддается прочтению. В случае если прочтению поддаются фамилия и почтовый адрес заявителя, ему сообщается о данной причине отказа в рассмотрении;

-если в обращении обжалуется судебное решение. Такое обращение возвращается заявителю с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

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

Уполномоченное должностное лицо при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

В случае если в обращении заявителя содержится вопрос, на который ему многократно ранее давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, уполномоченное должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в муниципальный орган, осуществляющий предоставление муниципальной услуги.

Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

Заявителю должно быть сообщено о невозможности рассмотрения обращения в тридцатидневный срок со дня его получения и регистрации.

5.9. Заявители вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, действия или бездействие должностных лиц в судебном порядке.

5.10. Ответственность за нарушение установленного порядка оформления и выдачи документов по существу заявления наступает в соответствии с законодательством Российской Федерации.