

**АДМИНИСТРАЦИЯ ЛИПОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ БОБРОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА**

**ВОРОНЕЖСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от 23 декабря 2013 г. № 81

с. Липовка

**«Об утверждении административного регламента**

**по предоставлению муниципальной услуги**

**«Предоставление информации о порядке**

**предоставления жилищно-коммунальных услуг**

**населению» администрацией Липовского сельского**

**поселения Бобровского муниципального района»**

В целях регламентации информирования граждан о перечне и порядке предоставления муниципальных услуг в муниципальном образовании – Липовское сельское поселение Бобровского муниципального района Воронежской области администрация Липовского сельского поселения

**постановляет:**

1. Утвердить административный регламент по предоставлению муниципальной услуги

«Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» администрацией Липовского сельского поселения Бобровского муниципального района» (приложение 1).

2. Настоящее постановление обнародовать на информационном стенде Липовского сельского поселения.

3. Настоящее постановление вступает в силу с момента его обнародования.

И.о.

Главы Липовского

сельского поселения

Бобровского муниципального района Т.Г.Терехова

Приложение №\_1\_

к постановлению администрации

Липовского сельского поселения

Бобровского муниципального района

Воронежской области

от «\_23\_» \_декабря\_ 2013 г. № \_81\_

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**

**по предоставлению муниципальной услуги**

**«Предоставление информации о порядке предоставления**

**жилищно-коммунальных услуг населению» администрацией**

**Липовского сельского поселения Бобровского муниципального района**

## 1. Общие положения

**1.1.** Административный регламент муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» разработан в целях регламентации информирования граждан о перечне и порядке предоставления муниципальных услуг в муниципальном образовании – Липовское сельское поселение Бобровского муниципального района Воронежской области.

**1.2.** Заявителем на предоставление муниципальной услуги может являться гражданин Российской Федерации, лицо без гражданства, иное лицо, проживающее на территории Воронежской области, обратившееся в орган местного самоуправления за ее предоставлением.

От имени заявителя в целях предоставления муниципальной услуги может обратиться любое физическое или юридическое лицо, наделенное соответствующими полномочиями в установленном порядке.

## 2. Стандарт предоставления государственной или муниципальной услуги

**2.1.** Наименование государственной или муниципальной услуги.

Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

**2.2.** Наименование органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу.

Муниципальная услуга предоставляется администрацией Липовского сельского поселения Бобровского муниципального района Воронежской области (далее – Администрация).

Для получения информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению гражданам необходимо обращаться в Администрацию по адресу: 397724, с. Липовка Бобровского района, ул. Мира д.6.

**2.3.** Результат предоставления муниципальной услуги.

В результате обращения заявитель должен получить информацию об интересующей его муниципальной услуге в следующем объеме:

2.3.1. Наименование сотрудника Администрации, ответственного за предоставление интересующих жилищно-коммунальных услуг, его адрес, телефоны, адрес сайта в сети Интернет.

2.3.2. Информацию о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг содержит сведения:

- о нормативных правовых актах, регулирующих порядок предоставления жилищно-коммунальных услуг населению;
- о требованиях, предъявляемых к предоставлению коммунальных услуг;
- о составе работ, услуг по содержанию общего имущества, принадлежащего на праве общей долевой собственности собственникам помещений в многоквартирном доме и о правилах его содержания;
- о правах и обязанностях потребителя и исполнителя коммунальных услуг;
- о порядке расчета, 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 порядке 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 порядке установления факта непредоставления коммунальных услуг или предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества;
- об иных положениях порядка предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

**2.4.** Срок предоставления муниципальной услуги.

Для предоставления информации заявителю об интересующей его муниципальной услуге устанавливается предельное время до 20 минут непосредственно при обращении.

## **2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги.**

Для получения информации о перечне жилищно-коммунальных услуг и порядке их предоставления не устанавливается каких-либо ограничений.

## **2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги.**

Для получения информации о перечне жилищно-коммунальных услуг и порядке их предоставления от заявителя не требуется предоставления каких-либо документов.

## **2.7. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.**

Для получения информации о перечне жилищно-коммунальных услуг и порядке их предоставления от заявителя не требуется предоставления каких-либо документов.

## **2.8. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.**

Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги устанавливаются законодательством Российской Федерации.

Письменные обращения заявителей о предоставлении муниципальной услуги рассматриваются в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

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

В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит рассмотрению сотрудником Администрации, ответственным за предоставление муниципальной услуги, 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 письменном обращении заявителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, глава администрации 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 Администрацию. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.

В случае, если информация, за которой обратился заявитель, не относится к определенной настоящим Административным регламентом (не относится к информации о порядке предоставления жилищно – коммунальных услуг), ответ на обращение не дается, о чем уведомляется заявитель, направивший обращение.

**2.9.** Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги, и способы ее взимания в случаях, предусмотренных федеральными законами, принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами.

Предоставление информации о перечне жилищно-коммунальных услуг и порядке их предоставления производится без взимания с заявителя государственной пошлины и иной платы.

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

Максимальный срок ожидания в очереди для получения информации о перечне жилищно-коммунальных услуг и порядке их предоставления не должен превышать 15 минут.

**2.11. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги.**

Запрос заявителя регистрируется в журнале учета предоставления муниципальной услуги. Максимальный срок регистрации запроса 5 минут.

**2.12.** Требования к помещениям, в которых предоставляются муниципальные услуги, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления каждой муниципальной услуги.

2.12.1. Вход в помещение для информирования населения о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению является свободным, с учетом распорядка работы Администрации и графика приема граждан.

Прием заявителей специалистом администрации проводится в порядке живой очереди либо по записи.

2.12.2. Помещение для информирования населения о порядке предоставления муниципальных услуг должно быть оборудовано информационными стендами, предназначенными для ознакомления посетителей с информационными материалами, стульями, столом для возможного оформления документов, обеспечивается необходимым оборудованием (компьютерами, средствами электронно-вычислительной, множительной техники, средствами связи, включая Интернет, оргтехник), канцелярскими принадлежностями, информационными и методическими материалами, наглядной информацией, периодическими изданиями по вопросам жилищно-коммунального хозяйства, стульями и столами, средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

2.12.3. Места ожидания в очереди должны иметь стулья. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но составляет не менее 5 - 6 мест.

В местах предоставления муниципальной услуги предусматривается оборудование доступных мест общего пользования (туалетов).

2.12.4. Кабинет для приема граждан оборудуется информационной табличкой с указанием фамилий, имен, отчеств и должностей специалистов, осуществляющих прием посетителей, графика работы (не более 3-х мест приема).

Прием посетителей происходит на рабочих местах специалистов, которые оборудуются персональными компьютерами с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим и сканирующим устройством, телефонами.

### **2.13. Показатели доступности и качества муниципальных услуг.**

Гражданин, обратившийся по вопросу о перечне и порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг по определенному адресу, должен свободно получить исчерпывающую информацию в соответствии с распорядком работы Администрации не позднее, чем через 50 минут с момента обращения.

2.14. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальных услуг в многофункциональных центрах и особенности предоставления муниципальных услуг в электронной форме.

## **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. Состав и последовательность выполнения административных процедур:**

- прием обращения заявителя о предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению;
- уточнение данных о заявителе: фамилия, имя, отчество, адрес места жительства, интересующая жилищно-коммунальная услуга, наличие льгот, иные сведения, необходимые для предоставления конкретной муниципальной услуги;
- регистрация обращения;
- предоставление заявителю информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

### **3.2. Прием обращения заявителя о предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.**

Прием обращения от гражданина о предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению производится на личном приеме или по телефону.

### **3.3. Уточнение данных о заявителе производится для максимальной конкретизации запроса и дальнейшей регистрации обращения.**

Специалист, принимающий обращение, уточняет фамилию, имя, отчество, адрес места жительства заявителя, наименование (содержание) интересующей жилищно-коммунальной услуги, наличие льгот и иных сведений, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

### **3.4. Регистрация обращения.**

Регистрация обращения производится в журнале регистрации предоставления муниципальной услуги по информированию о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению в объеме: фамилия, имя, отчество, адрес места жительства заявителя, наименование интересующей жилищно-коммунальной услуги, наличие льгот и иных сведений, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

### **3.5. Предоставление заявителю информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.**

Предоставление заявителю информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению производится либо путем личного общения, либо по телефону, либо посредством предоставления возможности заявителю самостоятельно ознакомиться с необходимой информацией в печатном СМИ, в сети Интернет, на информационном стенде в администрации сельского поселения. Прием заявителей производится в порядке живой очереди или по предварительной записи.

3.5.1. Ответы заявителю должны иметь исчерпывающий, в рамках административного регламента, характер. Предельное время предоставления информации 20 минут.

3.5.2. В случае желания заявителя получить необходимую информацию о муниципальной услуге самостоятельно, специалист предлагает ему ознакомиться с информационными стендами в администрации Липовского сельского поселения, материалами печатных СМИ и информацией на соответствующем сайте в сети Интернет.

3.5.3. Информирование по телефону производится подробно, с использованием официально-делового стиля речи. Время разговора по телефону, как правило, не должно превышать 10 минут. Ответы на телефонные звонки должны начинаться с информации о наименовании сельского поселения, фамилии, имени, отчестве, должности специалиста. При разговоре по телефону слова произносятся четко, не допускаются одновременные разговоры с окружающими, прерывание разговора по причине поступления звонка на другой телефон.

При невозможности специалиста, принявшего телефонный звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, звонок переадресуется (переводится) на другое должностное лицо или гражданину сообщается номер телефона, по которому можно получить необходимую информацию.

Разговор по телефону производится доброжелательно, ответы на возможную критику должны даваться в корректной форме со ссылкой на нормы действующего законодательства.

**3.6.** В случае если заявитель не удовлетворен предоставленной информацией, специалист предлагает ему подготовить письменное обращение по интересующим его вопросам.

Ответ на письменный запрос подготавливается в месячный срок по правилам работы с обращениями граждан.

**3.7.** В случае, когда запрос содержит вопросы, которые не входят в компетенцию, специалист информирует заявителя (устно или письменно) о невозможности предоставления сведений и разъясняет ему право обратиться в орган, в компетенцию которого входят ответы на поставленные вопросы.

Максимальный срок выполнения действия - 30 календарных дней.

**3.8.** Время ожидания личного приема в очереди должно составлять не более 30 минут. При этом должен быть обеспечен прием всех лиц, обратившихся не позднее, чем за 40 минут до времени окончания приема.

### **3.9. Специалист в корректной форме обязан ответить на вопросы:**

- о порядке обращения за получением услуги, включая информацию о графике работы и месте нахождения ответственного подразделения;
- о требованиях к гражданам-претендентам на получение муниципальной услуги;
- о перечне необходимых документов и требованиях к их оформлению;
- о порядке получения документов, предоставление которых необходимо для получения муниципальной услуги;
- о порядке ознакомления с нормативными документами, регулирующими процедуру предоставления муниципальной услуги, в том числе о местонахождении указанных документов в сетях общего пользования;
- о порядке получения бланков заявлений и других имеющихся форм и справочных материалов;
- о сроках получения муниципальной услуги;
- иные вопросы, касающиеся предоставления муниципальной услуги.

Максимальный срок выполнения действия 10 мин.

#### **4. Формы контроля за исполнением административного регламента**

**4.1.** Контроль за исполнением административного регламента предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение заявлений, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействия) должностных лиц ответственного подразделения.

**4.2.** Текущий контроль за исполнением административного регламента осуществляется главой Липовского сельского поселения (далее – Глава поселения).

**4.3.** Ответственность должностного лица за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги закрепляется в должностной обязанности.

**4.4.** Контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения специалистами требований законодательства.

**4.5.** По результатам проверок в случае выявления нарушений прав заявителей осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации и Воронежской области.

#### **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 решений и действий (бездействия) должностных лиц администрации поселения в досудебном порядке, на получение информации, необходимой для обоснования и рассмотрения жалобы.

##### **5.2. 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 Воронежской области для предоставления муниципальной услуги;
- 4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Воронежской области 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 Воронежской области;
- 6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Воронежской области;
- 7) отказ администрации поселения, должностного лица администрации поселения в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

**5.3.** Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в администрацию поселения. Жалобы на решения, принятые главой поселения, подаются в администрацию Бобровского муниципального района (вышестоящий орган).

Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, официального сайта администрации поселения, единого портала государственных и муниципальных услуг либо портала государственных и муниципальных услуг Воронежской области, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

##### **5.4. Жалоба должна содержать:**

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

**5.5.** Должностные лица администрации поселения, указанные в пункте 5.9 настоящего раздела административного регламента, проводят личный прием заявителей.

Личный прием должностными лицами проводится по предварительной записи. Запись заявителей проводится при личном обращении или с использованием средств телефонной связи по номерам телефонов, которые размещаются на официальных сайтах администрации поселения и администрации Бобровского муниципального района в сети Интернет и информационных стендах.

Специалист, осуществляющий запись заявителей на личный прием, информирует заявителя о дате, времени, месте приема, должности, фамилии, имени и отчестве должностного лица, осуществляющего прием.

**5.6.** Оснований для отказа либо приостановления рассмотрения жалобы не имеется.

**5.7.** Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление жалобы в администрацию поселения.

**5.8.** Заявители имеют право на получение документов и информации, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

**5.9.** Заявители могут обжаловать решения и действия (бездействие) должностных лиц, муниципальных служащих администрации поселения:

главе поселения;

в администрации Бобровского муниципального района.

**5.10.** Жалоба, поступившая в администрацию поселения, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа, должностного лица администрации поселения 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.

**5.11.** По результатам рассмотрения жалобы администрация поселения принимает одно из следующих решений:

- 1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных администрацией поселения 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 Воронежской области, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

- 2) отказывает в удовлетворении жалобы.

**5.12.** Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 5.11, 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 жалоб в соответствии с пунктом 5.9 настоящего Административного регламента, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.