Приложение№ 13

к постановлению № 10-б

от «26»марта 2012 года.

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**

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

**1.Общие положения.**

1.1. Административный регламент исполнения муниципальной услуги "Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению" (далее - Административный регламент) разработан в целях предоставления информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению, определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при исполнении муниципальной услуги по предоставлению информации о порядке предоставления жилищных и коммунальных услуг населению.

1.2. В настоящем Административном регламенте используются следующие термины и определения:

**жилищные услуги** - деятельность исполнителя жилищных услуг по содержанию и техническому обслуживанию многоквартирных домов, придомовых территорий, текущему и капитальному ремонту общего имущества многоквартирных домов;

**коммунальные услуги** - деятельность исполнителя коммунальных услуг по холодному водоснабжению, горячему водоснабжению, водоотведению, электроснабжению, газоснабжению и отоплению, обеспечивающая комфортные условия проживания граждан в жилых помещениях;

**порядок предоставления жилищно-коммунальных услуг** - информация о том, как регулируются отношения между исполнителями и потребителями жилищных и коммунальных услуг, какие установлены права и обязанности, ответственность обеих из сторон, а также информация о порядке контроля качества предоставляемых услуг, о порядке определения размера платы за коммунальные услуги с использованием приборов учета и при их отсутствии, о порядке перерасчета размера платы в период временного отсутствия граждан в занимаемом жилом помещении и при предоставлении услуг ненадлежащего качества, иная информация, связанная с предоставлением жилищно-коммунальных услуг;

**муниципальная услуга** - исполнение запроса заявителя, направленное на предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению на территории Революционного сельского поселения в рамках полномочий органов местного самоуправления в соответствии с действующим законодательством;

**административный регламент предоставления муниципальной услуги** - правовой акт, устанавливающий в целях предоставления муниципальной услуги сроки и порядок принятия решений при исполнении запроса заявителя;

**уполномоченный орган** - Администрация Ольшанского сельского поселения, в компетенции которого находится рассмотрение вопросов, связанных с предоставлением муниципальной услуги;

**заявитель** - физическое или юридическое лицо, обратившееся за предоставлением муниципальной услуги;

**обращение** - письменное или устное обращение заявителя о предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

1.3. Заявителями для получения муниципальной услуги являются граждане (или их законные представители), проживающие в Ольшанском сельском поселении и обратившиеся в администрацию Ольшанского сельского поселения с обращением о предоставлении муниципальной услуги.

1.4. Администрация находится по адресу: Волгоградская область Урюпинский район, х.Ольшанка, ул. Комарова,45 телефон.8(4442) - 3-80-64/ факс 3-84-48.

Адрес электронной почты: ra\_uryp21sp@volganet.ru

График работы Администрации: Понедельник – Четверг, с 8-00 до 16-00, обеденный перерыв с 12-00 до 13-00 часов. Пятница - выходной

Выходные: суббота, воскресенье.

1.5. Порядок информирования об исполнении муниципальной услуги.
1.5.1. Основными требованиями к порядку информирования граждан о предоставлении муниципальной услуги, в том числе о графике работы Администрации Ольшанского сельского поселении, справочных телефонах, порядке получения информации заявителями по вопросам предоставления муниципальной услуги и о ходе предоставления муниципальной услуги являются: достоверность предоставляемой информации, четкость в изложении информации, полнота информирования.

1.5.2. Информирование об исполнении муниципальной услуги предоставляется непосредственно специалистом Администрации Ольшанского сельского поселения уполномоченным оказывать муниципальную услугу (далее уполномоченный специалист).

Кроме того информацию об исполнении муниципальной услуги можно получить обратившись в администрацию посредством телефонной связи, на информационном стенде, на официальном сайте Администрации Волгоградской области, а также в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».

1.5.3. Уполномоченный специалист Администрации Ольшанского сельского поселения, осуществляющий устное информирование, должен принять все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы, в том числе с привлечением других специалистов Администрации.

1.6. Для получения информации по вопросам предоставления муниципальной услуги, а так же о ходе предоставления муниципальной услуги заявитель может получить путем непосредственного обращения к уполномоченному специалисту Администрации Ольшанского сельского поселения, а также при помощи телефонной связи.

1.7. В здании установлен информационный стенд, на котором содержится следующая информация:

- график работы (часы приема), контактный телефон для справок;

- порядок предоставления муниципальной услуги (в текстовом виде);

- перечень, формы документов для заполнения, образцы заполнения документов;

- основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги;

- порядок обжалования решений, действий или бездействия органов, предоставляющих муниципальную услугу, их должностных лиц и специалистов;

- перечень нормативных правовых актов, регулирующих деятельность по предоставлению муниципальной услуги;

- настоящий административный регламент.

**2. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

2.1. Наименование муниципальной услуги: «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» (далее – муниципальная услуга).

2.2. Муниципальная услуга предоставляется Администрацией Ольшанского сельского поселения Урюпинского муниципального района Волгоградской области.

Уполномоченный специалист Администрации Ольшанского сельского поселения не вправе требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг и включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, утвержденный Решением Совета депутатов Ольшанского сельского поселения.

2.3. Конечным результатом исполнения административной процедуры по консультированию граждан на основании обращений в устной или письменной форме является информирование обратившегося лица о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

2.4.Общий срок предоставления муниципальной услуги в письменном виде составляет не более 30 дней с момента регистрации обращения заявителя в администрацию Ольшанского сельского поселения.

Максимальный срок предоставления муниципальной услуги по консультированию и информированию при непосредственном обращении заявителя к уполномоченному специалисту Администрации Ольшанского поселения – не более 15 минут, при обращении посредством телефонной связи – не более 10 минут.

  2.5. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;

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

- 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 и (или) с перерывами, превышающими 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";

- распоряжением Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 № 1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде»;

иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Волгоградской области и Ольшанского сельского поселения", регламентирующими правоотношения в сфере предоставления муниципальной услуги.

- Уставом Ольшанского сельского поселения.

2.6. При обращении в Администрацию Ольшанского сельского поселения за предоставлением муниципальной услуги заявитель не должен предоставлять какие либо документы.

2.7. Администрация Ольшанского сельского поселения не вправе требовать от заявителя:

- представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальных услуг;

- предоставления документов и информации, которые находятся в распоряжении Администрации Ольшанского сельского поселения, и иных органов местного самоуправления и организаций в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Волгоградской области и муниципальными правовыми актами.

2.8. Основаниями для отказа в исполнении муниципальной услуги, в том числе для отказа в приеме и рассмотрении обращений, являются:

а) отсутствие в письменном обращении фамилии гражданина и почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ;

б) текст письменного обращения не поддается прочтению;

в) в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

г) в письменном обращении содержится вопрос, на который многократно (более двух раз) давался письменный ответ по существу в связи с ранее направленными обращениями, при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;

д) в письменном обращении неясно сформулирована суть обращения или обращение касается иной сферы деятельности, не связанной с исполнением муниципальной услуги.

При наличии оснований, указанных в подпункте а) пункта 2.8. настоящего Административного регламента, ответ на обращение не дается.

При наличии оснований, предусмотренных в подпункте б) пункта 2.8. настоящего Административного регламента, ответ на обращение не дается, о чем сообщается заявителю, если его наименование (фамилия) поддается прочтению.

При наличии оснований, предусмотренных в подпункте в) пункта 2.8. настоящего Административного регламента, заявителю сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

При наличии оснований, предусмотренных в подпункте г) пункта 2.8. настоящего Административного регламента, уполномоченное 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 один и тот же орган исполнительной власти местного самоуправления или одному и тому же лицу. О принятом решении информируется заявитель.

При наличии оснований, предусмотренных в подпункте д) пункта 2.8. настоящего Административного регламента, заявителю сообщается, что поскольку в письменном обращении неясно сформулирована суть обращения или обращение касается иной сферы деятельности, не связанной с исполнением муниципальной услуги, данное обращение направлено для рассмотрения в иную инстанцию.

2.9. Основания для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги отсутствуют.

2.10. Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

Заявитель имеет право на неоднократное обращение для предоставления муниципальной услуги.

2.11. Требование к помещению, в котором предоставляется муниципальная услуга.

Кабинет оборудован информационной табличкой с указанием номера кабинета; фамилии, имени, отчества и должности специалиста администрации, осуществляющего предоставление услуги.

Кабинет обеспечен необходимым оборудованием (компьютером, средствами электронно-вычислительной техники, средствами связи, оргтехникой), канцелярскими принадлежностями,  стульями и столами.

2.11.1. Требование к местам ожидания.

Места ожидания соответствуют комфортным условиям для заявителей и оптимальным условиям работы должностных лиц. Места ожидания в очереди на предоставление или получение документов оборудованы стульями, кресельными секциями, скамьями.

2.12. Требование к местам информирования и информационным материалам.

Места информирования, расположенные в здании и предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются информационными стендами.

2.13. Порядок получения консультаций по процедуре предоставления муниципальной услуги и сведений о порядке прохождения муниципальной услуги.

2.13.1. Консультации по порядку, срокам, процедурам предоставления муниципальной услуги осуществляется уполномоченным специалистом администрации, на личном приеме, по телефону.

2.13.2. Предоставление муниципальной услуги осуществляется:

- при устном обращении заявителя прием специалистом администрации не должен превышать пятнадцати минут. Прием получателей муниципальной услуги ведется в порядке живой очереди.

- при ответах на телефонные звонки специалист администрации подробно и в вежливой (корректной) форме информирует обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании Администрации, в которое позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок. Время разговора не должно превышать 10 минут.

При невозможности специалиста администрации, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другого специалиста администрации или же получателю муниципальной услуги должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

**3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур**

3.1. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги предоставляется:

- в виде устного информирования непосредственно в Администрации Ольшанского сельского поселения.

приемные дни: понедельник, вторник, среда, четверг - с 10.00 до 12.00 часов и с 15.00 до 16.00 часов ;

- с использованием средств телефонной связи по телефонам: 8(84442), 3-80-64; 3-84-48;

- в виде письменного информирования при ответе на обращение.

  3.2. Прием письменных обращений для предоставления муниципальной услуги осуществляется специалистом Администрации Ольшанского сельского поселения.

3.3. При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалисты подробно, в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся заявителей по интересующим их вопросам предоставления муниципальной услуги.

В случае, если специалист, принявший звонок, не может ответить на поставленные вопросы о предоставлении муниципальной услуги, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другого специалиста или же обратившемуся заявителю должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

  3.4. Последовательность административных действий (процедур) (Приложение).

Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- информирование и консультирование заявителей по вопросам предоставления информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению;

- прием и рассмотрение обращения заявителя для предоставления информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению;

- ответ заявителю на обращение с предоставлением информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

    3.5.. Информирование и консультирование заявителей.

3.5.1. Основанием для начала административного действия при предоставлении муниципальной услуги является обращение заявителя.

3.5.2. Специалист, осуществляющий консультирование и информирование, предоставляет заявителю информацию о порядке и условиях предоставления муниципальной услуги.

Консультации проводятся устно, в том числе по телефону.

3.6. Прием и рассмотрение обращения.

3.6.1. Заявитель направляет письменное обращение в произвольной форме с уточнением требуемой информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

3.6.2. В обращении указываются наименование уполномоченного органа, в который направляется обращение, а также фамилия, имя, отчество заявителя, адрес, по которому должен быть направлен ответ, контактный телефон.

3.6.3. В случае необходимости заявителем могут быть приложены к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

3.6.4. Регистрация обращения осуществляется Администрацией Ольшанского сельского поселения в установленном порядке.

3.6.5. Специалист Администрации, на которого возложены функции по предоставлению информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению, обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения.

3.6.6. По результатам рассмотрения обращения готовится ответ с информацией о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению, интересующей заявителя.

3.7. Заявитель с момента обращения имеет право на получение информации в Администрации о стадии рассмотрения его обращения путем устного информирования непосредственно в Администрацию или по телефонам: 8(8444), 3-80-64, 3-84-48;

**4. Контроль за предоставлением муниципальной услуги.**

4.1. Текущий контроль, за соблюдением последовательности действий,

определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, принятием решений специалистами Администрации осуществляется Главой Ольшанского сельского поселения.

4.2. Специалист Администрации Ольшанского сельского поселения, осуществляющий консультирование, информирование на предмет возможности предоставления муниципальной услуги, несет ответственность за полноту предоставляемой информации, соблюдение установленного срока рассмотрения обращений в соответствии с настоящим Административным регламентом.

**5. Досудебный порядок обжалования решений и действий специалиста Администрации Ольшанского сельского поселения исполняющего муниципальную услугу**

5.1. Заявитель вправе обжаловать действия (бездействие) специалистов Администрации Ольшанского сельского поселения при исполнении муниципальной услуги, а также принятые ими решения, в досудебном (внесудебном) порядке, в случае если, по мнению заявителя, указанными действиями (бездействием) нарушены его права.

5.2. Жалоба на действия (бездействие) специалистов Администрации при исполнении муниципальной услуги, а также принятые ими решения, в порядке досудебного (внесудебного) обжалования подается Главе Ольшанского сельского поселения.

5.3. В жалобе указываются:

- фамилия, имя, отчество заявителя;

- почтовый адрес, контактный телефон;

- предмет жалобы;

- личная подпись заявителя.

Жалоба должна быть написана разборчивым почерком, не содержать нецензурных выражений.

5.4. Жалоба заявителя, поданная в письменной форме, рассматривается в течение 30 дней с момента ее регистрации.

5.5. По результатам рассмотрения жалобы Главой Ольшанского сельского поселения принимается решение о применении мер дисциплинарной ответственности к специалисту Администрации, действия (бездействие), принятое решение которого обжалуются, или об отказе в удовлетворении жалобы.

Заявителю дается письменный ответ о результатах рассмотрения жалобы и принятом решении.

5.6. Заявители вправе обратиться в суд с заявлением на решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, действия или бездействие должностных лиц, специалистов, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, в судебном порядке в течении трех месяцев со дня, когда ему стало известно о нарушении его прав и свобод.