

**Административный регламент
по предоставлению муниципальной услуги
«Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-
коммунальных услуг населению»**

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

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.

2. Результатом разработки данного административного регламента является размещение информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению на официальном сайте Красноярского края krskstate.ru

3. Заявителями на получение муниципальной услуги являются физические и юридические лица.

4. При предоставлении муниципальной услуги Администрация Каптыревского сельсовета (далее – Администрация) осуществляет:

информирование и консультирование получателей муниципальной услуги о действующих нормативных актах, устанавливающих порядок и условия предоставления жилищно-коммунальных услуг;

прием заявлений и документов получателей муниципальной услуги;

ведение журнала регистрации заявлений о предоставлении муниципальной услуги;

принятие решения о предоставлении информации либо об отказе в предоставлении информации.

5. Информация о муниципальной услуге и порядке ее оказания предоставляется бесплатно.

6. Информирование граждан о предоставлении муниципальной услуги осуществляется Администрацией с использованием:

средств массовой информации (печатных и электронных);

информационных стендов;

информационных терминалов (киосков);

информационно-справочных материалов (буклетов, брошюр).

Почтовый индекс и адрес Администрации: 662730, Красноярский край, Шушенский район, с. Каптырево, ул. Победы, № 3А.

Сведения об адресе и номерах телефонов Администрации указаны в приложении № 1 к настоящему Административному регламенту.

7. На информационных стендах Администрации размещаются: сведения о графике (режиме) работы Администрации (или структурного подразделения, ответственного за предоставление муниципальной услуги); информация о порядке и условиях оказания муниципальной услуги; перечень документов, необходимых для решения вопроса оказания муниципальной услуги.

СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

8. Муниципальная услуга «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» предоставляется администрацией муниципального образования «Каптыревский сельсовет» Шушенского района Красноярского края (далее – Администрация) и осуществляется через структурное подразделение Администрации аппарат управления.

9. Муниципальная услуга предоставляется:

- об используемых определениях и понятиях;
- о нормативных правовых актах, регулирующих порядок предоставления жилищно-коммунальных услуг населению;
- о требованиях к предоставлению коммунальных услуг;
- об определении состава общего имущества в многоквартирном доме и требованиях к его содержанию;
- о порядке и условиях заключения договоров на оказание коммунальных услуг;
- о порядке расчета и внесения платы за коммунальные услуги;
- о порядке несения собственниками помещений в многоквартирном доме общих расходов на содержание и ремонт общего имущества;
- о правах и обязанностях исполнителей услуг (юридических лиц независимо от организационно-правовой формы, а также индивидуальных предпринимателей, предоставляющих коммунальные услуги, производящих или приобретающих коммунальные ресурсы и отвечающих за обслуживание внутридомовых инженерных систем, с использованием которых предоставляются коммунальные услуги);
- о правах и обязанностях потребителей (граждан, использующих коммунальные услуги для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности);
- 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 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 не предоставления коммунальных услуг или предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества;
- об ответственности исполнителя и потребителя;
- о порядке приостановления или ограничения предоставления коммунальных услуг;
- об особенностях холодного водоснабжения, осуществляемого через водоразборную колонку;
- об особенностях продажи бытового газа в баллонах;
- об особенностях продажи и доставки твердого топлива;
- о порядке поставки газа для обеспечения коммунально-бытовых нужд граждан;
- об осуществлении контроля за соблюдением порядка предоставления жилищно-коммунальных услуг;
- об осуществлении контроля за содержанием общего имущества в многоквартирном доме.

10. Результатом предоставления муниципальной услуги является предоставление получателю объективной и достоверной информации о стандартах качества предоставляемых населению жилищно-коммунальных услуг.

11. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

- Конституцией Российской Федерации (с учетом изменений и дополнений) (Российская газета, № 7, 21.01.2009);
- Жилищным кодексом Российской Федерации (с учетом изменений и дополнений) (Российская газета, № 1, 12.01.2005, Парламентская газета № 7-8, 15.01.2005);
- Федеральным законом «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (с учетом изменений и дополнений) («Парламентская газета», № 186, 08.10.2003, «Российская газета», № 202, 08.10.2003);
- Распоряжением Правительства Российской Федерации от 17 декабря 2009 года № 1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде» («Российская газета», № 247, 23.12.2009);
- постановлением Правительства Российской Федерации от 23.05.2006 № 306 «Об утверждении Правил установления и определения нормативов потребления коммунальных услуг»;
- постановлением Правительства Российской Федерации от 23.05.2006 № 307 «О порядке предоставления коммунальных услуг гражданам»;
- постановлением Правительства Российской Федерации от 13.08.2006 № 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 РФ от 21.07.2008 № 549 «О порядке поставки газа для обеспечения коммунально-бытовых нужд граждан»;

- Уставом Каптыревского сельсовета Шушенского района Красноярского края;

и др.

Порядок консультирования по вопросам предоставления муниципальной услуги

12. Консультации по вопросам предоставления муниципальной услуги даются специалистами аппарата управления Администрации при устном и (или) письменном обращении гражданина в Администрацию.

13. Основными требованиями при консультировании являются:

- адресность;
- актуальность;
- своевременность;
- четкость в изложении материала;
- полнота консультирования;
- наглядность форм подачи материала;
- удобство и доступность.

14. При устном обращении получателя муниципальной услуги специалист структурного подразделения Администрации (далее - специалист) квалифицированно в пределах своей компетенции дает ответ самостоятельно, а если это необходимо - с привлечением других специалистов и (или) руководителей.

15. Время ожидания в очереди при индивидуальном устном информировании заявителя не может превышать 30 минут.

16. Во время разговора специалист должен корректно и внимательно относиться к заявителю, не унижая его чести и достоинства. Максимальная продолжительность ответа специалиста на вопросы заявителя не должна превышать 30 минут.

17. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании Администрации, структурного подразделения Администрации, в который позвонил получатель муниципальной услуги, должности, фамилии, имени, отчестве специалиста, принявшего телефонный звонок.

Во время разговора специалист Администрации обязан произносить слова четко, не допускать «параллельных» разговоров с окружающими людьми. Не допускается прерывание разговора по причине поступления звонка на другой телефонный аппарат.

18. Индивидуальное письменное консультирование осуществляется при обращении получателя муниципальной услуги в Администрацию:

- нарочным;
- посредством направления почтой, в т.ч. электронной;
- направления по факсу.

19. Письменные обращения получателей муниципальной услуги рассматриваются специалистами Администрации в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения в порядке, установленном действующим законодательством.

20. Информация предоставляется заявителю в простой, четкой форме, с указанием фамилии и номера телефона непосредственного исполнителя, за подписью главы Администрации либо руководителя структурного подразделения Администрации.

21. Ответ на обращение не дается в случае:

- если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- если в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу работников Администрации или Департамента, а также членов их семей;
- если текст письменного обращения не поддается прочтению.

Состав, последовательность и сроки выполнения административных действий, требование к порядку их исполнения

Административные процедуры предоставления муниципальной услуги

22. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- информирование граждан;
- консультирование граждан;
- принятие письменного заявления;
- письменное информирование заявителя о муниципальной услуге;
- порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги;
- порядок обжалования действий (бездействий) и решений, принимаемых в ходе оказания муниципальных услуг.

23. Основанием для начала административной процедуры по информированию и консультированию является обращение получателя муниципальной услуги за информацией и консультацией в Администрацию. Порядок информирования и консультирования установлен в пунктах 11-26 Административного регламента.

24. Основанием для начала административной процедуры приема заявления получателя государственной услуги для получения информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг является обращение получателя с заявлением в Администрацию.

25. Предоставление муниципальной услуги носит постоянный характер и не требует подготовки специальных документов от получателей.

26. Если специалист структурного подразделения Администрации квалифицированно в пределах своей компетенции может дать ответ самостоятельно, он должен сделать это незамедлительно.

Результатом предоставления муниципальной услуги является

предоставление получателю объективной и достоверной информации.

Сроки предоставления муниципальной услуги

27. Суммарная длительность административной процедуры подготовки ответа получателю составляет один месяц в соответствии с действующим законодательством.

28. Время ожидания получателя муниципальной услуги в очереди при подаче заявления не должно превышать 30 минут на одного получателя муниципальной услуги.

29. Время для консультирования получателя по вопросам предоставления муниципальной услуги составляет не более 30 минут.

30. В месячный срок со дня регистрации заявления о предоставлении муниципальной услуги специалист:

- готовит и подписывает у главы сельсовета или заместителя главы сельсовета информацию в письменной форме о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

Требования к местам, предназначенным для предоставления государственной услуги

31. Для приема граждан, обратившихся за получением муниципальной услуги, могут быть выделены отдельные помещения, снабженные соответствующими указателями. Указатели должны быть четкими, заметными и понятными для получателей муниципальной услуги.

32. Рабочее место специалистов Администрации, участвующих в оказании муниципальной услуги, оснащается настенной вывеской или настольной табличкой с указанием фамилии, имени, отчества и должности.

33. Помещения для предоставления муниципальной услуги размещаются на нижних этажах зданий.

В местах предоставления муниципальной услуги на видном месте размещаются схемы размещения средств пожаротушения и путей эвакуации посетителей и работников органов, участвующих в оказании муниципальной услуги.

34. Места ожидания предоставления муниципальной услуги оборудуются стульями, кресельными секциями и скамьями.

35. Места для заполнения необходимых документов оборудуются стульями, столами и обеспечиваются бланками заявлений, раздаточными информационными материалами, письменными принадлежностями.

36. В местах ожидания предоставления муниципальной услуги предусматривается оборудование доступных мест общественного пользования (туалетов).

37. Места предоставления муниципальной услуги оборудуются средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

ПОРЯДОК ИСПОЛНЕНИЯ И ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА

38. Должностные лица Администрации, участвующие в исполнении муниципальной услуги, несут персональную ответственность за соблюдение, полноту и качество исполнения положений настоящего административного регламента.

39. Текущий контроль за полнотой и качеством исполнения, а также за соблюдением положений настоящего административного регламента должностными лицами Администрации, участвующими в исполнении административного регламента, (далее - текущий контроль) осуществляется должностными лицами Администрации, ответственными за организацию работы по исполнению административного регламента.

Текущий контроль осуществляется как в плановом порядке, так и путем проведения внеплановых контрольных мероприятий. Текущий контроль осуществляется путем проведения должностными лицами Департамента, ответственными за организацию исполнения муниципальной услуги, проверок полноты и качества исполнения положений настоящего административного регламента, выявления и обеспечения устранения выявленных нарушений, рассмотрения, принятия решений и подготовки ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на действия (бездействие) должностных лиц Администрации, участвующих в исполнении муниципальной услуги.

Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается Администрацией.

40. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав физических и (или) юридических лиц действиями (бездействием) должностных лиц Администрации, участвующих в исполнении административного регламента, виновные лица привлекаются к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

ПОРЯДОК ОСПАРИВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) АДМИНИСТРАЦИИ КАПТЫРЕВСКОГО СЕЛЬСОВЕТА

41. Заинтересованное лицо (далее – заявитель) может сообщить о нарушении своих прав и законных интересов, действиях или бездействии должностных лиц Администрации, участвующих в исполнении муниципальной услуги, нарушении положений Административного регламента.

Обращение может быть подано заявителем, права которого нарушены, а также по просьбе заявителя его представителем, чьи полномочия удостоверены в установленном законом порядке:

- в устной форме лично или по телефону: 8(39139)23531
- в письменном виде в адрес Администрации, в том числе в виде почтовых отправлений.

42. При обращении заявителя в устной форме к должностному лицу Администрации, ответственному за организацию исполнения

Административного регламента, ответ на обращение с согласия заявителя может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

43. В письменном обращении заявителя (Приложение 2) указываются:

- фамилия, имя, отчество гражданина, наименование юридического лица;
- почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, контактный телефон заявителя;
- наименование структурного подразделения Администрации, фамилия, имя, отчество должностного лица, либо должность соответствующего лица, нарушившего права и законные интересы заявителя;
- суть обращения;
- личная подпись и дата.

Дополнительно в обращении указываются причины несогласия с действием (бездействием), обстоятельства, на основании которых заявитель считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия к их реализации, требования о признании незаконным действия (бездействия), а также иные сведения, которые гражданин считает необходимым сообщить.

Обращение не подлежит рассмотрению в следующих случаях:

- в письменном обращении не указаны фамилия заявителя и почтовый адрес, по которому должен быть отправлен ответ; отсутствует подпись заявителя;
- в письменном обращении обжалуется судебное решение;
- в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- текст письменного обращения не поддается прочтению;

Обращения заявителей, содержащие обжалование решений, действия конкретных должностных лиц, не могут быть направлены этим должностным лицам для рассмотрения и (или) ответа.

Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется заявителю в срок не позднее 30 дней со дня регистрации письменного обращения.