

ПРИЛОЖЕНИЕ

УТВЕРЖДЕН

постановлением администрации

Красноперекопского района

от 18.05.2015 № 152

(с изменениями постановлением от 27.06.2016 №156)

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

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

1. Общие положения

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» (далее - административный регламент) разработан в целях повышения качества исполнения и доступности результата предоставления муниципальной услуги, создания комфортных условий для потребителей муниципальной услуги, определяет порядок, сроки и последовательность действий (административных процедур) при оказании муниципальной услуги.

1.2. В административном регламенте используются следующие термины и понятия:

муниципальная услуга, предоставляемая органом местного самоуправления (далее - муниципальная услуга), - деятельность по реализации функций органа местного самоуправления, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах полномочий органа, предоставляющего муниципальные услуги, по решению вопросов местного значения, установленных в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 06 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» и уставом муниципального образования Красноперекопского района;

заявитель – физическое лицо (за исключением государственных органов и их территориальных органов, органов государственных внебюджетных фондов и их территориальных органов, органов местного самоуправления) либо их уполномоченные представители, обратившиеся с запросом, в устной или письменной форме, о предоставлении муниципальной услуги;

административный регламент - нормативный правовой акт, устанавливающий порядок предоставления муниципальной услуги и стандарт предоставления муниципальной услуги.

1.3. Право на получение муниципальной услуги имеют физические лица (далее - заявитель).

1.4. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги.

Муниципальная услуга - «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» предоставляется сектором по вопросам жилищно-коммунального хозяйства и транспорта администрации Красноперекопского района (далее – исполнитель).

Место нахождения исполнителя: 296000, Республика Крым, г. Красноперекопск, пл. Героев Перекопа, 1, каб. №60, телефон (06565) 2-17-16, моб. +79788660521. Прием документов по предоставлению муниципальной услуги осуществляется в соответствии с режимом работы:

Понедельник	с 09.00 до 17.00 перерыв с 12.00 до 13.00;
Вторник	с 09.00 до 17.00 перерыв с 12.00 до 13.00;
Среда	с 09.00 до 17.00 перерыв с 12.00 до 13.00;
Четверг	с 09.00 до 17.00 перерыв с 12.00 до 13.00.

Адрес электронной почты: zcx_krga@mail.ru

Информацию о порядке предоставления муниципальной услуги заявитель может получить на Портале Правительства Республики Крым в разделе муниципальное образование Красноперекопский район, на информационных стендах, расположенных в здании администрации Красноперекопского района.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги - «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению».

2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу.

Муниципальная услуга предоставляется сектором по вопросам жилищно-коммунального хозяйства и транспортом администрации Красноперекопского района.

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги являются:

- индивидуальное устное разъяснение (консультирование), в том числе и по телефону;
- письменный ответ заявителя, который по просьбе заявителя может быть направлен ему факсимильной связью, по электронной почте;

- информирование и консультирование получателей муниципальной услуги о действующих нормативных актах, устанавливающих порядок и условия предоставления жилищно-коммунальных услуг, о юридических лицах, осуществляющих поставку жилищно-коммунальных услуг в Красноперекопском районе;

- уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги;

- предоставление муниципальной услуги в электронной форме.

2.4. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;

- Жилищным кодексом Российской Федерации;

- Федеральным законом Российской Федерации от 06 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

- Федеральным законом Российской Федерации от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- Федеральным Законом Российской Федерации от 27 июля 2010 года №210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" (с изменениями и дополнениями);

- Постановлением Правительства Российской Федерации от 06 мая 2011 года № 354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов «(вместе с «Правилами предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов»;

- Постановлением Правительства Российской Федерации от 16 мая 2011 года № 373 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг»;

- Распоряжением Правительства Российской Федерации от 17 декабря 2009 года № 1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде»;

Уставом муниципального образования Красноперекопский район, утвержденного 4 заседанием сессии Красноперекопского районного совета 1 созыва от 25 ноября 2014 года №23- Н

- административным регламентом;

- иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Республики Крым, регламентирующими правоотношения в сфере жилищно-коммунального хозяйства.

2.5. Перечень требуемых от заявителя документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

- заявление о предоставлении муниципальной услуги (приложение №1)

2.6. Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

- предоставление заявителем документов, содержащих ошибки или противоречивые сведения;

- заявление подано лицом, не уполномоченным совершать такого рода действия;

2.7. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

- письменное заявление о возврате документов, представленных заявителем для получения муниципальной услуги;
- в обращении гражданина (организации) содержится вопрос, по которому многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, при условии, что указанное обращение и ранее поступившие обращения направлялись в администрацию;
- по вопросам, содержащимся в обращении, имеется выступившие в законную силу судебное решение;
- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, содержащие угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- в обращении не указаны фамилия обратившегося и почтовый адрес для ответа;
- текст письменного обращения не поддается прочтению.

2.8. Муниципальная услуга предоставляется на бесплатной основе.

2.9. Показатели доступности и качества муниципальных услуг:

качественной предоставляемая муниципальная услуга признается при предоставлении услуги в сроки, определенные п. 2.4 административного регламента, и при отсутствии жалоб со стороны потребителей на нарушение требований стандарта предоставления муниципальной услуги.

2.10. Иные требования предоставления муниципальных услуг:

2.10.1. Заявитель имеет право на получение сведений о стадии прохождения его обращения.

2.10.2. При информировании заявителя о порядке предоставления муниципальной услуги должностное лицо сообщает информацию по следующим вопросам:

- категории заявителей, имеющих право на получение муниципальной услуги;
- перечень документов, требуемых от заявителя, необходимых для получения муниципальной услуги;
- требования к заверению документов и сведений;
- входящие номера, под которыми зарегистрированы в системе делопроизводства заявления и предлагающиеся к ним материалы;
- необходимость представления дополнительных документов и сведений.

Информирование по иным вопросам осуществляется только на основании письменного обращения.

При ответе на телефонные звонки должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги, должно назвать фамилию, имя, отчество, занимаемую должность и наименование структурного подразделения, предложить гражданину представиться и изложить суть вопроса.

Должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги, при общении с заявителем (по телефону или лично) должно корректно и внимательно относиться к заявителю, не унижая его чести и достоинства. Устное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги должно проводиться с использованием официально-делового стиля речи. Во время разговора необходимо произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат.

Должностное лицо, осуществляющее устное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги, не вправе осуществлять информирование заявителя, выходящее за рамки стандартных процедур и условий предоставления муниципальной услуги и прямо или косвенно влияющее на индивидуальное решение гражданина. Должностное лицо, осуществляющее индивидуальное устное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги, должно принять все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы. В случае невозможности предоставления полной информации должностное лицо,

осуществляющее индивидуальное устное информирование, должно предложить гражданину обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначить другое удобное для него время для устного информирования по интересующему его вопросу.

2.10.3. Индивидуальное письменное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги при письменном обращении гражданина в орган, предоставляющий муниципальную услугу, осуществляется путем направления ответов почтовым отправлением, а также электронной почтой.

2.10.4. Предоставление ответа на электронное обращение гражданина осуществляется при поступлении электронного запроса в орган, предоставляющий муниципальную услугу, на электронную почту: zqx_krga@mail.ru.

2.10.5. Публичное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется посредством размещения соответствующей информации на Портале Правительства Республики Крым в разделе муниципальное образование Красноперекопский район, на информационных стендах, расположенных в здании администрации Красноперекопского района.

2.11. Срок предоставления муниципальной услуги.

2.11.1. При индивидуальном устном обращении заявителя лично или по телефону ответ предоставляется специалистом администрации Красноперекопского района в момент обращения. Максимальный срок исполнения устного информирования при обращении заявителя лично состоит из времени ожидания заявителя в очереди и времени предоставления ответа. Время ожидания должно составлять не более 20 минут. Максимальное время предоставления ответа составляет 30 минут.

2.11.2. Общий срок рассмотрения письменных обращений заявителей – 15 дней со дня регистрации обращения в администрации Красноперекопского района.

2.11.3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации Красноперекопского района, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующую организацию или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина или организации, направивших обращение, о переадресации обращения.

2.11.4. Если для осуществления муниципальной услуги необходимо истребование дополнительных материалов, либо принятие иных мер, срок осуществления муниципальной услуги может быть продлён главой администрации Красноперекопского района по ходатайству специалиста администрации не более чем на 15 дней с обязательным уведомлением заявителя.

2.11.5. Обращения заявителей считаются разрешёнными, если все поставленные в них вопросы рассмотрены, приняты необходимые меры и заявителям в течение 15 дней со дня регистрации обращения даны письменные ответы.

«2.12. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга:

2.12.1. вход в здание администрации Красноперекопского района оборудуется вывеской, содержащей информацию о наименовании организации, пандусами (мобильными), обеспечивающими беспрепятственный доступ инвалидов и маломобильных групп населения в помещения. Надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов и маломобильных групп населения к объектам, в которых предоставляется муниципальная услуга, и к услугам с учетом ограничений их жизнедеятельности. При необходимости обеспечивается сопровождение инвалидов и маломобильных групп населения, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи в помещениях, в которых предоставляется муниципальная услуга;

2.12.2. требования к местам приема заявителей:

- служебные кабинеты работников исполнителя муниципальной услуги, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, в которых осуществляется

прием заявителей, должны быть оборудованы вывесками с указанием номера кабинета и фамилии, имени, отчества и должности работника, ведущего прием;

- места для приема заявителей оборудуются стульями и столами, оснащаются канцелярскими принадлежностями для обеспечения возможности оформления документов;

- в помещения обеспечивается свободный допуск сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков, сопровождающих инвалидов, а также допуск собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение и выдаваемого по форме и в порядке, которые определяются федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социальной защиты населения;

(Редакция постановления администрации от 27.06.2016 №156)

2.12.3. требования к местам для ожидания:

- места для ожидания в очереди оборудуются стульями и (или) кресельными секциями;

- места для ожидания находятся в холле или ином специально приспособленном помещении;

- в здании, где организуется прием заявителей, предусматриваются места общественного пользования (туалеты) и места для хранения верхней одежды;

2.12.4. требования к местам для информирования заявителей:

- оборудуются визуальной, текстовой информацией, размещаемой на информационном стенде;

- оборудуются стульями и столами для возможности оформления документов;

- информационный стенд, столы размещаются в местах, обеспечивающих свободный доступ к ним;

- дублирование необходимой для инвалидов и маломобильных групп населения звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации, необходимой для получения муниципальной услуги, знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.

2.12.5. требования к помещениям, в которых муниципальная услуга предоставляется Государственным бюджетным учреждением Республики Крым «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг», установлены Правилами организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 №1376.».

3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур (действий) в электронной форме.

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

3.1.1. прием и регистрация заявления;

3.1.2. рассмотрение заявления, подготовка ответа, консультация.

3.1.3. первичное размещение в электронном виде информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению (далее - информация);

3.1.4. корректировки размещенной в электронном виде информации.

3.2. Последовательность и сроки выполнения административных процедур, а также требования к порядку их выполнения.

3.2.1 прием и регистрация заявления;

3.2.2 передача заявления на рассмотрение должностному лицу, ответственному за

предоставления муниципальной услуги;

3.2.3. принятие решения о предоставлении (отказ в предоставлении) муниципальной услуги;

3.2.4. заявление регистрируется в течение одного рабочего дня. Максимальный срок выполнения действий составляет 15 дней с момента обращения заявителя.

3.3. Требования к порядку выполнения административных процедур.

При приеме заявителя должностное лицо, ответственное за предоставления муниципальной услуги обязан:

3.3.1. предложить заявителю представиться, назвав фамилию, имя, отчество;

3.3.2. выслушать обращение и при необходимости уточнить поставленные в нем вопросы;

3.3.3. представить в устной форме информацию по существу вопроса либо отказать в предоставлении информации при наличии оснований, по которым муниципальная услуга не предоставляется;

3.3.4. оформить заявление заявителя.

В случае если для ответа на заявление в устной форме требуется дополнительная информация или более продолжительное время для подготовки ответа, заявителю предлагается направить заявление в письменной форме.

При предоставлении письменного заявления заявителем лично на втором экземпляре письменного заявления проставляется отметка о принятии. Письменное заявление регистрируется в журнале регистрации в день поступления и направляется на рассмотрение. Ответ на заявление либо уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги (приложение № 2) излагается в простой, четкой и понятной форме с указанием фамилии, имени, отчества и номера телефона муниципального служащего. Подготовленный ответ в соответствии с письменным заявлением либо уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги передается на подпись. Подписанный ответ либо уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги не позднее следующего рабочего дня после подписания регистрируется в журнале регистрации и направляется заявителю почтовым отправлением или выдается заявителю лично. Вторые экземпляры ответа либо уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги остаются на хранении в администрации Краснопереконского района.

4. Формы контроля за исполнением административного регламента

Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, и принятием решений осуществляется должностными лицами, ответственными за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги. Текущий контроль осуществляется путем проведения должностным лицом, ответственным за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги, проверок соблюдения и исполнения сотрудниками положений Административного регламента.

Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц, ответственных за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги.

Проверки полноты качества предоставления муниципальной услуги проводятся на основании индивидуальных правовых актов (постановлений).

Результаты проверки оформляются в виде акта (справки), в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушения прав заявителей виновным должностным лицам, ответственным за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги применяются меры ответственности в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, Республики Крым.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также его должностных лиц

5.1. Действия (бездействие) должностных лиц, а также принятые ими решения в ходе предоставления муниципальной услуги могут быть обжалованы заинтересованными лицами в досудебном и в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.2. Основанием для начала досудебного (внесудебного) обжалования является поступление устной или письменной жалобы (обращения) в администрацию Красноперекопского района лично от заявителя (уполномоченного лица).

Устная жалоба принимается при личном приеме заявителя; жалоба в письменной форме может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта администрации Красноперекопского района, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также на личном приеме заявителя.

Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 15 рабочих дней со дня регистрации обращения, 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.

5.3. В жалобе в обязательном порядке указываются наименование органа, в который направляется жалоба, а также фамилия, имя, отчество заявителя (полностью) или полное наименование организации, адрес местонахождения и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, излагается суть жалобы (обстоятельства обжалуемого действия (бездействия), основания, по которым заявитель считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия к их реализации либо незаконно возложена какая-либо обязанность). Кроме того, в жалобе могут быть указаны наименование должности, фамилия, имя и отчество должностного лица, действие (бездействие), решение которого обжалуется (при наличии информации), а также иные сведения, которые заявитель считает необходимым сообщить. В подтверждение доводов к жалобе могут прилагаться документы и материалы либо их копии.

5.4. По результатам рассмотрения жалобы должностное лицо, ответственное за рассмотрение жалобы, принимает решение об удовлетворении требований заявителя либо об отказе. Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения жалобы, направляется заявителю.

5.5. При получении жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи, жалоба может быть оставлена без ответа.

Если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, о чем сообщается заявителю, направившему жалобу, в письменном виде, если его почтовый адрес поддается прочтению.

Если в жалобе содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо, ответственное за рассмотрение жалобы, вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. О данном решении заявитель, направивший жалобу, уведомляется в письменном виде.

ПРИЛОЖЕНИЕ №1

к Административному регламенту

(пункт 2.5.)

ПРИМЕРНАЯ ФОРМА ЗАЯВЛЕНИЯ

Главе администрации
Краснопереконского района
Биданцу С.И.

(Ф.И.О. заявителя или
наименование организации)

(Адрес проживания или место
расположения)

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу предоставить следующую информацию _____.
(указывается суть запрашиваемой информации)

для _____
(цель получения информации)

Настоящим, во исполнение требований Федерального закона Российской Федерации от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» даю согласие на сбор и обработку моих персональных данных указанных в запросе, на любое действие (операцию) или совокупность действий (операций) в том числе на передачу моих персональных данных организациям.

(дата)

(подпись заявителя)

ПРИЛОЖЕНИЕ №2

к Административному регламенту

(пункт 3.3.4.)

ФОРМА УВЕДОМЛЕНИЯ ОБ ОТКАЗЕ

АДМІНІСТРАЦІЯ КРАСНОПЕРЕКОПСЬКОГО РАЙОНУ РЕСПУБЛІКИ КРИМ	РЕСПУБЛИКА КРЫМ АДМИНИСТРАЦИЯ КРАСНОПЕРЕКОПСКОГО РАЙОНА РЕСПУБЛИКИ КРЫМ	КРАСНОПЕРЕКОПСКИЙ РАЙОН МЕМУРИЕТИ КЪЫРЫМ ДЖУМХУРИЕТИНИНЪ
---	--	---

пл. Героев Перекопа, 1, г. Красноперекоск, Республика Крым, 296000

тел./факс+38(06565)21616

E-mail:krga@rk.gov.ru

| Адресат

От _____ № _____

На № _____ от _____

Уведомление об отказе

Уважаемый (имя, отчество заявителя)!

В связи с тем, что _____,
(указываются основания в отказе)

администрация Красноперекоского района не может оказать данную муниципальную услугу.

Глава администрации

(подпись)

(Инициалы, фамилия)

| ФИО исполнителя, телефон