

|  |
| --- |
| КРАСНОЯРСКИЙ КРАЙ |
| АДМИНИСТРАЦИЯ ИДРИНСКОГО РАЙОНА |
| **П О С Т А Н О В Л Е Н И Е** |
| 25.03.2016  | с.Идринское |  № 101-п  |

|  |
| --- |
| Об утверждении Административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» |

В целях реализации положений Федерального закона от 27.07.2010
№ 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», распоряжения Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 № 1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органами местного самоуправления в электронном виде в части обеспечения условий для предоставления информации о предоставлении жилищно-коммунальных услуг населению», в соответствии с постановлением администрации района от 14.06.2012 № 185-п «Об утверждении порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг исполнительными органами администрации района», постановлением администрации района от 05.08.2015 №331-п «Об организации работы по подготовке плана мероприятий по повышению значений показателей доступности для инвалидов и услуг на территории Идринского района», руководствуясь статьями 19, 33 Устава Идринского района ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» согласно приложению.
2. Признать утратившим силу постановление администрации Идринского района от 07.02.2011 № 49-п «Об утверждении Административного регламента Управления жилищно-коммунального хозяйства и жилищной политики администрации Идринского района по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке представления жилищно-коммунальных услуг населению».

 3. Опубликовать постановление в газете «Идринский Вестник» и разместить на официальном сайте муниципального образования Идринский район (www.idra.org.ru).

 4. Контроль за выполнением постановления возложить на заместителя главы района по обеспечению жизнедеятельности района А.А.Орешкова.

 5. Постановление вступает в силу в день, следующий за днем его официального опубликования.

Глава района А.В.Киреев

 Приложение

 к постановлению

 администрации района

 от 25.03.2016 №101-п

Административный регламент

 по предоставлению муниципальной услуги

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

1.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 администрации муниципального образования Идринского района Красноярского края (далее - Администрация).

1.3. Заявителями на получение муниципальной услуги являются физические и юридические лица либо их уполномоченные представители.

1.4. При предоставлении муниципальной услуги администрация Идринского района 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.

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

1.6. Информирование граждан о предоставлении муниципальной услуги осуществляется администрацией Идринского района с использованием:

средств массовой информации (печатных и электронных);

информационных стендов;

информационных терминалов (киосков);

информационно-справочных материалов (буклетов, брошюр).

Адрес администрации Идринского района: 662680 Красноярский край, Идринский район, с. Идринское, ул. Мира, 16.

Сведения об адресе и номерах телефонов администрации Идринского района указаны в приложении № 1 к настоящему Административному регламенту и на официальном сайте муниципального образования Идринский район www.idra.org.ru.

1.7. На информационных стендах администрации Идринского района размещаются:

сведения о графике (режиме) работы администрации Идринского района;

информация о порядке и условиях оказания муниципальной услуги;

перечень документов, необходимых для решения вопроса оказания муниципальной услуги.

1. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

2.1. Муниципальная услуга «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» предоставляется главным специалистом по коммунальному хозяйству, энергетики и связи администрации Идринского района.

2.2. 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.

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

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

* + Конституцией Российской Федерации (с учетом поправок, внесенных Законами Российской Федерации) (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 от 06.10.2003 № 131- ФЗ «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 17.12.2009 г № 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» (с учетом изменений и дополнений) (Собрание законодательства РФ", 29.05.2006, N 22, ст. 2338, "Российская газета", N 114, 31.05.2006.;

- Постановлением Правительства Российской Федерации от 23.05.2006 № 307 «О порядке предоставления коммунальных услуг гражданам» (с учетом изменений и дополнений) ("Российская газета", N 115, 01.06.2006, "Собрание законодательства РФ", 05.06.2006, N 23, ст. 2501);

- Постановлением Правительства Российской Федерации от 06.05.2011 №354-п «О Предоставлении коммунальных услуг собственникам помещений в многоквартирных домах и жилых домов» (с учетом изменений и дополнений);

(Собрание законодательства Российской Федерации, 2010, N 31, ст. 4273);

- 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» (с учетом изменений и дополнений); ("Собрание законодательства РФ", 21.08.2006, N 34, ст. 3680, "Российская газета", N 184, 22.08.2006);

- постановлением Правительства Российской Федерации от 21.07.2008 № 549 «О порядке поставки газа для обеспечения коммунально-бытовых нужд граждан» (с учетом изменений и дополнений) (Собрание законодательства Российской Федерации, N 30, 28.07.2008);

- Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (с учетом изменений и дополнений) («Российская газета», 30.07.2010, N 5247);

- Уставом Идринского района.

Порядок консультирования

по вопросам предоставления муниципальной услуги

2.5. Консультации по вопросам предоставления муниципальной услуги даются главным специалистом по коммунальному хозяйству, энергетике и связи администрации Идринского района при устном и (или) письменном обращении гражданина по электронному адресу: **idruprjkx@mail.ru**.

2.6. Основными требованиями при консультировании являются:

- адресность;

- актуальность;

- своевременность;

- четкость в изложении материала;

- полнота консультирования;

- наглядность форм подачи материала;

- удобство и доступность.

2.7. При устном обращении получателя муниципальной услуги главный специалист администрации Идринского района (далее - специалист) квалифицированно в пределах своей компетенции дает ответ самостоятельно, а если это необходимо - с привлечением других специалистов и (или) руководителей.

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

2.9. 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.

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

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

2.11. Индивидуальное письменное консультирование осуществляется при обращении получателя муниципальной услуги в администрацию Идринского района:

- нарочным;

- посредством направления почтой, в т.ч. электронной;

- направления по факсу.

2.12. Письменные обращения получателей муниципальной услуги рассматриваются специалистом в течение 15 дней со дня регистрации письменного обращения в порядке, установленном действующим законодательством.

2.13. Информация предоставляется заявителю в простой, четкой форме, с указанием фамилии и номера телефона непосредственного исполнителя, за подписью главы Идринского района либо его заместителя по обеспечению жизнедеятельности района.

2.14. 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 Идринского района, а также членов их семей;
* если текст письменного обращения не поддается прочтению.

**3. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР, ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ**

Административные процедуры предоставления

муниципальной услуги

3.1. 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.

3.2. Основанием для начала административной процедуры по информированию и консультированию является обращение получателя муниципальной услуги за информацией и консультацией к специалисту администрации Идринского района. Порядок информирования и консультирования установлен в пунктах 11-26 Административного регламента.

3.3. 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 Идринского района.

3.4. Предоставление муниципальной услуги носит постоянный характер, и не требует предоставления специальных документов от получателей. Отказ от предоставления информации о предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению не допускается.

3.5. Если специалист администрации Идринского района 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

3.6. Суммарная длительность административной процедуры подготовки ответа получателю составляет 15 дней в соответствии с действующим законодательством.

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

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

3.9. В течение 15 дней со дня регистрации заявления о предоставлении муниципальной услуги специалист:

- готовит и подписывает Главой района информацию в письменной форме о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

Требования к местам, предназначенным для предоставления

государственной услуги

3.10. 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.

3.11. Рабочее место специалиста участвующего в оказании муниципальной услуги, оснащается настенной вывеской или настольной табличкой с указанием фамилии, имени, отчества и должности.

3.12. 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.

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

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

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

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

Требования к обеспечению инвалидам условий доступности муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению»

В соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и Красноярского края необходимо обеспечить:

- возможность беспрепятственного входа в здание и выхода из него.

- возможность самостоятельного передвижения по зданию в целях доступа к месту предоставления услуги, в том числе с помощью муниципального служащего, предоставляющего такую услугу.

- содействие инвалиду при входе в объект и выходе из него, информирование инвалида о доступных маршрутах общественного транспорта.

- надлежащее размещение носителей информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам и услугам, с учетом ограничений их жизнедеятельности.

- обеспечить доступ в здание собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего её специальное обучение, выданного по форме и в порядке, утвержденном приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22.06.2015 № 386н.

- оказать иные виды посторонней помощи, в том числе в оформлении необходимых для получения услуги документов и совершении ими других необходимых для получения услуги действий.

4.ПОРЯДОК ИСПОЛНЕНИЯ И ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА

4.1. Специалист администрации Идринского района, участвующий в исполнении муниципальной услуги, несет персональную ответственность за соблюдение, полноту и качество исполнения положений настоящего административного регламента.

4.2. Текущий контроль за полнотой и качеством исполнения, а также за соблюдением положений настоящего административного регламента специалистом администрации района осуществляется заместителем Главы района по обеспечению жизнедеятельности района, ответственным за организацию работы по исполнению административного регламента.

Текущий контроль осуществляется как в плановом порядке, так и путем проведения внеплановых контрольных мероприятий. Текущий контроль осуществляется заместителем Главы района по обеспечению жизнедеятельности района путем проведения 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) специалиста администрации Идринского района, участвующего в исполнении муниципальной услуги.

Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается Главой Идринского района.

4.3. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав физических и (или) юридических лиц действиями (бездействием) специалиста администрации Идринского района, участвующего в исполнении административного регламента, виновные лица привлекаются к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ОРГАНА, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО МУНИЦИПАЛЬНУЮ УСЛУГУ, А ТАКЖЕ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ, ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ СЛУЖАЩИХ

 5.1. Заинтересованное лицо (далее – заявитель) может сообщить о нарушении своих прав и законных интересов, действиях или бездействии специалиста администрации Идринского района, участвующих в исполнении муниципальной услуги, нарушении положений Административного регламента вышестоящему руководству.

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 (39135) 22-9-40;
* в письменном виде в адрес администрации Идринского района, в том числе в виде почтовых отправлений, через Интернет-сайт муниципального образования Идринский район, по электронной почте pub59524@krasmail.ru.

 5.2. При обращении заявителя в устной форме к заместителю Главы района по обеспечение жизнедеятельности района, 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.

5.3. 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, 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 15 дней со дня регистрации письменного обращения.

Приложение № 1

 к Административному регламенту

 администрации Идринского района по

 предоставлению муниципальной услуги

«Предоставление информации о порядке

предоставления жилищно-коммунальных

 услуг населению»

ИНФОРМАЦИЯ

о местах нахождения и контактных телефонах органа, участвующего в предоставлении муниципальной услуги

| №  | Наименование | Адрес  | Телефон |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Администрация Идринского района | ул. Мира 16, с. Идринское, Идринский район, Красноярский край, 662680 | 8 (39135) 222528 (39135) 229408 (39135) 23524 |

Приложение № 2

к Административному регламенту

 администрации Идринского района по

 предоставлению муниципальной услуги

 «Предоставление информации о порядке

 предоставления жилищно-коммунальных

 услуг населению»

Блок-схема

последовательности административных процедур

предоставления муниципальной услуги

по предоставлению информации о порядке

предоставления жилищно-коммунальных услуг населению

Информирование заявителя муниципальной услуги о порядке

предоставления жилищно-коммунальных услуг населению

(15 мин)

Консультирование заявителя муниципальной услуги о порядке

предоставления жилищно-коммунальных услуг населению

(30 мин)

Прием заявления для получения информации

(10 мин)

Подготовка письменного ответа

 (15 дней)

Принятие решения об отказе
в предоставлении информации

 (15 дней)

Устное консультирование

(30 мин)

Контроль за принятием решений.

Пересмотр решения о предоставлении муниципальной услуги