



**АДМИНИСТРАЦИЯ
АНАДЫРСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

От 20 апреля 2012г.

№ 220

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

В целях реализации прав и законных интересов граждан и организаций при предоставлении органами местного самоуправления муниципальных услуг, обеспечения публичности и открытости данной деятельности, повышения качества и доступности предоставления муниципальных услуг, в соответствии с Федеральным законом от 06 октября 2003г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Администрация Анадырского муниципального района

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемый административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению».

2. Признать утратившими силу:

2.1. Постановление Администрации Анадырского муниципального района от 30.11.2010г. № 439 «Об утверждении административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению»;

2.2. Постановление Администрации Анадырского муниципального района от 07.09.2011г. № 396 «О внесении изменений в административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению», утверждённый постановлением Администрации Анадырского муниципального района от 30.11.2010г. № 439».

3. Опубликовать настоящее постановление в газете «Крайний Север».

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на Первого заместителя Главы Администрации - начальника Управления промышленной и сельскохозяйственной политики Администрации Анадырского муниципального района С.Е. Широкова.

Глава Администрации

А.И. Безбородов

УТВЕРЖДЁН

постановлением Администрации
Анадырского муниципального района
20 апреля 2012г. № 220

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

1. Общие положения

1.1. Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» (далее по тексту - Регламент) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности результатов предоставления муниципальной услуги по предоставлению информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению (далее по тексту - муниципальная услуга) и определяет сроки и последовательность действий при осуществлении полномочий по предоставлению муниципальной услуги.

1.2. Муниципальная услуга предоставляется в соответствии с настоящим регламентом физическим и юридическим лицам (далее – Заявитель), за исключением государственных органов и их территориальных органов, органов местного самоуправления, обратившимся с запросом о предоставлении муниципальной услуги, выраженной в устной, письменной или электронной форме.

1.3. Требования к порядку исполнения муниципальной услуги:

1.3.1. Информирование, консультирование Заявителей по вопросам предоставления, в том числе о ходе предоставления муниципальной услуги, осуществляется Отделом промышленности, транспорт, связи ЖКХ и ТЭК Управления промышленной и сельскохозяйственной политики Администрации Анадырского муниципального района (далее - Отдел).

1.3.2. Сведения о местонахождении, контактных телефонах (телефонах для справок), адресах электронной почты, графике работы Отдела приводятся в Приложении № 1 к настоящему Регламенту.

1.3.3. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги предоставляется:

- непосредственно в Отделе;
- с использованием средств телефонной связи, электронного информирования, вычислительной и электронной техники;
- посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет, на сайте Администрации Анадырского муниципального района), публикации в средствах массовой информации, издания информационных материалов.

1.4. Информация о процедуре предоставления муниципальной услуги со-

общается по номерам контактных телефонов, а также размещается в информационно - телекоммуникационных сетях общего пользования, публикуется в средствах массовой информации, на информационных стендах.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения сотрудники Отдела подробно и в вежливой (корректной) форме информируют Заявителей по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании Отдела, фамилии, имени, отчестве и должности сотрудника, принявшего телефонный звонок.

1.5. Консультирование Заявителя в рамках предоставления муниципальной услуги осуществляется по следующим вопросам:

1.6. При устном обращении Заявителя:

- о нормативных правовых актах, регулирующих порядок предоставления жилищно-коммунальных услуг населению;
- об установленных тарифах и нормативах потребления жилищно-коммунальных услуг на территории Анадырского муниципального района;
- об установленных ценах для определения размера платы за содержание и ремонт жилых помещений в многоквартирных домах, расположенных на территории Анадырского муниципального района.
- о сроках предоставления муниципальной услуги;
- о порядке обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления муниципальной услуги.

1.7. При письменном обращении Заявителя:

- 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 расчёта 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 перерасчёта платы за отдельные виды коммунальных услуг за период временного отсутствия потребителей в занимаемом жилом помещении;
- о порядке изменения размера платы за коммунальные услуги при пре-

доставлении 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 непредставления коммунальных услуг или предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества;

- об ответственности исполнителя и потребителя коммунальных услуг;

- о порядке приостановления или ограничения предоставления коммунальных услуг;

- об особенностях продажи и доставки твёрдого топлива;

- об осуществлении контроля за соблюдением порядка предоставления жилищно-коммунальных услуг;

- об осуществлении контроля за содержанием общего имущества в многоквартирном доме;

- об установленных тарифах и нормативах потребления жилищно-коммунальных услуг на территории Анадырского муниципального района;

- об установленных ценах для определения размера платы за содержание и ремонт жилых помещений в многоквартирных домах, расположенных на территории Анадырского муниципального района.

- о сроках предоставления муниципальной услуги;

- о порядке обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления муниципальной услуги.

2. Стандарт для предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги

Муниципальная услуга, предоставляемая в рамках настоящего Регламента, именуется «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению».

2.2. Наименование ответственного исполнителя, предоставляющего муниципальную услугу

Муниципальная услуга предоставляется Администрацией Анадырского муниципального района (далее по тексту – Администрация).

Административные действия (административные процедуры) в рамках предоставления муниципальной услуги выполняются отделом промышленности, транспорта, связи, ТЭК и ЖКХ Управления промышленной и сельскохозяйственной политики Администрации Анадырского муниципального района.

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги

Конечным результатом предоставления муниципальной услуги является получение Заявителем объективной и достоверной информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению либо отказ в предоставлении информации на основании пункта 2.8 настоящего Регламента.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги

Для предоставления муниципальной услуги устанавливаются следующие сроки:

- при устном обращении Заявителя в рабочее время сотрудников Отдела муниципальная услуга предоставляется только по вопросам, определённым подпунктом 1.6 настоящего Регламента, в течение 30 минут.

- при письменном обращении заявителя муниципальная услуга предоставляется в соответствии с перечнем вопросов, определённых подпунктом 1.7 настоящего Регламента, в течение 30 календарных дней.

Если подготовка ответа в течение 30 календарных дней со дня регистрации обращения невозможна, поскольку требуется дополнительное консультирование, направление запросов в иные организации, Заявителю направляется промежуточный ответ с описанием действий, совершаемых по его заявлению, при этом срок рассмотрения обращения продлевается не более, чем на 30 календарных дней.

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги

- Жилищный кодекс Российской Федерации;
- Федеральный закон от 06 октября 2003г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- постановление Правительства Российской Федерации от 23 мая 2006 года № 306 «Об утверждении Правил установления и определения нормативов потребления коммунальных услуг»;
- постановление Правительства Российской Федерации от 23 мая 2006 года № 307 «О порядке предоставления коммунальных услуг гражданам»;
- постановление Правительства Российской Федерации от 13 августа 2006 года № 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».

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

2.6.1. Муниципальная услуга может быть предоставлена при личном устном обращении Заявителя.

2.6.2. При письменном обращении Заявителя документом, необходимым

для получения муниципальной услуги является заявление на имя Главы Администрации Анадырского муниципального района в произвольной форме.

В заявлении указывается фамилия, имя и отчество Заявителя (при наличии), почтовый или электронный адрес, по которому должен быть направлен письменный ответ, а также стоять личная подпись Заявителя.

2.7. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приёме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

Основания для отказа настоящим Регламентом не предусмотрены.

2.8. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги

2.8.1. В предоставлении муниципальной услуги Заявителю может быть отказано по следующим основаниям:

- в письменном заявлении не указаны фамилия, имя и отчество Заявителя (при наличии);
- в письменном заявлении не указан почтовый и (или) электронный адрес Заявителя, по которому должен быть направлен письменный ответ;
- текст письменного заявления не поддаётся прочтению;
- текст письменного заявления содержит нецензурные, оскорбительные выражения, угрозы.

2.8.2. Заявитель вправе отозвать своё заявление на любом этапе его рассмотрения.

2.9. Размер платы, взимаемой с Заявителя при предоставлении муниципальной услуги и способы её взимания

Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

2.10. Максимальный срок ожидания в очереди

2.10.1. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги не должен превышать 15 минут.

2.10.2. Время ожидания в очереди для получения консультации не должно превышать 15 минут.

2.10.3. Время получения результата предоставления муниципальной услуги лично на руки не должно превышать 15 минут.

2.11. Срок регистрации запроса Заявителя о предоставлении муниципальной услуги

Заявление регистрируются в день поступления в Администрацию с представлением на заявлении штампа с датой регистрации и входящим номером.

2.12. Требования к помещению, в котором предоставляется муниципальная услуга

2.12.1. Помещение, в котором предоставляется муниципальная услуга, содержит места для информирования, ожидания и приёма Заявителей.

2.12.2. Места ожидания и приёма Заявителей оборудуются местами для сидения, а также столами для возможности оформления документов с наличием в указанных местах канцелярских принадлежностей.

2.12.3. Места для информирования Заявителей оборудуются информационными стендами с размещаемой на них визуально-текстовой информацией, обновляемой по мере изменения законодательства, регулирующего вопросы предоставления муниципальной услуги, изменения справочных сведений.

На информационном стенде размещается следующая информация:

- извлечения из нормативных правовых актов, регулирующих деятельность по предоставлению муниципальной услуги;
- настоящий Административный регламент;
- фамилии, имена, отчества должностных лиц Администрации; почтовый адрес, номера телефонов и факса, адрес электронной почты; графики работы и личного приёма; образцы оформления документов.

Тексты материалов оформляются удобным для чтения шрифтом, без исправлений.

2.12.4. Помещение, в котором предоставляется муниципальная услуга, места для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги должны иметь средства пожаротушения и оказания первой медицинской помощи.

2.12.5. Рабочее место должностного лица, ответственного за предоставление муниципальной услуги, обеспечивается необходимым оборудованием (средствами электронно-вычислительной техники, средствами связи, включая Интернет).

2.13. Показатели доступности и качества муниципальной услуги

2.13.1. Показатель доступности муниципальной услуги для Заявителей включает в себя следующие составляющие:

- режим работы Администрации, который должен быть удобен для Заявителей;
- удалённость расположения места предоставления муниципальной услуги от потенциальных Заявителей;
- информированность о правилах и порядке предоставления муниципальной услуги, что предусматривает требования к составу, месту и периодичности размещения информации о предоставляемой муниципальной услуге, а также информации, необходимой Заявителям в связи с её предоставлением, в том числе в сети Интернет.

2.13.2. Показатель качества муниципальной услуги для Заявителей включает в себя следующие составляющие:

- а) материально-техническое обеспечение предоставления муниципальной

услуги, которое содержит требования к:

- зданиям и прилегающей территории

- помещениям;

- обеспеченности мебелью и оборудованием;

- обеспеченности иным имуществом, необходимым для предоставления муниципальной услуги на высоком качественном уровне;

б) уровень кадрового обеспечения обеспечение предоставления муниципальной услуги, которое содержит требования к:

- численности персонала, участвующего в предоставлении муниципальной услуги, в том числе в соотношении с численностью Заявителей;

- уровню квалификации персонала, участвующего в предоставлении муниципальной услуги;

- периодичности проведения мероприятий по повышению квалификации персонала, участвующего в предоставлении муниципальной услуги.

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. Последовательность действий при предоставлении муниципальной услуги представлена в блок – схеме согласно Приложению № 2 к настоящему Регламенту:

- при устном обращении Заявителя сотрудником Отдела даётся консультация по вопросам, указанным в подпункте 1.6 настоящего Регламента;

- при письменном обращении Заявителя сотрудником Отдела подготавливается письменный ответ по вопросам, указанным в подпункте 1.7 настоящего Регламента.

3.2. Основанием для начала предоставления муниципальной услуги является обращение Заявителя за информацией (консультацией) в рабочее время к сотруднику Отдела как лично, так и с использованием средств телефонной связи.

3.3. Описание последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги при устном обращении Заявителя

3.4. При устном обращении сотрудник Отдела подробно, чётко и в вежливой форме осуществляют информирование Заявителя и его консультирование по существу вопроса.

3.5. Описание последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги при письменном обращении Заявителя

3.6. Основанием для начала предоставления муниципальной услуги является поступление в Отдел письменного обращения Заявителя в виде почтового отправления, сообщения по электронной почте, факсимильной связи или лично Заявителем.

3.7. Поступившее письменные обращения заявителей регистрируются в приёмной Администрации и направляются для резолюции Главе Администрации

ции Анадырского муниципального района (далее – Глава Администрации). В соответствии с резолюцией обращения направляются исполнителю.

3.8. Сотрудник Отдела рассматривает указанные в обращении вопросы и готовит проект письменного ответа Заявителю, либо отказ в предоставлении услуги в соответствии с пунктом 2.8 настоящего Регламента.

В ответе на письменное обращение Заявителя сотрудник Отдела указывает свою должность, фамилию, имя и отчество, а также номер телефона для справок.

3.9. Проект письменного ответа Заявителю либо отказ в предоставлении муниципальной услуги сотрудник Отдела направляет на подпись Главе Администрации.

3.10. Подписанный ответ либо отказ в предоставлении муниципальной услуги сотрудник Отдела регистрирует и направляет Заявителю.

4. Формы контроля за исполнение административного регламента

4.1. Текущий плановый контроль за соблюдением последовательности действий, определённых административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, осуществляется начальником Отдела постоянно в процессе предоставления муниципальной услуги, путём проверок соблюдения и исполнения положений настоящего Регламента, действующего законодательства.

4.2. Проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляются на основании соответствия требованиям действующего законодательства или запросов органов прокуратуры.

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

Акт проверки подписывается всеми участниками проверки и начальником проверяемого Отдела.

4.3. По результатам проведённых проверок в случае выявления нарушений положений Регламента, действующего законодательства осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5. Досудебный(внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействий) органа, предоставляющего муниципальную услугу

5.1. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования заявителем решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего

5.1.1. Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

- нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;
- нарушение срока предоставления муниципальной услуги;
- требование у заявителя документов, не предусмотренных действующим законодательством для предоставления муниципальной услуги;
- отказ в приеме документов у заявителя, предоставление которых предусмотрено действующим законодательством для предоставления муниципальной услуги;
- отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены в соответствии с действующим законодательством;
- затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной действующим законодательством
- отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.2. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы:

- Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий муниципальную услугу. Жалобы на решения, принятые руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в вышестоящий орган (при его наличии) либо в случае его отсутствия рассматриваются непосредственно руководителем органа предоставляющего муниципальную услугу.
- Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.3. Особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов местного самоуправления и их должностных лиц, муниципальных служащих устанавливаются соответственно муниципальными правовыми актами Анадьрского муниципального района.

5.4. Жалоба должна содержать:

- наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;
- 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;
- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа предоставляющего муниципальную услугу либо муниципального служащего;

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

5.5. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, 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. Правительство Российской Федерации вправе установить случаи, при которых срок рассмотрения жалобы может быть сокращен.

5.6. По результатам рассмотрения жалобы орган, предоставляющий муниципальную услугу, принимает одно из следующих решений:

- удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим муниципальную услугу, 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 субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

- отказывает в удовлетворении жалобы.

5.7. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 5.5 настоящего Регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.8. 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 абзацем 2 пункта 5.2 настоящего Регламента, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

Приложение № 1

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

Сведения о местонахождении, контактных телефонах (телефонах для справок), адресах электронной почты и графике работы Администрации и сотрудников Отдела

Местонахождение	Наименование	График работы	Телефон	Факс	Адрес электронной почты
689000, Чукотский автономный округ, г. Анадырь, ул. Южная, 15, кабинет № 204	Администрация Анадырского муниципального района	Понедельник – Пятница с 9.00. до 13.00., с 14.30. до 17.45.	8(427 22) 6-49-01 (приёмная)	8 (427 22) 2-83-08, 6-49-00	anareg@chucotnet.ru
689000, Чукотский автономный округ, г. Анадырь, ул. Южная, 15, кабинет № 101	Отдел промышленности, транспорта, связи, ТЭК и ЖКХ Управления промышленной и сельскохозяйственной политики Администрации Анадырского муниципального района	Понедельник – Пятница с 9.00. до 13.00., с 14.30. до 17.45.	8 (427 22) 6-48-99 (начальник отдела) 8 (427 22) 6-49-13 (главный специалист, консультант отдела)	8 (427 22) 6-48-80	paraskevova@anareg.chukotka.ru

Приложение № 2

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

БЛОК-СХЕМА **предоставления муниципальной услуги** **«Предоставление информации о порядке предоставления жилищно- коммунальных услуг населению»**

