Приложение № 4

постановлению администрации

Петровского городского поселения

от 01.11.2013 № 134-п

Административный регламент

предоставления муниципальной услуги

"Предоставление информации о порядке предоставления

жилищно-коммунальных услуг населению" на территории

Петровского городского поселения Гаврилово-Посадского муниципального района

**1. Общие положения**

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги (далее - административный регламент) разработан в целях повышения качества, доступности и прозрачности муниципальной услуги по предоставлению информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению, создания необходимых условий для участников отношений, возникающих при предоставлении муниципальной услуги, определения сроков и последовательности действий (административных процедур) при осуществлении полномочий по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» на территории Петровского городского поселения Гаврилово-Посадского муниципального района.

1.2. Цель разработки Регламента: реализация права граждан на обращение в органы местного самоуправления и повышение качества рассмотрения таких обращений в Администрации Петровского городского поселения.

1.3. Настоящий Регламент устанавливает требования к предоставлению муниципальной услуги по предоставлению информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению, определяет сроки и последовательность действий (административные процедуры) при рассмотрении обращений граждан.

**2. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

2.1. Предоставление муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» на территории Петровского городского поселения Гаврилово-Посадского муниципального района (далее - муниципальная услуга), осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;

−Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах− организации местного самоуправления в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями);

Федеральным законом от 30 декабря 2004 № 210-ФЗ «Об основах регулирования тарифов организаций коммунального комплекса» (с изменениями и дополнениями);

− Федеральным законом от 2 мая 2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (с изменениями и дополнения Постановлением Правительства РФ от 23 мая 2006 № 307 «О порядке− предоставления коммунальных услуг гражданам» (с изменениями и дополнениями);

- Постановлением Правительства РФ от 13 августа 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»;

- Уставом Петровского городского поселения Гаврилово-Посадского муниципального района;

- иными муниципальными нормативными и правовыми актами.

2.2. Муниципальная услуга предоставляется администрацией Петровского городского поселения Гаврилово-Посадского муниципального района, информация представлена в приложении № 1 к настоящему административному регламенту.

2.3. При предоставлении муниципальной услуги также могут принимать участие в качестве источников получения документов или информации, необходимых для предоставления муниципальной услуги, следующие организации, оказывающие коммунальные услуги на территории поселения, информация о которых представлена в приложении № 2 к настоящему административному регламенту.

2.4. Должностные лица несут ответственность за нарушение требований административного регламента при выполнении административных процедур и (или) административных действий.

2.5. Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

2.6. Требования к порядку предоставления муниципальной услуги

2.6.1. Информирование и консультирование о предоставлении муниципальной услуги осуществляется по адресу и телефонам, указанным в приложении № 1 к настоящему административному регламенту.

2.6.2. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги предоставляется:

* + непосредственно в администрации Петровского городского поселения;
  + с использованием средств телефонной связи, электронного информирования.

2.6.3. Местонахождение администрации Петровского городского поселения:

Адрес: ул. Чкалова, д. 2, п.Петровский, Гаврилово-Посадский район, Ивановская область, 155020.

Контактный телефон (телефон для справок) – 8 (49355) 2-55-37.

Адрес электронной почты: [petrovskposelenie@rambler.ru](mailto:petrovskposelenie@rambler.ru)

Адрес Интернет-сайта администрации поселения: <http://petrovskposelenie.ru>/

2.6.4. Информация о процедуре предоставления муниципальной услуги сообщается по номерам телефонов для справок (консультаций), а также размещается в сети Интернет, публикуется в средствах массовой информации.

2.6.5. При устном обращении граждан специалист администрации, осуществляющий прием и консультирование, в пределах своей компетенции, дает ответ самостоятельно.

Если специалист администрации, не может дать ответ самостоятельно либо подготовка ответа требует продолжительного времени, он обязан предложить заявителю один из вариантов дальнейших действий:

* изложить суть обращения в письменной форме;
* назначить другое, удобное для посетителя время для консультации;
* дать консультацию в двухдневный срок по контактному телефону, указанному заявителем.

2.6.6. Специалист администрации, осуществляющий прием и консультирование, обязан относиться к обратившимся гражданам корректно и внимательно, не унижая их чести и достоинства.

2.6.7.Письменные разъяснения даются в установленном порядке при наличии письменного обращения заявителя. Должностные лица готовят разъяснения в пределах установленной им компетенции.

2.7. Порядок получения консультаций о предоставлении муниципальной услуги.

2.7.1.Консультации по вопросам предоставления муниципальной услуги предоставляются специалистами администрации.

Для получения консультации заинтересованное лицо обращается в администрацию Петровского городского поселения.

2.7.2.Основными требованиями при консультировании являются:

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

2.7.3.Консультации предоставляются по следующим вопросам:

* перечня видов информации, предоставляемой в обязательном порядке, и условиям ее предоставления;
* требований к запросам заявителей о предоставлении муниципальной услуги;
* сроков предоставления муниципальной услуги;
* порядка предоставления муниципальной услуги;
* порядка обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления муниципальной услуги.

2.7.4.Консультации предоставляются при личном обращении, посредством телефона или электронной почты.

2.8.Результат предоставления муниципальной услуги.

Результатом предоставления муниципальной услуги является:

* Получение заявителем информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению в письменной или устной форме.

2.9. Обращение за предоставлением муниципальной услуги

2.9.1.Получателями муниципальной услуги являются физические и юридические лица.

2.9.2.Заявителем может быть гражданин Российской Федерации, постоянно проживающий в Российской Федерации, лицо без гражданства, в том числе беженцы и вынужденные переселенцы, лица без регистрации по месту жительства, иностранный гражданин.

2.9.3. В целях получения информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению заявителю необходимо обратиться с запросом в устной или письменной форме в администрацию поселения.

Письменный запрос о предоставлении муниципальной услуги пишется заявителем разборчиво в произвольной форме, подписывается лично заявителем, оформляется в одном экземпляре.

В запросе о предоставлении муниципальной услуги указываются следующие обязательные характеристики:

- фамилия, имя, отчество получателя муниципальной услуги или наименование юридического лица;

- цель обращения с запросом;

- способ получения результата предоставления услуги (по почте или иным способом).

2.10. Обязательства в отношении графика (режима) работы

2.10.1. Администрация Петровского городского поселения осуществляет прием заявителей для проведения консультаций и приема документов в рабочие дни с 08-00 по 17-00, перерыв с 12-00 по 13-00.

2.11. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

2.12. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

2.12.1. Заявителю может быть отказано в предоставлении муниципальной услуги по следующим основаниям:

- в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес по которому должен быть направлен ответ;

- в письменном обращении обжалуется судебное решение. Такое обращение возвращается гражданину с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

- в письменном обращении содержатся нецензурные, либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи. Должностное лицо вправе оставить такое обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение о недопустимости злоупотребления правом;

- текст письменного обращения не поддается прочтению. Ответ на такое обращение не дается, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, при условии, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

- в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства. В таком случае должностное лицо администрации поселения вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращения переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же орган местного самоуправления или по одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

2.12.2. Если причины, по которым по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан ответ, в последующем были устранены, то гражданин вправе вновь направить обращение.

2.12.3. Отказ в приеме документов не допускается.

2.13. Требования к местам ожидания:

Места для оформления документов оборудуются стульями, столами (стойками) и обеспечиваются образцами заполнения документов, бланками заявлений и канцелярскими принадлежностями.

2.14. Показатели доступности и качества муниципальных услуг.

2.14.1. Качественными показателями доступности муниципальной услуги являются:

простота и ясность изложения информационных документов;

наличие различных каналов получения информации о предоставлении услуги;

доступность работы с представителями лиц, получающих услугу.

2.14.2. Количественными показателями доступности муниципальной услуги являются:

короткое время ожидания услуги;

удобный график работы органа, осуществляющего предоставление муниципальной услуги;

удобное территориальное расположение органа, осуществляющего предоставление муниципальной услуги.

2.14.3. Качественными показателями качества муниципальной услуги являются:

точность исполнения муниципальной услуги;

профессиональная подготовка сотрудников органа, осуществляющего предоставление муниципальной услуги;

высокая культура обслуживания Заявителей.

2.14.4. Количественными показателями качества муниципальной услуги являются:

строгое соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги;

количество обоснованных обжалований решений органа, осуществляющего предоставление муниципальной услуги.

**3. Административные процедуры**

3.1. Последовательность административных процедур

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

* информирование о порядке предоставления муниципальной услуги;
* прием и регистрация запроса получателя муниципальной услуги;
* рассмотрение запроса;
* подготовка и выдача результат предоставления муниципальной услуги.

3.2. Административные процедуры при письменном обращении получателя муниципальной услуги.

3.2.1. Последовательность действий при приеме и регистрации письменного запроса.

Основанием для начала административной процедуры является получение запроса в письменной форме специалистом администрации поселения, уполномоченным принимать документы.

Специалист администрации поселения, уполномоченный принимать документы:

- принимает запрос;

- вносит в установленном порядке в журнал регистрации входящей корреспонденции запись о приеме запроса: порядковый номер записи; дату приема; данные о заявителе; цель обращения заявителя.

Специалист администрации поселения в порядке делопроизводства передает документы, представленные заявителем, главе администрации для рассмотрения и определения исполнителей, ответственных за производство по заявлению.

Максимальный срок выполнения действий – 1 день.

3.2.2. Последовательность действий при рассмотрении письменного запроса.

Основанием для начала административной процедуры является поступление запроса на рассмотрение в администрацию поселения.

Глава администрации поселения поручает соответствующему специалисту администрации (ответственному исполнителю) подготовку ответа на запрос в письменной форме (информационного письма).

Фамилия, имя, отчество ответственного исполнителя, его телефон должны быть сообщены заявителю по его письменному или устному обращению.

Максимальный срок исполнения действий – 1 день.

3.2.3. Последовательность действий при подготовке и выдаче результата предоставления муниципальной услуги.

Специалист (ответственный исполнитель):

- анализирует запрос и готовит информационное письмо, в котором указываются фамилия, имя, отчество получателя муниципальной услуги или наименование юридического лица, его адрес, запрашиваемая информация о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению;

- согласовывает информационное письмо с главой администрации поселения и подписывает его у главы поселения;

- регистрирует письмо в журнале исходящей корреспонденции.

Один экземпляр информационного письма в однодневный срок направляется в адрес заявителя или выдается на руки заявителю, второй экземпляр остается в администрации поселения.

Общий максимальный срок административной процедуры составляет 30 дней.

3.3. Административные процедуры при устном обращении получателя муниципальной услуги.

3.3.1. Последовательность действий при приеме и регистрации устного запроса.

Основанием для начала административной процедуры является получение запроса в устной форме специалистом администрации поселения. Специалист администрации поселения:

- принимает запрос;

- вносит в установленном порядке в журнал регистрации устных обращений граждан запись о приеме запроса: порядковый номер записи, дату приема, данные о заявителе, цель обращения заявителя.

3.3.2. Последовательность действий при рассмотрении устного запроса, подготовке и выдаче результата предоставления муниципальной услуги.

Специалист администрации поселения, осуществляющий прием и консультирование в пределах своей компетенции, дает ответ самостоятельно.

Если специалист администрации поселения не может дать ответ самостоятельно, либо подготовка ответа требует продолжительного времени, он обязан предложить заявителю один из вариантов дальнейших действий:

- изложить суть обращения в письменной форме;

- назначить другое, удобное для посетителя время для получения информации;

- предоставить информацию в двухдневный срок по контактному телефону, указанному заявителем.

Максимальный срок выполнения действий – 2 дня.

По требованию заявителя о предоставлении ответа на запрос в письменной форме специалист администрации поселения готовит информационное письмо в порядке, предусмотренном пунктом 3.2.3. настоящего административного регламента.

3.2.4. Общий срок предоставления настоящей муниципальной услуги не должен превышать двух дней с момента поступления устного запроса или 30 дней с момента поступления запроса в письменной форме в администрацию поселения. В случае если подготовка ответа требует направления запросов в иные организации, либо дополнительных консультаций, срок рассмотрения письменных обращений может быть продлен не более чем на 15 дней.

**4. Порядок и формы контроля за исполнением муниципальной услуги**

1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, и принятием решений специалистами администрации Петровского городского поселения осуществляется главой администрации Петровского городского поселения. Специалист администрации Петровского городского поселения, ответственный за консультирование и информирование граждан, несет персональную ответственность за полноту, грамотность и доступность проведенного консультирования.
2. Специалист администрации Петровского городского поселения, ответственный за сбор и подготовку документов, несет персональную ответственность за полноту собранных документов, правильность их оформления, соблюдение требований к документам.
3. Специалист администрации Петровского городского поселения, ответственный за прием и рассмотрение документов несет персональную ответственность за правильность выполнения процедур по приему и рассмотрению, контроль соблюдения требований к составу документов.
4. Специалист администрации Петровского городского поселения, ответственный за принятие решения о предоставлении муниципальной услуги несет персональную ответственность за своевременное рассмотрение вопроса о предоставлении муниципальной услуги, правильность оформления результата предоставления муниципальной услуги.
5. Персональная ответственность специалистов администрации Петровского городского поселения, закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства.
6. Текущий контроль осуществляется путем проведения главой администрации Петровского городского поселения проверок соблюдения и исполнения специалистами администрации Петровского городского поселения, положений настоящего административного регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации, субъекта Российской Федерации.
7. Периодичность осуществления текущего контроля составляет один раз в 3 месяца.
8. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие в пределах компетенции решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.
9. По результатам проведенных проверок, оформленных документально в установленном порядке, в случае выявления нарушений прав заявителей осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.
10. Проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляются на основании изданных главой Петровского городского поселения постановлений, распоряжений.
11. Проверки могут быть плановыми (осуществляться на основании полугодовых или годовых планов работы) и внеплановыми. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги, (комплексные проверки) или отдельные вопросы (тематические проверки). Проверка также может проводиться по конкретному обращению заявителя.
12. Для проведения проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги формируется комиссия.
13. Результаты деятельности комиссии оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.
14. Справка подписывается председателем комиссии.

**5. Порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления муниципальной услуги**

1. Заявители имеют право на обжалование действий (бездействия) должностного лица администрации Петровского городского поселения, а также принимаемого им решения при оказании муниципальной услуги:

* в несудебном порядке путем обращения к главе администрации Петровского городского поселения, в порядке подчиненности к заместителю главы администрации Петровского городского поселения.
* в судебном порядке в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации

1. Жалоба в письменной форме должна содержать следующую информацию:

* фамилия, имя, отчество заявителя;
* почтовый адрес места жительства, по которому должен быть направлен ответ;
* наименование органа, осуществляющего оказание муниципальной услуги, и (или) фамилия, имя, отчество должностного лица (при наличии информации), решение, действие (бездействие) которого обжалуется;
* существо обжалуемого действия (бездействия) и решения.

1. Дополнительно могут быть указаны:

* причины несогласия с обжалуемым действием (бездействием) и решением;
* обстоятельства, на основании которых получатель муниципальной услуги считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия к их реализации либо незаконно возложена какая-либо обязанность, требования об отмене решения, о признании незаконным действия (бездействия) и решения;
* иные сведения, которые автор обращения считает необходимым сообщить;
* копии документов, подтверждающих изложенные в жалобе доводы.

1. Жалоба подписывается подавшим ее заявителем и ставится дата.

К жалобе могут быть приложены копии документов, подтверждающих изложенные в жалобе обстоятельства. В таком случае в жалобе приводится перечень прилагаемых к ней документов.

1. Если документы, имеющие существенное значение для рассмотрения жалобы, отсутствуют или не приложены к жалобе, получатель муниципальной услуги в пятидневный срок уведомляется (письменно, с использованием средств телефонной или факсимильной связи, либо по электронной почте) о том, что рассмотрение жалобы и принятие решения будут осуществляться без учета доводов, в подтверждение которых документы не представлены.
2. Поступившая к должностному лицу администрации Петровского городского поселения жалоба регистрируется в установленном порядке.
3. Должностные лица администрации Петровского городского поселения:

* обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием заявителя, направившего жалобу, или его законного представителя;
* вправе запрашивать необходимые для рассмотрения жалобы документы и материалы в других органах, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
* по результатам рассмотрения жалобы принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя, дают письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.

1. Рассмотрение жалобы и подготовка ответа по ней осуществляется в соответствии с установленными в администрации Петровского городского поселения правилами документооборота.
2. Письменная жалоба, поступившая к должностному лицу администрации Петровского городского поселения, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации жалобы.
3. В случае если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, о чем сообщается заявителю, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.
4. В случае если в жалобе содержится вопрос, на который многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо администрации Петровского городского поселения вправе принять решение о безосновательности очередной жалобы и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. О принятом решении уведомляется получатель муниципальной услуги, направивший жалобу.
5. Ответ на жалобу подписывается главой администрации Петровского городского поселения.
6. Если в результате рассмотрения жалоба признана обоснованной, то должностным лицом, рассматривающим жалобу, принимается решение о привлечении к ответственности в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации должностного лица, ответственного за действие (бездействие) и решения, осуществляемые (принятые) в ходе оказания муниципальной услуги на основании Административного регламента и повлекшие за собой жалобу.
7. Обращения считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы.

Приложение №1

к административному регламенту

предоставления муниципальной услуги

«Предоставление информации о порядке

предоставления жилищно-коммунальных

услуг населению» на территории

Петровского городского поселения

Гаврилово-Посадского муниципального района

**Информация об органе местного самоуправления, уполномоченном на предоставление муниципальной услуги**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование  органа  местного самоуправления | Почтовый  адрес | Контактный  телефон | e-mail | Часы работы |
| Администрация  Петровского городского поселения  Гаврилово-Посадского муниципального района | 155020, Ивановская область, Гаврилово-Посадский район, п.Петровский, ул.Чкалова, д.2 | 8(49355) 25537 (приемная)  25437 (глава администрации) | petrovskposelenie@rambler.ru | Понедельник - пятница  08-00 – 17-00  Обеденный перерыв  12-00 – 13-00 |

Приложение №2

к административному регламенту

предоставления муниципальной услуги

«Предоставление информации о порядке

предоставления жилищно-коммунальных

услуг населению» на территории

Петровского городского поселения

Гаврилово-Посадского муниципального района

**Информация об учреждениях и организациях, оказывающих жилищно-коммунальные услуги на территории Петровского городского поселения**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Наименование  организации | Почтовый  адрес | Контактный  телефон | Часы работы |
| ОАО «Центр по расчетам за услуги ЖКХ Гаврилово-Посадского муниципального района» | 155020, Ивановская область, Гаврилово-Посадский район, п.Петровский, ул.Пионерская, д.13 | 8(49355) 2-51-73 | Понедельник - пятница  08-00 – 17-00  Перерыв на обед  12-00 – 13-00 |
| ООО «Центр по расчетам за услуги ЖКХ Гаврилово-Посадского муниципального района Ивановской области» | 155000, Ивановская область, г.Гаврилов-Посад, ул.Л.Болотиной, д.28 | 8(49355)  2-15-74;  2-53-06 | Понедельник - четверг  08-00 – 17-00  Пятница  08-00 – 16-00  Перерыв на обед  12-00 – 13-00 |