

**АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
ВЯЗНИКОВСКИЙ РАЙОН
ВЛАДИМИРСКОЙ ОБЛАСТИ**

П О С Т А Н О В Л Е Н И Е

25.03.2016

№ 251

Об утверждении административного регламента предоставления администрацией Вязниковского района муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению»

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», руководствуясь Уставом муниципального образования Вязниковский район Владимирской области **п о с т а н о в л я ю**:

1. Утвердить административный регламент предоставления администрацией Вязниковского района муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению».

2. Признать утратившими силу следующие постановления администрации района:

- от 22.05.2013 № 552 «Об утверждении административного регламента предоставления администрацией Вязниковского района муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению»;

- от 12.07.2013 № 776 «О внесении изменений в приложение к постановлению администрации Вязниковского района от 22.05.2013 № 552 «Об утверждении административного регламента предоставления администрацией Вязниковского района муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению».

3. Контроль за исполнением постановления возложить на заместителя главы администрации района по вопросам жизнеобеспечения и строительства.

4. Постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

Глава местной администрации

И.В. Зинин

Приложение
к постановлению администрации района
от 25.03.2016 № 251

Административный регламент
предоставления администрацией Вязниковского района
муниципальной услуги
«Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-
коммунальных услуг населению»

1. Общие положения

1.1. Административный регламент исполнения муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» (далее – Административный регламент) разработан в целях обеспечения прозрачности административных процедур исполнения муниципальной услуги, определяет порядок, сроки и последовательность действий (административных процедур) администрации Вязниковского района при исполнении муниципальной услуги.

1.2. Заявителями на получение муниципальной услуги являются физические и юридические лица (за исключением государственных органов, органов местного самоуправления), а также их уполномоченные представители.

1.3. Место нахождения учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, и его почтовый адрес: 601443, Владимирская область, город Вязники, улица Комсомольская, дом 1.

Время работы: понедельник - пятница с 8.00 часов до 17.00 часов, перерыв с 12.00 часов до 13.00 часов.

Электронный адрес: vyazngkh@yandex.ru.

1.4. Ответственным за исполнение муниципальной услуги является должностное лицо отдела жилищно-коммунального хозяйства и охраны окружающей среды муниципального казенного учреждения «Управление районного хозяйства Вязниковского района Владимирской области» (далее - специалист учреждения).

Информация о правилах предоставления муниципальной услуги предоставляется (размещается):

по письменным запросам;

по телефону для справок: 2-21-53;

по электронной почте: vyazngkh@yandex.ru;

при личном обращении;

на стендах, размещенных в местах предоставления муниципальной услуги;
на официальном сайте <http://adm-vyaz.ru>.

На информационных стендах администрации района размещаются сведения о графике (режиме) работы администрации района и муниципального казенного учреждения «Управление районного хозяйства Вязниковского района Владимирской области» (далее – МКУ «Управление районного хозяйства»); информация о порядке и условиях оказания муниципальной услуги; перечень документов, необходимых для решения вопроса оказания муниципальной услуги.

Прием при личном обращении осуществляется специалистом учреждения в рабочие дни с понедельника по пятницу с 8.00 часов до 17.00 часов по адресу: г. Вязники, ул. Комсомольская, д. 1.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

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

2.2. Муниципальная услуга предоставляется администрацией Вязниковского района и осуществляется через отдел жилищно-коммунального хозяйства и охраны окружающей среды муниципального казенного учреждения «Управление районного хозяйства Вязниковского района» (далее - учреждение).

Результатом муниципальной услуги является предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

Срок предоставления муниципальной услуги: не более 30 дней с даты регистрации заявления (запроса), поступившего в учреждение.

2.3. Исполнение муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

- Конституцией Российской Федерации;
- Жилищным кодексом Российской Федерации;
- Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- постановлением Правительства Российской Федерации от 23.05.2006 № 307 «О порядке предоставления коммунальных услуг гражданам»;
- постановлением Правительства Российской Федерации от 13.08.2006 № 491 «Об утверждении Правил содержания общего имущества в многоквартирном доме и правил изменения размера платы за содержание и

ремонт жилого помещения в случае оказания услуг и выполнения работ по управлению, содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность»;

- постановлением Правительства Российской Федерации от 21.07.2008 № 549 «О порядке поставки газа для обеспечения коммунально-бытовых нужд граждан».

2.4. Для предоставления муниципальной услуги необходимо представить заявление (запрос) на имя главы местной администрации района. Заявление (запрос) может быть предъявлено лично заявителем, посредством электронной почты, путем направления письма по почте. При наличии иных документов, подтверждающих необходимость предоставления муниципальной услуги, заявитель вправе приложить данные документы к заявлению (запросу). Учреждение в рамках вневедомственного взаимодействия имеет право самостоятельно получать документы, необходимые для рассмотрения заявления (запроса).

2.5. Заявителю не может быть отказано в приеме заявления (запроса) и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

В предоставлении муниципальной услуги отказывается в случае:

- если в письменном заявлении (запросе) не указаны фамилия гражданина, направившего заявление (запрос), и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- если в письменном заявлении (запросе) содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу работников администрации района или учреждения, а также членов их семей;

- если текст письменного заявления (запроса) не поддается прочтению.

2.6. Услуга предоставляется бесплатно.

2.7. Время ожидания получателя муниципальной услуги в очереди при подаче заявления (запроса) и получении результата на предоставление муниципальной услуги не должно превышать 15 минут.

2.8. Время регистрации заявления (запроса) заявителя в журнале не должно превышать 10 минут.

2.9. Требования к местам, предназначенным для предоставления муниципальной услуги:

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

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

В местах предоставления муниципальной услуги на видном месте вывешиваются схемы размещения средств пожаротушения и путей эвакуации посетителей и специалистов учреждения, участвующих в оказании муниципальной услуги.

2.9.3. Места ожидания предоставления муниципальной услуги оборудуются стульями и (или) скамьями.

2.9.4. Места для заполнения необходимых документов оборудуются информационными стендами с образцами заполнения документов, стульями, столами, обеспечиваются раздаточными информационными материалами, письменными принадлежностями и бумагой.

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

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

2.9.7. Вход в здание оборудуется пандусом, расширенным проходом, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидам, включая инвалидов-колясочников.

2.10. Услуга является доступной и предоставляется качественно.

Критериями качества и доступности муниципальной услуги являются:

- получение заявителем муниципальной услуги своевременно;
- получение заявителем полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления муниципальной услуги;
- получение муниципальной услуги в электронной форме;
- отсутствие обоснованных жалоб от населения.

2.11. Запрещается требовать от заявителя:

- представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги;

- представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами находятся в распоряжении органов местного самоуправления и (или) подведомственных органов местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении муниципальных услуг, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от

27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

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. Предоставление муниципальной услуги при устном обращении:

- на личном приеме, по телефонному звонку обратившегося о порядке предоставления информации о муниципальной услуге;

- на консультации по вопросам предоставления муниципальной услуги даются специалистом учреждения.

3.1.1. Основными требованиями при устном обращении являются:

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

3.1.2. При устном обращении получателя муниципальной услуги специалист учреждения квалифицированно, в пределах своей компетенции, дает ответ самостоятельно, а если это необходимо - с привлечением других специалистов и (или) заведующего отделом жилищно-коммунального хозяйства и охраны окружающей среды учреждения.

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

Во время разговора специалист учреждения должен корректно и внимательно относиться к заявителю, не унижая его чести и достоинства. Максимальная продолжительность ответа специалиста учреждения на вопросы заявителя не должна превышать 15 минут.

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

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

3.2. Предоставление муниципальной услуги при письменном заявлении (запросе) включает в себя следующие административные процедуры:

- прием заявления (запроса);
- рассмотрение заявления (запроса);
- направление письменного ответа заявителю.

3.3. Последовательность и сроки выполнения административных процедур при письменном заявлении:

3.3.1. Административная процедура «Прием заявления (запроса)»:

- заявление (запрос) принимается специалистом отдела делопроизводства администрации района;

- специалист отдела делопроизводства администрации района регистрирует данное заявление (запрос) не более 10 минут в регистрационно – контрольных формах;

- в день регистрации заявление (запрос) направляется главе местной администрации района для рассмотрения и наложения резолюции;

- после резолюции заявление (запрос) через отдел делопроизводства направляется на исполнение под роспись в срок не более 3 дней с даты регистрации заявления (запроса).

3.3.2. Административная процедура «Рассмотрение заявления (запроса)»: в течение 20 дней со дня регистрации заявления (запроса) о предоставлении муниципальной услуги специалист учреждения подготавливает и передает заместителю главы администрации района по вопросам жизнеобеспечения и строительства проект ответа заявителю, содержащий информацию о предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению, либо о невозможности предоставления муниципальной услуги.

Подготовленный ответ о предоставлении или об отказе в предоставлении муниципальной услуги, поступившие от специалиста учреждения, подписывается заместителем главы администрации района по вопросам жизнеобеспечения и строительства в трехдневный срок.

3.3.3. Административная процедура «Направление письменного ответа заявителю».

Ответ по результатам рассмотрения заявления (запроса) направляется специалистом отдела делопроизводства администрации района в семидневный срок:

- нарочным;
- почтой, в том числе электронной;
- по каналам факсимильной связи.

3.3.3.1. Вид ответа зависит от просьбы заявителя.

3.3.3.2. Подготовленный ответ на предоставление муниципальной услуги подписывается заместителем главы администрации района по вопросам жизнеобеспечения и строительства и направляется заявителю в трехдневный срок с даты его подписания почтой, факсом, нарочным, иным способом, указанным заявителем.

3.3.3.3. В случае, если в письменном заявлении (запросе) содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми заявлениями (запросами), и при этом в заявлении (запросе) не приводятся новые доводы или обстоятельства, в срок не более 3 дней с даты регистрации заявления (запроса) заместитель главы администрации района по вопросам жизнеобеспечения и строительства вправе принять решение о безосновательности очередного заявления (запроса) и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанное заявление (запрос) и ранее направляемые заявления (запросы) направлялись в один и тот же орган местного самоуправления. О данном решении специалистом учреждения уведомляется заявитель, направивший заявление (запрос), в срок не более 3 дней со дня принятия решения.

3.3.4. При поступлении в администрацию района обращения по электронной почте в дальнейшем работа с ним ведется в установленном порядке в соответствии с приложением к Административному регламенту (блок-схемы №1; №2).

4. Формы контроля за исполнением Административного регламента

4.1. Специалист учреждения, участвующий в исполнении муниципальной услуги, несет персональную ответственность за несоблюдение положений настоящего Административного регламента.

4.2. Текущий контроль за полнотой и качеством исполнения, а также за соблюдением положений настоящего Административного регламента осуществляет заместитель главы администрации района по вопросам жизнеобеспечения и строительства.

4.3. Текущий контроль осуществляется как в плановом порядке, так и путем проведения внеплановых контрольных мероприятий (по заявлению заявителя).

4.4. Порядок и периодичность проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги контролируется в соответствии с муниципальными правовыми актами администрации района.

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

4.6. Текущий контроль осуществляется в целях обеспечения устранения выявленных нарушений, принятия решений и подготовки ответов на заявления, содержащих жалобы на действия (бездействие) специалистов, участвующих в исполнении муниципальной услуги.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего

5.1. В случае нарушения прав заявителя, интересов заявителя, неправомерных действий или бездействия должностных лиц, предоставляющих муниципальную услугу, заявитель подает жалобу главе местной администрации района.

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

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

- в письменном виде в адрес администрации района, в том числе в виде почтовых отправлений, через Интернет-сайт администрации района www.adm-vyaz.ru, по электронной почте vyazn@avo.ru.

В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.2. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме, ответ на жалобу заявителю также направляется в письменной форме либо по просьбе заявителя в электронной форме.

Жалоба регистрируется не более 15 минут.

5.3. Жалоба должна содержать:

- наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, или 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, либо муниципального служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.4. Жалоба не подлежит рассмотрению в следующих случаях:

- в письменном заявлении не указаны фамилия заявителя и почтовый адрес, по которому должен быть отправлен ответ;

- в письменном заявлении обжалуется судебное решение;

- в письменном заявлении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

- текст письменного заявления не поддается прочтению.

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

5.5. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа 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 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

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

- удовлетворить 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;

- отказать в удовлетворении жалобы.

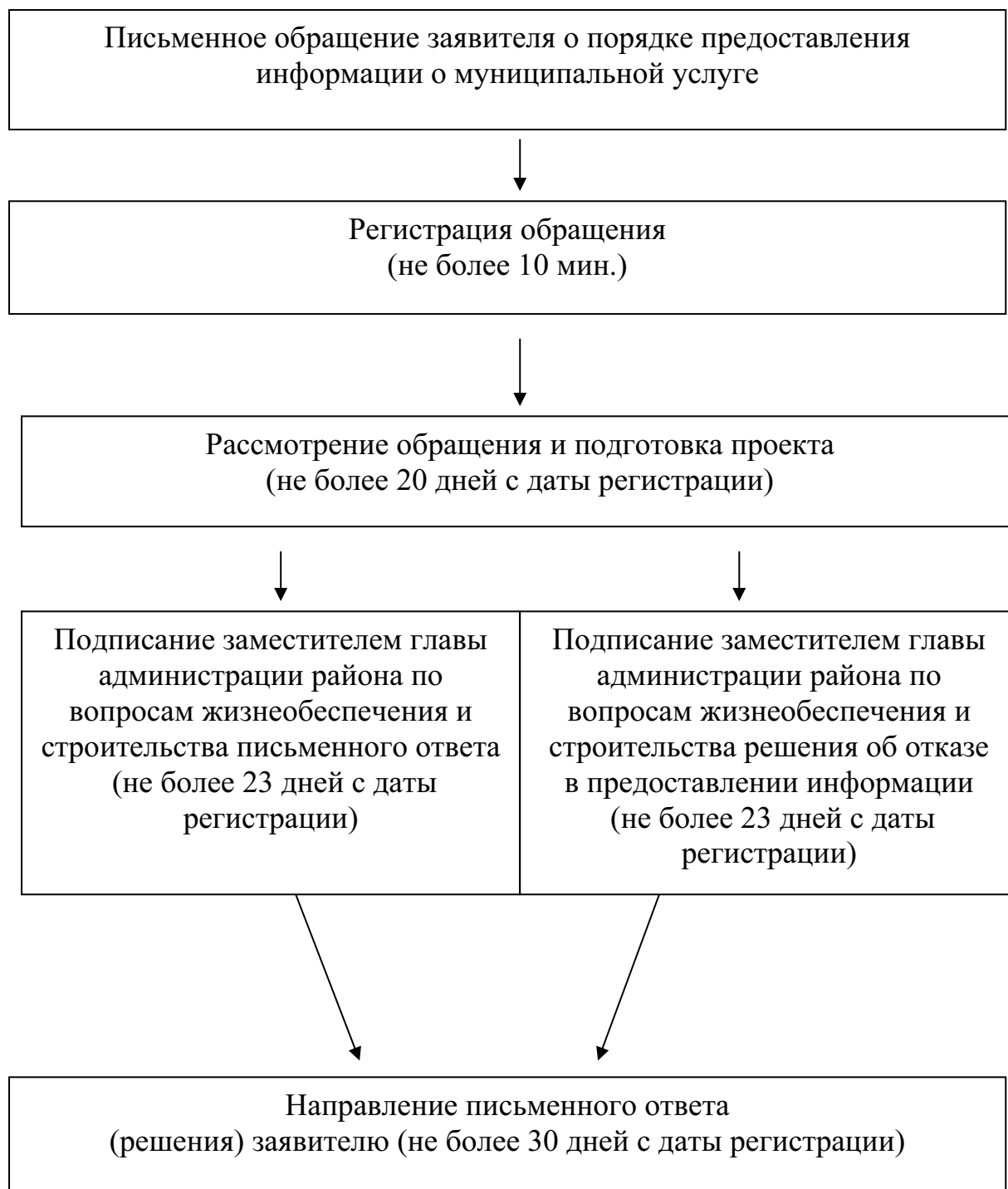
5.7. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 5.6., заявителю в письменной форме факсом, нарочно, иным способом, указанным заявителем, и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.8. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.9. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

Приложение
к Административному регламенту

Блок-схема №1
последовательности административных процедур
предоставления государственной услуги при письменном обращении
«Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-
коммунальных услуг населению»



Блок-схема № 2
последовательности административных процедур
предоставления государственной услуги при устном обращении
«Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-
коммунальных услуг населению»

