



**А Д М И Н И С Т Р А Ц И Я
ЗАКРЫТОГО АДМИНИСТРАТИВНО-ТЕРРИТОРИАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
СОЛНЕЧНЫЙ**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

09.04.2012г.

№ 42

**ОБ УТВЕРЖДЕНИИ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА ОКАЗАНИЯ
МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ «ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ О ПОРЯДКЕ
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ»**

На основании Постановления администрации ЗАТО Солнечный от 25.05.2011 № 48 «О порядке разработки и утверждения административных регламентов оказания муниципальных услуг», администрация ЗАТО Солнечный

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемый административный регламент по оказанию муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг».
2. Разместить настоящее постановления с приложением на официальном сайте администрации ЗАТО Солнечный в сети Интернет www.zatosoln.ru и опубликовать в газете «Городомля на Селигере».
3. Возложить контроль за выполнением настоящего постановления на управляющую делами администрации ЗАТО Солнечный Борисовой Е.Е.
4. Настоящее постановление вступает в силу с момента опубликования.

Глава администрации ЗАТО Солнечный

А.Д. Гудима

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
муниципальной услуги **«Предоставление информации о порядке предоставления
жилищно-коммунальных услуг».**

I. Общие положения.

1. Наименование организации, непосредственно предоставляющего муниципальную услугу.

1. Административный регламент «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг» (далее – Административный регламент) разработан в целях повышения качества исполнения муниципальной услуги и определяет сроки, последовательность действий (административных процедур) при исполнении муниципальной услуги и предоставляется Муниципальным предприятием жилищно-коммунального хозяйства ЗАТО Солнечный (далее – МП ЖКХ).

Почтовый адрес: 172739, Тверская область п. Солнечный ул. Новая д.55

Адрес электронной почты: **mpgkxzato@mail.ru**

Адрес электронной почты в сети Интернет на официальном сайте администрации: www.zatosoln.ru

1.2. Сведения о графике (режиме) работы МП ЖКХ:

понедельник – пятница: 8.00 – 17.00 часов

перерыв на обед: 12.00 – 13.00 часов

выходные дни – суббота, воскресенье.

2. Перечень нормативных правовых актов, непосредственно регулирующих предоставление муниципальной услуги.

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с :

- Конституцией Российской Федерации («Российская газета», 25.12.1993 №237);
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ « О порядке рассмотрения обращения заявителя Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2008, № 19, ст. 2060);
- Федеральный закон от 29.12.2004 N 188-ФЗ «Жилищный кодекс Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 21.07.2007г. N 185-ФЗ «О фонде содействия реформированию ЖКХ»;
- Правила и нормы технической эксплуатации жилого фонда, утвержденные постановлением Государственного комитета Российской Федерации по строительству и жилищно-коммунальному комплексу от 27.09.2003 N 170;
- Постановление Правительства от 13.08.2009г. N 491 «Об утверждении правил содержания общего имущества в многоквартирном доме»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 23.05.2006 N 307 «Об утверждении правил предоставления коммунальных услуг заявителям»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 21.01.2006 г. N 25 «Об утверждении правил пользования жилыми помещениями».

3. Результат предоставления муниципальной услуги.

Конечным результатом исполнения муниципальной услуги является информирование заявителя, проживающих на ЗАТО Солнечный о порядке:

- Организации в границах муниципального образования ЗАТО Солнечный теплоснабжения населения в части горячего водоснабжения.

- Организации в границах муниципального образования ЗАТО Солнечный теплоснабжения населения в части отопления.
- Организации в границах муниципального образования ЗАТО Солнечный водоснабжения и водоотведения.
- Организации в границах муниципального образования ЗАТО Солнечный электроснабжения.
- Организации в границах муниципального образования ЗАТО Солнечный газоснабжения населения.
- Организации содержания и ремонта муниципального жилищного фонда ЗАТО Солнечный.

4. Описание заявителей.

Заявителями являются физические лица, юридические лица, независимо от организационно-правовой формы, индивидуальные предприниматели (далее - лица) или их законные представители.

II. Стандарт предоставления муниципальной услуги.

1. Наименование муниципальной услуги и кем предоставляется.

Муниципальная услуга «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг» при личном обращении заявителя осуществляется специалистами МП ЖКХ либо по телефону – 8(48232) 4-47-13, 4-47-67, 4-48-49, 4-44-41, 4-49-13.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалисты МП ЖКХ в вежливой форме информируют обратившихся о правилах предоставления муниципальной услуги. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании структурного подразделения МП ЖКХ, в который позвонил заявитель, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

2. Срок предоставления муниципальной услуги.

2.1. Исполнение муниципальной услуги по письменному обращению заявителя осуществляется в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения специалистами отдела документооборота и кадров МП ЖКХ.

Срок исполнения складывается из следующих сроков:

- прием и первичная обработка поступившего письменного обращения (в течение 1 дня);
- регистрация и аннотирование поступившего письменного обращения (в течение 1 дня, а в случае поступления обращения в день, предшествующий праздничным или выходным дням, регистрация может производиться в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями);
- рассмотрение письменного обращения, принятие по нему решения и направление ответа (в течение 30 дней со дня регистрации обращения, а в случае направления дополнительного запроса, связанного с рассмотрением обращения, данный срок может быть продлен, но не более чем на 30 дней с уведомлением заявителя, направившего обращение, о продлении срока его рассмотрения);
- рассмотрение обращения написанного точечно-рельефным шрифтом слепых увеличивается на время, необходимое для перевода.

Исполнение муниципальной услуги по личному приему заявителя, в том числе:

- организация личного приема заявителей (в течение 1-7 дней со дня регистрации обращения заявителя с просьбой о личном приеме);
- проведение личного приема заявителей должностными лицами осуществляется согласно графика приема, утверждаемого распорядительным актом директора МП ЖКХ.

2.2. Обращение, поступившее в МП ЖКХ в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Регламентом. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты заявителя, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

2.3. Прием заявителя по личным вопросам.

Личный прием заявителя должностными лицами МП ЖКХ производится согласно утвержденному графику приема предприятия.

Предварительная запись на прием может производиться в рабочее время.

Прием заявителя осуществляется в порядке очередности. Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы, инвалиды и участники Великой Отечественной войны, а также беременные женщины принимаются вне очереди.

3. Исчерпывающий перечень документов для предоставления муниципальной услуги.

3.1. Рассмотрение письменных обращений заявителей (представителей заявителей) осуществляется, при их поступлении в МП ЖКХ одним из способов:

- почтовым отправлением;
- по электронной почте
- по информационным системам общего пользования;
- по факсимильной связи;
- через законного представителя;
- лично.

Для предоставления муниципальной услуги заявитель (представитель заявителя) представляет лично или направляет любым из перечисленных способов в отдел документооборота и кадров МП ЖКХ заявление, в котором указываются следующие сведения:

- наименование организации либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;
- фамилия, имя, отчество заявителя (физического лица) либо наименование организации (юридического лица), общественного объединения, государственного органа, органа местного самоуправления, направившего письменное обращение;
- почтовый адрес, номер телефона и (или) факса либо адрес электронной почты заявителя для направления ответа на запрос или уточнения содержания запроса;
- изложение сути вопроса;
- личную подпись заявителя и дату.

В случае необходимости к письменному обращению прилагаются документы и материалы, либо их копии.

Анонимные запросы не рассматриваются.

4. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

Заявитель вправе получать на свое обращение ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением следующих случаев:

- в письменном обращении не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, и почтовый адрес либо адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ или уточнения содержания обращения.
- в обращении обжалуется судебное решение;
- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- текст письменного обращения не поддается прочтению;
- в письменном обращении заявителя 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;
- ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральными законами тайну;

- в ходе личного приема заявителю может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных вопросов.

В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе повторно направить обращение.

5. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги, и способы ее взимания.

Предоставление муниципальной услуги является бесплатной муниципальной услугой.

6. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги при получении результата предоставления муниципальной услуги.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления и при получении результата предоставления муниципальной услуги не должен превышать 15 минут.

Личный прием заявителя производится с учетом числа записавшихся на прием с расчетом, чтобы время ожидания в очереди на прием не превышало 30 минут.

7. Срок регистрации заявления заявителя о предоставлении муниципальной услуги.

Регистрация запроса является основанием для начала действий по предоставлению муниципальной услуги.

Поступившие в МП ЖКХ письменные обращения (запросы) заявителей регистрируются должностным и (или) уполномоченным лицом отдела документооборота и кадров МП ЖКХ, обеспечивающим прием и регистрацию почтовой корреспонденции организации, в течение 1 дня с момента поступления, при личном обращении заявителя в течение 15 мин, затем передаются на рассмотрение должностным лица МП ЖКХ.

При поступлении обращения (запроса) по электронной почте с указанием адреса электронной почты, заявителю направляется уведомление о приеме обращения (запроса) к рассмотрению или мотивированный отказ в рассмотрении.

Принятое к рассмотрению обращение (запрос) по электронной почте распечатывается и в дальнейшем работа с ним ведется в установленном порядке.

8. Требования к помещению и местам, предназначенным для предоставления муниципальной услуги.

8.1. В фойе МП ЖКХ, на видном месте размещается информационный стенд с перечнем муниципальных услуг и непосредственных исполнителей предоставляющих муниципальные услуги, график приема заявителя должностными лицами МП ЖКХ, информацией о времени приема обращения заявителя.

Помещения, выделенные для осуществления муниципальной услуги, должны соответствовать Санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы» СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03.

8.2. Рабочее место должностного и (или) уполномоченного лица, осуществляющего обработку обращений, оборудуется компьютером с установленными справочно-информационными системами, СЭД и оргтехникой, позволяющей организовать исполнение муниципальной услуги в полном объеме.

8.3. Должностное и (или) уполномоченное лицо МП ЖКХ, ответственное за исполнение муниципальной услуги, обеспечивается доступом в Интернет, выделяются расходные материалы, бумага, конверты, канцелярские товары в количестве, достаточном для качественного исполнения услуги.

8.4. В кабинете, предназначенном для предоставления муниципальной услуги, на видном месте размещается информационная папка с образцами документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

Места для проведения личного приема и обработки обращений оборудуются:

- противопожарной системой и средствами пожаротушения;
- системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации;
- аптечкой первой помощи (сердечные, анальгетики, успокаивающие средства и др.).

8.5. Места ожидания личного приема должны соответствовать комфортным условиям для заявителя и оптимальным условиям работы специалистов и должностных лиц.

Места ожидания в очереди на предоставление информации должны быть оборудованы стульями.

9. Показатели доступности и качества муниципальной услуги.

9.1 Показатели доступности информации о предоставляемой муниципальной услуге:

- размещение информации о предоставляемой муниципальной услуге на официальном сайте администрации ЗАТО Солнечный в сети Интернет – www.zatosoln.ru;
- размещение информации о предоставляемой муниципальной услуге на стендах в здании администрации;
- возможность получения информации при устном обращении заявителя лично либо по телефону;

9.2. Показатели качества предоставляемой муниципальной услуги:

- укомплектованность кадрами в соответствии со штатным расписанием;
- наличие и состояние документооборота по работе с письменными обращениями заявителя;
- своевременность предоставления муниципальной услуги (с соблюдением сроков, указанных в регламенте).
- отсутствие необоснованных отказов в предоставлении муниципальной услуги;
- удовлетворенность качеством предоставления муниципальной услуги (отсутствие обоснованных жалоб).

III. Состав административных процедур.

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

- 1) прием и первичная обработка обращения заявителя;
- 2) регистрация обращения заявителя;
- 3) направление обращения заявителя на рассмотрение;
- 4) рассмотрение обращения исполнителем;
- 5) оформление и направление ответа на обращение заявителя;
- 6) личный прием заявителя должностным лицом.

Блок-схема административных процедур при предоставлении муниципальной услуги указана в приложении № 1 к настоящему административному регламенту.

2. Описание последовательности действий при приеме и первичной обработке обращения заявителя:

1) Основанием для начала предоставления муниципальной услуги является поступление обращения, одним из способов, указанных в пункте 3.1 части 3 главы II настоящего регламента;

2) При приеме и первичной обработке документов, присланных по почте:

- проверяется правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки, возвращаются в отделение почты невскрытыми ошибочно поступившие (не по адресу) письма;

- раскрываются конверты, проверяется наличие в них документов и правильность их оформления (наличие реквизитов «Адресат» и «Подпись»);
- почтовые конверты (пакеты), в которых поступают письменные обращения заявителя, сохраняются вместе с обращениями.

Максимальное время выполнения действий-5 минут.

Прием и первичная обработка обращений осуществляется по адресу:

172739, п.Солнечный, Тверская область, ул. Новая д.55, тел/факс (48235) 44123,

Адрес электронной почты mpgkxzato@mail.ru

3. Описание последовательности действий при регистрации поступивших обращения заявителя:

1) Все поступившие обращения заявителя регистрируются.

В правом нижнем углу первой страницы обращения проставляется регистрационный штамп. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

Максимальное время выполнения действий-5 минут.

2) Аннотирование обращения, включает проверку на повторность, при необходимости из архива поднимается предыдущая переписка. Повторными обращениями считаются обращения поступившие от одного и того же адресата по одному и тому же вопросу. Не считаются повторными обращения одного и того же адресата, но по разным вопросам.

Максимальный срок выполнения действия-5 минут.

3) После занесения всех необходимых реквизитов обращение передается должностному лицу для резолюции.

Время выполнения действия-5 минут.

4) Регистрация обращения заявителя, поступивших с личного приема, производится в порядке, установленном настоящим административным регламентом.

5) Результатом выполнения действий по регистрации обращения заявителя является его регистрация и передача зарегистрированного обращения должностному лицу для принятия управленческого решения по организации исполнения обращения.

4. Описание последовательности действий при направлении обращения заявителя на рассмотрение:

1) Зарегистрированные и оформленные в установленном порядке обращения заявителя передаются должностному лицу МП ЖКХ или замещающему его по должности лицу в день регистрации.

2) Затем обращения заявителя с резолюцией передаются на исполнение специалиста МП ЖКХ в течение 1 рабочего дня с момента поступления обращения с резолюцией.

3) Исполнитель получает обращение под личную подпись в журнале регистрации обращений.

4) Результатом выполнения действий по направлению обращения заявителя на рассмотрение является передача зарегистрированных обращений в соответствии с резолюцией исполнителю.

Максимальный срок выполнения действия-10 минут.

5. Описание последовательности действий при оформлении ответа на обращение заявителя:

1) Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, исчерпывающе предоставлять информацию на все поставленные в обращении вопросы.

2) Ответ печатается на бланках установленной формы. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия исполнителя и номер его служебного телефона.

3) Ответ подписывает должностное лицо МП ЖКХ или замещающее его по должности лицо.

4) Ответ направляется по почтовому адресу и (или) электронному адресу указанному в обращении, в течение 1 рабочего дня после его окончательного оформления исполнителем и подписания.

Максимальный срок выполнения действия 10 минут.

6. Описание последовательности действий при личном приеме заявителя.

1) Предварительная запись на прием производится на определенную дату.

Запись делается с указанием фамилии, имени, отчества, должности и места работы, адреса проживания заявителя, содержание обращения.

2) Во время личного приема, заявитель имеет право написать письменное обращение, пояснить свое обращение в устной форме.

3) Заявители, находящиеся в нетрезвом состоянии, на личный прием не допускаются. В случае грубого, агрессивного поведения заявителя прием может быть прекращен, при необходимости может быть вызван сотрудник полиции.

7) Результатом приема заявителя является устное разъяснение по существу запроса, с которым обратился заявитель, либо направление поручения исполнителю для подготовки письменного ответа по предоставлению информации.

Максимальное время личного приема одного заявителя не должно превышать 30 минут.

IV. Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги.

1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, за соблюдением сроков рассмотрения обращения заявителя осуществляется администрацией ЗАТО Солнечный путем проведения проверок соблюдения и исполнения специалистами МП ЖКХ положений настоящего административного регламента.

Проведение проверок осуществляется на основании квартальных, полугодовых или годовых планов работы. Внеплановые проверки проводятся в связи с жалобой заявителя, письменными обращениями организаций, общественных объединений.

2. Должностные лица - исполнители поручений по рассмотрению обращения заявителя, в пределах своей компетенции, осуществляют контроль за достоверностью представляемой ими информации о принятии мер по устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов заявителя.

3. Результатом осуществления процедуры контроля является постановка на контроль особо значимых обращения заявителя и текущий контроль за соблюдением административных процедур по предоставлению муниципальной услуги.

4. Специалисты отдела документооборота и кадров МП ЖКХ, несут персональную ответственность за:

- соблюдение сроков и порядка приема и регистрации письменных обращений и иных документов;
- своевременность передачи письменных обращений и иных документов на рассмотрение;
- своевременность направления ответов заявителям.

Персональная ответственность закрепляется в должностной инструкции

5. Нарушение установленного порядка рассмотрения обращения заявителя влечет в отношении виновных должностных лиц ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

V. Порядок обжалования действий (бездействия) и решений, принятых в ходе предоставления муниципальной услуги лицами, ответственными за предоставление муниципальной услуги

1. Заинтересованные лица имеют право на обжалование действий (бездействия) и решений, принятых в ходе предоставления муниципальной услуги лицами, ответственными за предоставление муниципальной услуги, нарушений положений настоящего

административного регламента, а также на обжалование некорректного поведения и (или) нарушения служебной этики лицами, ответственными за предоставление муниципальной услуги, во внесудебном и в судебном порядке.

2. Во внесудебном порядке заинтересованные лица имеют право обратиться лично или направить письменное заявление на действия (бездействие) лиц, ответственных за предоставление муниципальной услуги, а также на принятые ими решения при предоставлении муниципальной услуги на имя Главы ЗАТО Солнечный, главы администрации, в том числе с использованием средств факсимильной связи (48235) 44123 и сети Интернет uslugazato@mail.ru

3. Заявление подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления. Поступившее заявление рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации.

4. Заинтересованное лицо в своем заявлении в обязательном порядке указывает наименование органа местного самоуправления, в который направляет заявление, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации заявления, излагает суть заявления, ставит личную подпись и дату.

5. По результатам рассмотрения жалобы принимается решение об удовлетворении требований заявителя и о признании неправомерным обжалуемого решения, действия (бездействия), либо об отказе в удовлетворении требований.

6. Если в заявлении не указаны фамилия заинтересованного лица, направившего заявление, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, жалоба заявителя не рассматривается.

Если в указанном заявлении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией в течение трех дней со дня регистрации.

6. Заявление, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается заинтересованному лицу, направившему заявление, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

7. При получении заявления, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, должностное лицо вправе оставить заявление без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить заинтересованному лицу, направившему заявление, о недопустимости злоупотребления правом.

8. Заинтересованные лица вправе обжаловать действия (бездействие) и решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги лицами, ответственными за предоставление муниципальной услуги, в судебном порядке, обратившись в течение трех месяцев со дня, когда им стало известно о нарушении их прав, свобод и (или) законных интересов, в Осташковский городской суд или Арбитражный суд Тверской области .

Адрес Осташковского городского суда: 172735, г.Осташков, Тверской области, Тимофеевская ул., д., 58.

Адрес Арбитражного суда Тверской области: 170100 г.Тверь, Советская ул., 23 «б»

Блок-схема исполнения муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг»

