

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

1. Общие положения

Административный регламент (далее - регламент) предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» (далее – муниципальная услуга), разработан в целях повышения качества исполнения и доступности результата предоставления информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению на территории Киржачского района и определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при предоставлении муниципальной услуги.

1.1. Получателями муниципальной услуги являются физические лица независимо от гражданства и места жительства (регистрации), в том числе лица с ограниченными возможностями здоровья, обратившиеся в администрацию Киржачского района и муниципальное казённое учреждение «Управление жилищно-коммунального хозяйства, архитектуры и строительства Киржачского района» (далее – МКУ «УЖКХА и СКР») с запросом о предоставлении муниципальной услуги, выраженном в письменной или электронной форме (далее – заявители).

Муниципальную услугу непосредственно исполняет муниципальное казённое учреждение «Управление жилищно-коммунального хозяйства, архитектуры и строительства Киржачского района».

1.3. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги выдается:

- в администрации Киржачского района и муниципальном казённом учреждении «Управление жилищно-коммунального хозяйства, архитектуры и строительства Киржачского района» (далее - МКУ «УЖКХА и СКР») по адресу: 601010, Владимирская область, г. Киржач, ул. Серегина, д. 7 (понедельник, вторник, среда, четверг, пятница: с 8-00 до 17- 00 час, перерыв с 13-00 до 14-00 час; выходные дни: суббота, воскресенье);

- с использованием средств телефонной связи, электронного информирования, вычислительной и электронной техники:

электронный адрес info@kirzhach.su ,
телефон: 8 (492 37) 2-29-38, 2-10-36.

- посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет), публикации в средствах массовой информации.

Официальный сайт администрации Киржачского района:
www.kirzhach.su.

1.4. Сведения о местонахождении, контактных телефонах, телефонах для справок и адресах электронной почты, графике работы администрации района и МКУ «УЖКХА и СКР» размещаются:

- на Интернет-сайте администрации Киржачского района Владимирской области;
- на информационных стендах администрации района и МКУ «УЖКХА и СКР».

1.5. Информация о Муниципальной услуге является открытой и общедоступной.

1.6. Для получения информации заявители могут обратиться в администрацию Киржачского района и МКУ «УЖКХА и СКР» в письменной или устной формах. Письменное обращение может быть представлено лично, отправлено почтовой или факсимильной связью, а также через информационно-телекоммуникационную сеть Интернет на адрес электронной почты администрации Киржачского района.

1.7. Основными требованиями к информированию заявителей являются:

- достоверность предоставляемой информации;
- четкость изложения информации;
- полнота информации;
- наглядность форм предоставляемой информации;
- удобство и доступность получения информации;
- оперативность предоставления информации.

1.8. Информирование заявителей осуществляется индивидуально (в формах устного или письменного информирования) или публично (путем размещения информации на официальном Интернет-сайте управления или путем публикации информационных материалов в средствах массовой информации (далее - СМИ).

1.9. Публичное письменное информирование осуществляется путем публикации информационных материалов в СМИ, размещения на официальном Интернет-сайте администрации Киржачского района, путем использования информационных стендов, размещающихся в администрации района и МКУ «УЖКХА и СКР». Информационные стенды администрации района и МКУ «УЖКХА и СКР» оборудуются в доступном для получателя Муниципальной услуги месте и содержат следующую обязательную информацию:

- адрес, номера телефонов, адрес электронной почты или учреждения;
- текст настоящего регламента;
- блок-схема и краткое описание порядка предоставления муниципальной услуги (приложение 1).

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

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

2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу: администрация Киржачского района Владимирской области. Непосредственным исполнителем является муниципальное казённое учреждение «Управление жилищно-коммунального хозяйства, архитектуры и строительства Киржачского района».

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

2.4. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в 30-дневный срок со дня получения запроса.

2.5. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

- 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 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";
- Федеральным законом от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Постановлением Правительства Российской Федерации от 23.05.2006 № 307 «О порядке предоставления коммунальных услуг гражданам»;
- Уставом Киржачского района, Принятым решением Киржачского районного Совета народных депутатов 02.08.2005 № 55/695;
- иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Владимирской области, муниципального образования Киржачский район.

2.6. Перечень документов, необходимых для оказания муниципальной услуги.

Для получения муниципальной услуги заявитель подает в администрацию района или МКУ «УЖКХА и СКР» заявление (Приложение 2).

В заявлении указываются фамилия, имя, отчество заинтересованного лица, адрес регистрации по месту жительства на территории Киржачского района, либо наименование и юридический адрес юридического лица. Заявление 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.

2.7. При предоставлении муниципальной услуги от заявителя запрещается требовать:

- 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 Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации и муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении государственных органов, предоставляющих государственную услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления и (или) подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственных или муниципальных услуг;

- осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственных и муниципальных услуг и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг.

2.8. Основания для отказа.

2.8.1. Основаниями для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, являются:

- отсутствие или невозможность прочтения в содержании заявления данных заявителя.

2.8.2. Основания для отказа в предоставлении услуги отсутствуют.

2.8.3. Приостановление предоставления муниципальной услуги осуществляется в случае возникновения форс-мажорных обстоятельств.

2.8.4. Для оказания данной муниципальной услуги предоставление необходимых и обязательных услуг не требуется.

2.9. Муниципальная услуга и информация о ней предоставляются бесплатно, государственной пошлиной не облагается.

2.10. Максимальный срок ожидания в очереди при личном обращении гражданина к специалисту МКУ «УЖКХА и СКР», за получением консультации по правилам предоставления муниципальной услуги, а также при получении муниципальной услуги не должен превышать 15 минут. Лица с ограниченными возможностями здоровья при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги обслуживаются в не очереди.

2.11. Срок регистрации запроса при личном обращении не превышает 15 минут, при подаче заявления по почте или в электронном виде - 1 рабочий день с момента поступления обращения.

2.12. Помещения, в которых предоставляется Муниципальная услуга, места ожидания, места для заполнения запросов о предоставлении Муниципальной услуги должны соответствовать требованиям санитарных правил и норм (СанПиН). Они должны быть оборудованы мебелью (столами и стульями), информационными стендами и канцелярскими принадлежностями. Для ожидания приема отводятся места, оснащенные стульями.

Рабочее место специалиста, исполняющего муниципальную услугу, оборудуется телефоном, факсом, копировальным аппаратом, компьютером и другой оргтехникой, позволяющей своевременно и в полном объеме организовать исполнение муниципальной услуги.

2.13. Характеристика помещения, в котором предоставляется муниципальная услуга в части обеспечения доступности инвалидов:

- предусмотрены условия доступа инвалидов к коридорам, санузлам, фойе.

2.14. Показателем доступности и качества предоставления муниципальной услуги является:

Показатели доступности:

- предоставление муниципальной услуги, в том числе в электронной форме, заявителю в установленные административным регламентом сроки;
- доступность муниципальной услуги для инвалидов.

Показатели качества:

- удовлетворенность заявителя организационно-техническими условиями, в которых ему оказывалась муниципальная услуга;
- удовлетворенность заявителя порядком информирования о предоставлении муниципальной услуги, в том числе в электронном виде, отсутствие обоснованных жалоб.

2.15. Иные требования к предоставлению муниципальной услуги:

- администрация района и МКУ «УЖКХА и СКР» в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами, обеспечивается создание инвалидам следующих условий доступности услуги:

- возможность беспрепятственного входа в администрацию района и МКУ «УЖКХА и СКР» и выхода из них;

- возможность самостоятельного передвижения по администрации района и МКУ «УЖКХА и СКР» в целях доступа к месту предоставления услуги, в том числе с использованием помощи персонала, предоставляющего услуги.

- возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в администрацию района и МКУ «УЖКХА и СКР», в том числе с использованием кресла-коляски и при необходимости, с помощью персонала объекта;

- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие нарушения функции зрения, при передвижении по территории объекта;

- проведение инструктажа сотрудников, осуществляющих первичный контакт с получателями услуги, по вопросам ознакомления инвалидов с размещением и планировкой помещений, последовательностью действий и маршрутом передвижения при получении услуги;

- содействие инвалиду при входе в здание и выходе из него, информирование его о доступных маршрутах общественного транспорта;

- надлежащее размещение носителей информации о порядке предоставления услуги, ее оформлении в доступной для инвалидов форме с учетом ограничений их жизнедеятельности.

- обеспечение допуска на объект, в котором предоставляются услуги или к месту предоставления услуги собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного по форме, утвержденной приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22.06.2015 № 386н (зарегистрирован в Зарегистрировано в Минюсте России 21 июля 2015 г. N 38115).

МКУ «УЖКХА и СКР» обеспечиваются:

- оказание инвалидам необходимой помощи в доступной для них форме, оформлении документов, установленных регламентом (порядком) предоставления услуги, совершении других необходимых для получения услуги действий;

- предоставление инвалидам для получения услуги возможности направить заявление в электронном виде путем заполнения специальной интерактивной формы на сайте администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» с обеспечением идентификации получателя.

3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур (действий) в электронной форме.

3.1. Предоставление Муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- 1) прием и регистрация запроса и необходимых документов;
 - 2) рассмотрение запроса и представленных документов;
 - 3) подготовка и выдача ответа либо отказ с указанием причин;
- ### 3.2. Прием и регистрация запроса и необходимых документов.

Процедура исполнения Муниципальной услуги начинается с приема запроса о предоставлении услуги с необходимым комплектом документов.

Сотрудник, уполномоченный принимать документы, устанавливает предмет обращения, личность заявителя и проверяет его полномочия.

Сотрудник, уполномоченный на прием запроса, проверяет наличие документов, необходимых для принятия решения о выдаче разрешения на строительство.

При установлении фактов отсутствия необходимых документов, указанных в пункте 2.6 Регламента, несоответствия представленных документов требованиям и наличии оснований, указанных в пункте 2.7, сотрудник, уполномоченный на прием запроса, информирует заявителя о наличии препятствий для исполнения муниципальной услуги, объясняет заявителю содержание выявленных недостатков, представленных документов и предлагает принять меры по их устранению. При несогласии заявителя устранить препятствия сотрудник, уполномоченный на прием запроса, обращает его внимание, что указанное обстоятельство может препятствовать исполнению муниципальной услуги.

Получение документов от заинтересованных лиц фиксируется сотрудником, уполномоченным на прием запроса, путем регистрации.

Сотрудник, уполномоченный на прием запроса, передает запрос в порядке делопроизводства главе администрации для рассмотрения запроса.

Глава администрации расписывает запрос начальнику МКУ «УЖКХА и СКР». Начальник МКУ «УЖКХА и СКР» назначает ответственного исполнителя и передает запрос в порядке делопроизводства на исполнение.

Срок административной процедуры не должен превышать 2-х рабочих дней с момента поступления.

Результатом административной процедуры является регистрация запроса и передача его на рассмотрение.

3.3. Рассмотрение запроса и представленных документов.

Основанием для начала административной процедуры является передача запроса на рассмотрение исполнителю.

Сотрудник, ответственный за подготовку запроса:

- подготавливает ответ, содержащий информацию о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению, либо готовит отказ;

Срок выполнения процедуры не должен превышать 20 рабочих дней с момента передачи запроса на рассмотрение исполнителю.

Результатом административной процедуры является подготовка запроса либо мотивированного отказа.

специалист учреждения подготавливает главе администрации Киржачского района проект ответа заявителю, содержащий информацию в письменной форме о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению, либо ответ о невозможности предоставить муниципальную услугу.

3.4. Выдача подготовленного ответа либо отказ на предоставление муниципальной услуги.

Сотрудник, ответственный за подготовку ответа, передает ответ начальнику МКУ «УЖКХА и СКР» для визирования.

Начальник МКУ «УЖКХА и СКР» визирует ответ или принимает решение об отказе в предоставлении муниципальной услуги с указанием оснований для отказа в предоставлении и направляет его на подпись главе администрации.

После подписи главы администрации специалист по делопроизводству регистрирует ответ или решение об отказе в выдаче ответа в журнале исходящей корреспонденции и передает сотруднику, ответственному за подготовку ответа.

В целях оптимизации предоставления муниципальной услуги сотрудник, ответственный за подготовку ответа, уведомляет заявителя о принятом решении по телефону, факсу, почте, электронной почте.

Ответ или мотивированный отказ в предоставлении муниципальной услуги выдается заявителю при его личном обращении или направляется письмом.

Срок административной процедуры не должен превышать 3-х рабочих дней с момента подготовки ответа или мотивированного отказа.

Результатом административной процедуры является выдача ответа или мотивированного отказа в предоставлении муниципальной услуги.

4.Формы контроля за исполнением административного Регламента.

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по исполнению муниципальной услуги и исполнением настоящего административного регламента осуществляется начальником МКУ «УЖКХА и СКР».

4.2. Контроль за полнотой и качеством исполнения муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на нарушение их прав в области предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

4.3 Персональная ответственность сотрудника МКУ «УЖКХА и СКР» определяется должностной инструкцией в соответствии с требованиями действующего законодательства.

4.4 В случае выявления в результате осуществления контроля за

исполнением муниципальной услуги нарушений прав заявителя, привлечение к ответственности виновных лиц осуществляется в соответствии с действующим законодательством.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также их должностных лиц.

5.1. Заявители имеют право на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования не исключает возможность обжалования действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги, в судебном порядке. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования не является для заявителей обязательным.

5.2. Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр (МБУ «МФЦ Киржачского района», г. Киржач, ул. Гагарина, д.8), с использованием информационно - телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта органа предоставляющего муниципальную услугу, единого регионального портала предоставления государственных и муниципальных услуг www.gosuslugi.ru, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.3. Заявитель может обратиться с жалобой на действия (бездействие) и решения, осуществляемые в ходе предоставления муниципальной услуги на основании настоящего регламента: устно к исполнителю, либо письменно на имя главы администрации Киржачского района (заместителя главы администрации Киржачского района).

5.4. Особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов местного самоуправления и их должностных лиц, муниципальных служащих устанавливаются соответственно нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации и муниципальными правовыми актами.

5.5. Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) 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;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа

предоставляющего муниципальную услугу либо муниципального служащего;

4) 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.

5.6. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме в МКУ «УЖКХА и СКР», начальнику МКУ «УЖКХА и СКР». Жалобы на решения, принятые начальником МКУ «УЖКХА и СКР», подаются главе администрации Киржачского района, либо заместителю главы администрации Киржачского района.

Жалоба, поступившая в администрацию Киржачского района, рассматривается должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации. Администрация района вправе установить случаи, при которых срок рассмотрения жалобы может быть сокращен.

5.7. По результатам рассмотрения жалобы должностное лицо, ответственное за рассмотрение жалобы, принимает решение об удовлетворении требований заявителя либо об отказе в их удовлетворении.

Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения жалобы, направляется заявителю.

5.7.1. В случае если жалоба поступила в форме электронного документа, ответ заявителю направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в жалобе, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в жалобе.

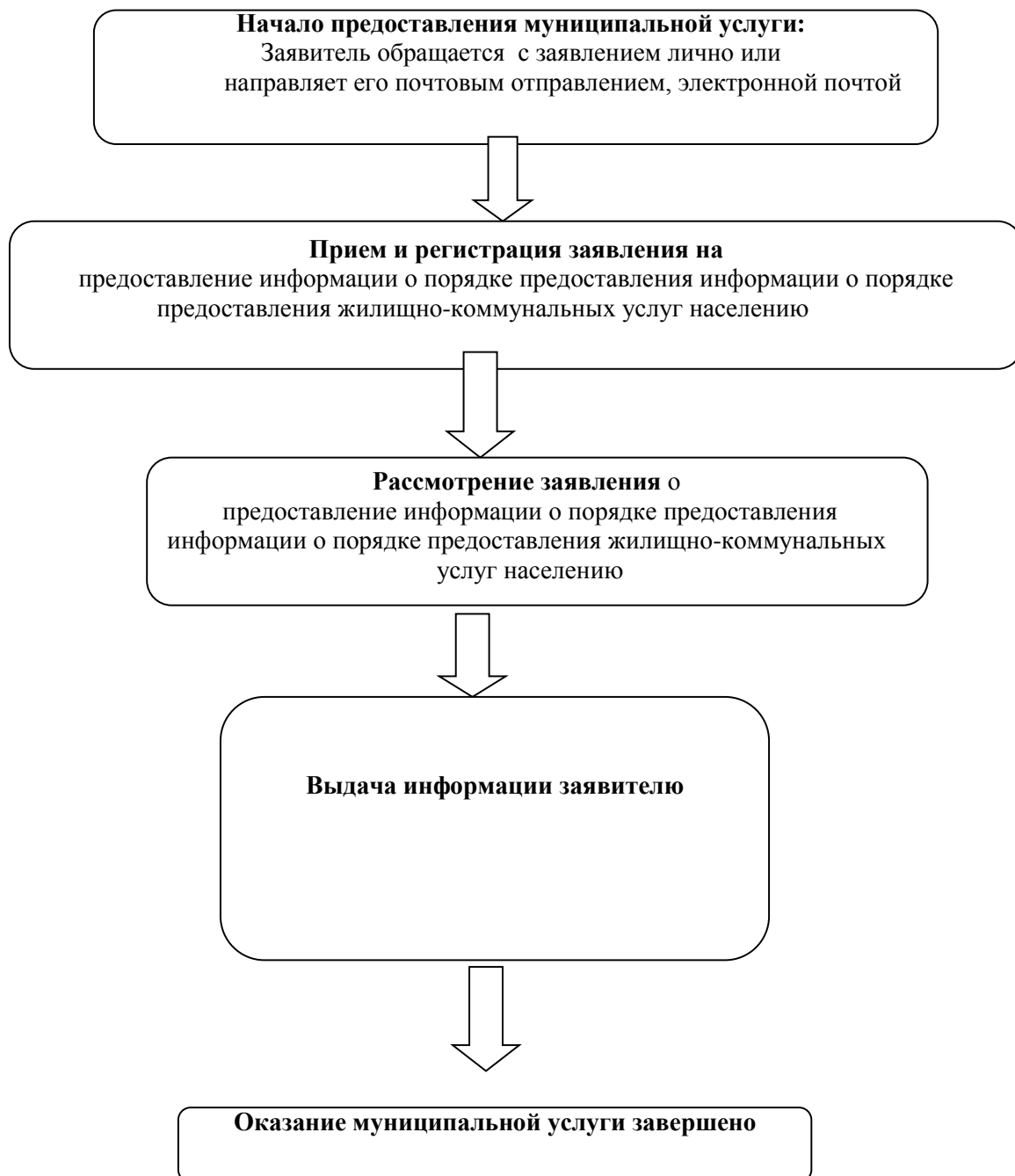
5.7.2. При получении жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи, жалоба может быть оставлена без ответа.

Если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, о чем сообщается заявителю, направившему жалобу, в письменном виде, если его почтовый адрес поддается прочтению.

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

5.9 В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо (п. 5.6. настоящего раздела), наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

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



Главе администрации Киржачского района

(ФИО заявителя)

проживающего по адресу:

Телефон _____

Реквизиты документа, удостоверяющего
лично _____

Реквизиты доверенности

З А Я В Л Е Н И Е

Прошу предоставить информацию _____

(указать характер запрашиваемой информации)

Информация необходима для _____

_____ (подпись)

« ____ » _____ 20 ____ г.

