

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

I. Общие положения

1.1. Настоящий Регламент определяет последовательность (административные процедуры) и сроки действий по осуществлению предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» (далее - Услуга)

1.2. Заявителем (далее - заинтересованное лицо, заявитель) является физическое лицо, юридическое лицо.

1.3. Исполнителями Услуги являются:

- орган, ответственный за контроль и организацию предоставления муниципальной услуги – отдел коммунально-газового хозяйства администрации муниципального образования Тверской области «Калининский район».

1.3.1. Орган местного самоуправления, ответственный за организацию, информационное, консультационное и методическое обеспечение предоставления Услуги - администрация муниципального образования Тверской области «Калининский район» (отдел КГХ).

1.4. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению»:

- Федеральный Закон Российской Федерации от 29.12.2004 г. N189-ФЗ «Жилищный кодекс Российской Федерации»;

- Федеральный закон от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

- Постановление Правительства РФ от 06.05.2011г. №354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов»;

- Постановление Правительства Российской Федерации от 23.05.2006г. N 307 «О порядке предоставления коммунальных услуг гражданам» (действ. до 06.07.2011г.);

- Постановление Правительства Российской Федерации от 21.07.2008 г. N 549 «О порядке поставки газа для обеспечения коммунально-бытовых нужд граждан»;

- Постановление Правительства Российской Федерации от 13.02.2006 г. N 83 «Правила определения и предоставления технических условий подключения объекта капитального строительства к сетям инженерно-технического обеспечения».

1.5. Описание конечного результата предоставления услуги.

Результатом оказания услуги является предоставление заявителю необходимой для него информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению, проживающему на территории муниципального образования Тверской области «Калининский район».

Представляется совокупность сведений следующего состава:

- сведения о перечне и объеме предоставляемых жилищно-коммунальных услуг;
- нормативы и тарифы в разрезе поселений;
- условия предоставления услуг.

1.6. Описание получателей муниципальной услуги:

Физические лица, юридические лица.

II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1.Порядок информирования о правилах предоставления услуги.

Сведения о порядке предоставления услуги носят открытый общедоступный характер, предоставляются всем заинтересованным лицам в электронном виде при регистрации заявителя на портале государственных услуг, а также в письменном виде при обращении в Администрацию муниципального образования Тверской области «Калининский район» непосредственно в порядке, установленном законодательством РФ.

2.1.1.Информация о месте нахождения и графике работы специалистов, оказывающих услугу, размещается на официальном сайте администрации муниципального образования Тверской области «Калининский район» либо предоставляется при непосредственном обращении по адресу г. Тверь, Набережная реки Лазури, д.3.

2.1.2.Телефон отдела коммунально-газового хозяйства (84822)32-09-96.

2.1.3.Заявитель вправе получить информацию об исполнении услуги, лично обратившись в администрацию муниципального образования Тверской области «Калининский район», куда было подано его заявление, любыми доступными ему способами – в устном (лично или по телефону) и письменном виде (с помощью обычной или электронной почты).

2.1.4.Основными требованиями к информированию заинтересованных лиц являются:

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

2.1.5. Если информация, полученная в отделе коммунально-газового хозяйства администрации, не удовлетворяет гражданина, то гражданин вправе в письменном виде или устно обратиться в адрес главы администрации муниципального образования Тверской области «Калининский район».

2.1.6. Информирование проводится в форме:

- устного информирования;
- письменного информирования;
- размещения информации на сайте.

2.1.7. Индивидуальное устное информирование граждан осуществляется специалистами отдела при обращении граждан за информацией:

- при личном обращении;
- по телефону.

Время ожидания граждан при индивидуальном устном информировании не может превышать 30 минут. В случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, сотрудник, осуществляющий устное информирование, может предложить гражданину обратиться за необходимой информацией в письменном виде, через Интернет, либо назначить другое удобное для гражданина время для устного информирования.

2.1.8. Звонки от граждан по вопросу информирования о порядке предоставления муниципальной услуги принимаются в соответствии с графиком работы администрации пн-чт с 8.30-17.30, пт с 8.30-16.30, обед 13-00 до 13-48.

2.1.9. Индивидуальное письменное информирование при обращении граждан в администрацию района осуществляется путем почтовых отпращиваний.

Ответ направляется в письменном виде или по электронной почте (в зависимости от способа доставки ответа, указанного в письменном обращении, или способа обращения заинтересованного лица за информацией). Письменное обращение рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

2.1.10. Обязанности должностных лиц при ответе на телефонные звонки, устные и письменные обращения граждан или организаций:
- специалист, осуществляющий прием и консультирование (по телефону или лично), должен корректно и внимательно относиться к гражданам, не унижая их чести и достоинства. При информировании о порядке предоставления муниципальной услуги по телефону сотрудник отдела коммунально-газового хозяйства администрации района, сняв трубку, должен представиться: назвать фамилию, имя, отчество, должность, наименование отдела администрации.

В конце информирования сотрудник, осуществляющий прием и консультирование, должен кратко подвести итог разговора и перечислить действия, которые надо предпринимать (кто именно, когда и что должен сделать).

2.2. Сроки предоставления муниципальной услуги:

2.2.1. Срок непосредственного предоставления муниципальной услуги – с момента обращения гражданина о предоставлении ему необходимой информации об услугах жилищно-коммунального хозяйства (в устной форме (по телефону) или через электронную почту) в течение 30-ти дней.

2.2.2. Срок прохождения отдельных административных процедур:

Специалист, осуществляющий индивидуальное устное информирование, должен принять все необходимые меры для дачи полного ответа на поставленные вопросы, в случае необходимости с привлечением других специалистов.

2.2.3. Время ожидания гражданина при подаче документов для получения муниципальной услуги у сотрудника муниципального образовательного учреждения не должно превышать 30 минут.

2.2.4. Датой принятия к рассмотрению обращения об оказании муниципальной услуги на предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению считается дата регистрации его в отделе по работе с письмами, обращениями и приему граждан администрации района.

2.3. Перечень оснований для предоставления услуги.

Услуга предоставляется заявителю (родителю или законному представителю несовершеннолетнего) в целях предоставления необходимой для него информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению на территории муниципального образования.

Предоставление услуги в электронном виде осуществляется в целях соблюдения антикоррупционного законодательства, реализации ФЦП «Электронная Россия», ускорения процедуры и «прозрачности» оказания муниципальных услуг.

2.3.1. Перечень оснований для приостановления либо для отказа в предоставлении услуги.

Услуга не предоставляется в случае, если запрашиваемая заявителем информация не относится к вопросам о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению, проживающему на территории муниципального образования.

2.4. Требования к местам исполнения услуги.

2.4.1. Предоставление муниципальной услуги осуществляется ежедневно в течение всего рабочего времени.

2.4.2. Обращение за услугой в электронном виде осуществляется посредством обращения на официальный сайт администрации муниципального образования Тверской области «Калининский район».

2.4.2.Режим работы.

Режим работы определяется уставом администрации района и обеспечивает доступность предоставляемой Услуги по времени суток.

III. Административные процедуры

Ответ заявителю может быть выслан электронным письмом на адрес заявителя или, по желанию заявителя или в случае необходимости, получен им лично.

IV. Контроль за предоставлением Услуги

4.1.Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению Услуги, и принятием решений осуществляется должностными лицами, ответственными за организацию работы по предоставлению Услуги.

Персональная ответственность специалистов закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства.

4.2.Текущий контроль осуществляется путем проведения должностным лицом, ответственным за организацию работы по предоставлению Услуги, проверок соблюдения и исполнения специалистами положений административного регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации, муниципального образования Тверской области «Калининский район».

4.3.Контроль за полнотой и качеством предоставления Услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав заявителей осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.4.Для проведения проверки полноты и качества предоставления Услуги формируется комиссия.

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

Акт подписывается председателем комиссии.

V. Порядок обжалования предоставления Услуги

5.1.Заявитель вправе обжаловать в досудебном порядке действия (бездействие), совершенные ответственными лицами при осуществлении Услуги, которыми, по мнению заявителя, были нарушены его права, свободы или законные интересы.

Досудебное обжалование осуществляется в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

5.2.Письменная жалоба должна содержать изложение существа жалобы и необходимые данные о физическом лице, подписывающем жалобу.

Письменные жалобы, которые не содержат указанных сведений, признаются анонимными и рассмотрению не подлежат, так же как и жалобы, содержащие выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц. Письменные жалобы могут направляться, в том числе через телекоммуникационные каналы связи.

5.3.Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является жалоба, направленная заявителем.

5.4.Заявитель имеет право на получение информации и документов, если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.5.Срок рассмотрения жалобы исчисляется с момента регистрации ее поступления.

5.6. Если в результате рассмотрения жалоба признана обоснованной, то принимается решение о проведении действий по устранению нарушений по действию (бездействию) и (или) применении административных мер ответственности к должностному лицу, ответственному за действие (бездействие) и решения, осуществляемые (принятые) в ходе исполнения Услуги на основании настоящего Регламента и повлекшие за собой жалобу заинтересованного лица.

Решение выносится на основе всех материалов и доказательств в их совокупности в письменной форме. Оно должно также содержать указание на порядок дальнейшего обжалования принятого решения.

5.7. Заявители вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления услуги, действия или бездействие должностных лиц администрации в судебном порядке.