

Администрация

Ковернинского муниципального района

Нижегородской области

**П О С Т А Н О В Л Е Н И Е**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Об утверждении Административного регламента предоставления 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», Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Администрации Ковернинского муниципального района Нижегородской области п о с т а н о в л я е т:

 1.Утвердить Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» согласно приложению.

 2. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы Администрации Ковернинского муниципального района Нижегородской области Коптева А.П.

Глава местного самоуправления О.П. Шмелев

 Приложение к постановлению

Администрации Ковернинского муниципального района

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_\_

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

**I. Общие положения**

 1.1. Административный регламент Администрации Ковернинского муниципального района предоставления муниципальной услуги «Предоставление  информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» (далее  - муниципальная услуга) определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) Администрации Ковернинского муниципального района Нижегородской области при предоставлении услуги на территории Ковернинского муниципального района Нижегородской области.

 1.2. Получателями услуги являются граждане  Российской Федерации, (далее - заявители),

 1.3. Сведения о месте нахождения и графике работы Администрации Ковернинского муниципального района (далее – администрация), структурного подразделения, ответственного за предоставление муниципальной услуги.

Почтовый адрес Администрации:

607570, Нижегородская  область, Ковернинский район, р.п. Ковернино,  ул. Карла Маркса, д.4.

График работы администрации:

 понедельник, вторник, среда, четверг - с 8.00 до 17.00;

пятница - с 8.00 до 17.00. обеденный перерыв с 12.00 до 13.00

Адрес электронной почты: official@adm.kvr.nnov.ru

Официальный сайт администрации: www. kovernino.ru

Телефоны:

Справочной службы: 8(83157) 2-35-06

Адрес электронной почты отдела: smirnov@adm.kvr.nnov.ru

Приемные дни: Понедельник - пятница с 08:00 по 12:00.

 1.4. Для получения информации о процедуре предоставления муниципальной услуги заинтересованные лица обращаются в сектор жилищной политики, ЖКХ и благоустройства отдела архитектуры, капитального строительства и ЖКХ Администрации Ковернинского муниципального района:

- в устной форме при личном обращении или  по телефону;

- в письменном виде почтой (электронной почтой).

 Консультации по вопросам предоставления муниципальной услуги проводятся специалистами сектор жилищной политики, ЖКХ и благоустройства отдела архитектуры, капитального строительства и ЖКХ Администрации Ковернинского муниципального района (далее - сотрудник, осуществляющий консультирование) в форме устного и письменного информирования.

 При ответах на телефонные звонки и устные обращения сотрудник, осуществляющий консультирование, подробно и в вежливой (корректной) форме информирует обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

 Ответ на письменное обращение дается в течение 10 дней в простой, четкой и понятной форме с указанием должности, фамилии, имени и отчества, номера телефона исполнителя.

 **II. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

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

 2.2. Услуга предоставляется Администрацией Ковернинского муниципального района. Непосредственным исполнителем предоставления муниципальной услуги является сектор жилищной политики, ЖКХ и благоустройства отдела архитектуры, капитального строительства и ЖКХ Администрации Ковернинского муниципального района.

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

 2.4. Максимальные сроки предоставления муниципальной услуги или мотивированный отказ в ее предоставлении составляют 10 дней со дня регистрации письменного обращения и прилагаемых к нему документов.

 2.4.1. При предоставлении муниципальной услуги в случае необходимости отдел взаимодействует с организациями, осуществляющими эксплуатацию сетей инженерно-технического обеспечения.

 2.5. Правовыми основаниями предоставления муниципальной услуги являются:

- Конституция Российской Федерации;

- «Жилищный кодекс Российской Федерации»;

- Федеральный закон от 06 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

- Федеральный закон от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- Распоряжение Правительства Российской Федерации от 17 декабря 2009 года № 1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде»;

- Постановление Правительства Российской Федерации от 23 мая 2006 года № 306 «Об утверждении Правил установления и определения нормативов потребления коммунальных услуг»;

- Постановление Правительства Российской Федерации от 13 августа 2006 года № 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»;

- Постановление Правительства Российской Федерации от 06.05.2011 г. № 354 "О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов».

 2.6. Перечень документов, необходимых для получения услуги, требования, предъявляемые к этим документам.

 2.6.1. Для получения услуги необходимо представить заявление на получение информации о предоставлении жилищно-коммунальных услуг населению, в котором указывается:

- наименование лица, направившего заявление, его местонахождение и почтовый адрес;

- виды ресурсов, получаемых от сетей инженерно-технического обеспечения, по которым производится запрос об оказании услуги;

 2.6.2. Представленные документы должны удовлетворять следующим требованиям:

- тексты документов должны быть написаны разборчиво, с указанием обратного почтового адреса заявителя;

- в документах не должно быть подчисток, приписок, зачеркнутых слов и иных неоговоренных исправлений;

- документы не должны иметь серьезных повреждений, наличие которых не позволяет однозначно истолковать содержание.

 2.7. В предоставлении услуги будет отказано в следующих случаях:

- право на предоставление услуги не относится к компетенции Администрации;

- документы, представленные на получение услуги, по форме, содержанию не соответствуют требованиям данного регламента.

 2.8. Предоставление  услуги ее заявителям осуществляется бесплатно.

 2.9. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении услуги не более 30 минут .

 2.10. Срок регистрации заявления о предоставлении услуги при личном обращении не более 15 мин, а в случае направления заявления по почте в течение 1 рабочего дня.

 2.11. Требования к помещениям, в которых предоставляется услуга.

 Места предоставления услуги должны быть оборудованы средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

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

 Для ожидания заявителями приема, заполнения необходимых документов отводятся места, оборудованные стульями, столами для оформления документов с наличием писчей бумаги, ручек.

 Прием документов необходимых для предоставления услуги осуществляется ответственным должностным лицом сектор жилищной политики, ЖКХ и благоустройства отдела архитектуры, капитального строительства и ЖКХ Администрации Ковернинского муниципального района, уполномоченным в области получения  заявлений.

 Кабинет приема заявителей оборудуются информационными табличками (вывесками) с указанием:

номера кабинета;

наименование структурного подразделения, осуществляющего услугу.

режима работы.

 2.12. Показателями оценки доступности и качества муниципальной услуги являются:

- широкий доступ к информации о предоставлении муниципальной услуги;

- обеспечение возможности получения заявителями информации о предоставляемой муниципальной услуге на официальном сайте администрации;

- возможность получения информации о предоставлении муниципальной услуги по телефонной связи;

- возможность предоставления документов, необходимых для предоставления государственной услуги, по почте;

- степень квалификации специалистов, участвующих в предоставлении муниципальной услуги;

- наличие (отсутствие) обоснованных жалоб заявителей.

**III. 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 услуги включает в себя процедуру, состоящую из следующих Административных действий:

 Прием заявления от заявителя в соответствии с пунктом 2.6. необходимым для предоставления услуги и регистрация заявления.

- рассмотрение представленных документов на соответствие установленным требованиям;

- подготовка ответа по запрашиваемой информации

 Результатом предоставления муниципальной услуги является предоставление заявителю объективной и достоверной информации о порядке  предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

 3.2. Основанием для оказания услуги является письменное заявление в администрацию Ковернинского муниципального района.

Заявитель вправе представить документы, указанные в пункте 2.6 настоящего регламента, следующими способами:

а) по почте;

б) с помощью курьера;

в) посредством личного обращения.

 Почтовый адрес для направления документов и обращений: 606570, Нижегородская обл., Ковернинского района, р.п.Ковернино, ул. Карла Маркса, д.4.

 3.3. В случае отсутствия в заявлении информации, являющейся обязательной к указанию, (в соответствии с п. 2.6. Регламента), заявителю отказывается в выдаче информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг  населению.

Уведомление об отказе в выдаче информации с указанием причин отказа за подписью начальника сектор жилищной политики, ЖКХ и благоустройства отдела архитектуры, капитального строительства и ЖКХ Администрации Ковернинского муниципального района, либо лицом его замещающим, вручается заявителю лично, либо в течение 3 рабочих дней, после принятия решения об отказе в выдаче информации, направляется почтовым отправлением в адрес заявителя. Вместе с вышеуказанным уведомлением заявителю возвращаются все ранее представленные документы.

 3.4. Обращение заявителя, поступившее по почте регистрируется специалистом сектор жилищной политики, ЖКХ и благоустройства отдела архитектуры, капитального строительства и ЖКХ Администрации Ковернинского муниципального района, рассматривается начальником сектор жилищной политики, ЖКХ и благоустройства отдела архитектуры, капитального строительства и ЖКХ Администрации Ковернинского муниципального района и после принятия решения направляется специалисту для подготовки информации.

 3.5. Проверка документов, представленных для предоставления услуги.

 3.5.1.Специалист по подготовке информации сектор жилищной политики, ЖКХ и благоустройства отдела архитектуры, капитального строительства и ЖКХ Администрации Ковернинского муниципального района проверяет соответствие представленных документов требованиям действующего законодательства, условиям, указанных в пункте 2.6. регламента. Проверка представленных документов должна быть начата не позднее двух дней с момента приема документов в отдел для предоставления муниципальной услуги.

 3.6. Основанием для начала процедуры выдачи результата предоставления муниципальной услуги,  является подписание уполномоченным должностным лицом органа местного самоуправления соответствующих документов и поступление их специалисту, ответственному за выдачу документов.

 3.7. Результат действия и порядок передачи результата.

 3.7.1. Передача информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению осуществляется официальным письмом за подписью начальника сектор жилищной политики, ЖКХ и благоустройства отдела архитектуры, капитального строительства и ЖКХ Администрации Ковернинского муниципального района, либо лицом его замещающим, которое направляется почтовым отправлением в адрес заявителя или передается лично под роспись.

**IV. Формы контроля за исполнением административного регламента**

 4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности административных действий, определённых настоящим административным регламентом, и принятием в ходе предоставления муниципальной услуги решений осуществляет заместитель главы Администрации.

 4.2. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и установление нарушений прав заявителей, принятие решений об устранении соответствующих нарушений.

Проверки могут быть плановыми на основании планов работы администрации района либо внеплановыми, проводимыми, в том числе по жалобе заявителей на своевременность, полноту и качество предоставления муниципальной услуги.

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

 4.3. По результатам проведения проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги в случае выявления нарушений виновные лица привлекаются к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

**V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц, муниципальных служащих**

 5.1. Действия (бездействие) и решения должностных лиц сектор жилищной политики, ЖКХ и благоустройства отдела архитектуры, капитального строительства и ЖКХ Администрации Ковернинского муниципального района, осуществляемые (принятые) в ходе предоставления муниципальной услуги, могут быть обжалованы заявителями путем обращения в Администрацию района на имя главы местного самоуправления Ковернинского муниципального района (далее – глава МСУ), или в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

 5.2. Обращение (жалоба) заявителя должно содержать следующую информацию:

- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя, которым подается жалоба, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения (жалобы);

- наименование органа, в который направляется письменное обращение (жалоба), либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица, решение, действие (бездействие) которого нарушают права и законные интересы заявителя;

- суть предложения, заявления или жалобы (причины несогласия с обжалуемыми действиями (бездействием) или решениями);

- личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к письменному обращению (жалобе) документы и материалы либо их копии.

 5.3. Письменное обращение (жалоба) подлежит обязательной регистрации в день поступления в Администрацию района.

 5.4. Заявитель имеет право обратиться с жалобой лично (через представителей) или направить письменное (в произвольной форме) либо в форме электронного документа обращение (жалобу).

Рассмотрение жалобы главой местного самоуправления, производится в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

5.5. Письменное обращение (жалоба) рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации.

В соответствии с частью 2 статьи 12 Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" в исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 указанного Федерального закона, глава МСУ либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения (жалобы) не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения заявителя, направившего обращение (жалобу).

 5.6. Глава МСУ назначает исполнителя для рассмотрения и подготовки письменного ответа на поступившее письменное обращение (жалобу).

 5.7. Обращение, поступившее в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", а также настоящим Регламентом.

В обращении заявитель в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Заявитель вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

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

 5.9. Отдельные обращения (жалобы) заявителей рассматриваются Администрацией района в следующем порядке.

В случае, если в письменном обращении (жалобе) не указаны фамилия заявителя (наименование юридического лица), направившего обращение (жалобу), и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение (жалобу) не дается.

Глава МСУ или должностное лицо Администрации района при получении письменного обращения (жалобы), в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение (жалобу) без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить заявителю, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

В случае, если текст письменного обращения (жалобы) не поддается прочтению, ответ на обращение (жалобу) не даётся и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения (жалобы) сообщается заявителю, направившему обращение (жалобу), если его фамилия (наименование юридического лица) и почтовый адрес поддаются прочтению.

В случае, если в письменном обращении заявителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями (жалобами), и при этом в обращении (жалобе) не приводятся новые доводы или обстоятельства, глава МСУ вправе принять решение о безосновательности очередного обращения (жалобы) и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанное обращение (жалоба) и ранее направляемые обращения (жалобы) направлялись в администрацию района. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение (жалобу).

В случае, если ответ по существу поставленного в обращении (жалобе) вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, заявителю, направившему обращение (жалобу), сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

 5.10. Обращение (жалоба) заявителя считается разрешённым, если рассмотрены все поставленные в нём вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы по существу всех поставленных в обращении (жалобе) вопросов.

 5.11. Ответ на письменное обращение (жалобу) направляется по почтовому адресу, указанному в обращении (жалобе). Ответ на обращение (жалобу), поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении (жалобе), или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении (жалобе).

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