УТВЕРЖДЕН

Постановлением Администрации

Бийского района Алтайского края

от 26.07.2012 № 479

## Административный регламент

предоставления муниципальной услуги

«Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению Бийского района Алтайского края»

1. Общие положения

1.1. Наименование муниципальной функции

Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению Бийского района» (далее - Административный регламент) разработан в целях повышения качества предоставления муниципальной услуги и улучшения доступа к информации о жилищно-коммунальных услугах населению, создания комфортных условий для потребителей результатов предоставления муниципальной услуги и определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при предоставлении муниципальной услуги.

1.2. Нормативные правовые акты, регулирующее исполнение муниципальной функции

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

1) Конституцией Российской Федерации

(Источник публикации: официальный текст Конституции РФ с внесенными в нее поправками от 30.12.2008 опубликован в изданиях «Российская газета», № 7, 21.01.2009, «Собрание законодательства РФ», 26.01.2009, № 4, ст. 445, «Парламентская газета», № 4, 23-29.01.2009.);

2) Федеральным законом от 06.10.2003  № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»

(Источник публикации: первоначальный текст документа опубликован в изданиях «Собрание законодательства РФ», 06.10.2003, № 40, ст. 3822, «Парламентская газета»,     № 186, 08.10.2003, «Российская газета», № 202, 08.10.2003.).

1.3 Наименование органа, исполняющего муниципальную функцию

Предоставление муниципальной услуги осуществляется управлением по жилищно-коммунальному хозяйству администрации Бийского района Алтайского края (далее – Управление по ЖКХ).

Непосредственное предоставление муниципальной услуги осуществляется должностными лицами Управления по ЖКХ - лицами, постоянно, временно или в соответствии со специальными полномочиями осуществляющими деятельность по предоставлению муниципальной услуги (далее - сотрудник Управления по ЖКХ, начальник Управления по ЖКХ).

1.4. Место нахождения Управления по ЖКХ:

659300, г.Бийск, ул.Куйбышева, д. 88, кабинеты №№ 14, 15, 17

График работы сотрудников Управления по ЖКХ:

понедельник - пятница с 8.00 до 17.00 часов;

перерыв на обед с 12.00 до 13.00 часов;

выходные дни - суббота, воскресенье.

Телефон для справок и консультаций: 33-79-06.

1.5. Описание результатов оказания муниципальной услуги.

Конечным результатом оказания муниципальной услуги является:

1.5.1. Предоставление информации в виде письменного или устного ответа на запрос;

1.5.2. Информационное письмо с мотивированным отказом в предоставлении информации.

1.6. Описание категорий получателей муниципальной услуги.

Получателем муниципальной услуги являются физические лица, заинтересованные в получении муниципальной услуги, либо их уполномоченные представители (далее - Заявитель).

Муниципальная услуга оказывается Заявителям на основании их обращений или заявлений с указанием цели получения информации (далее - запрос).

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Порядок информирования о правилах оказания  муниципальной услуги

Информация о правилах оказания Услуги осуществляется посредством:

- телефонной связи;

- электронной почты;

- размещения информации на официальном интернет-сайте администрации Бийского района (далее - Сайт). Адрес Сайта:

<http://www.biysk.ru/~biadm/index.html>;

- информационных стендов, размещаемых в Управлении по ЖКХ;

- тематических публикаций и телепередач.

2.2. Порядок ответов на устные обращения граждан

2.2.1. При ответах на устные обращения и обращения с использованием средств телефонной связи информирование заявителей должно проходить с учетом следующих требований:

- сотрудник Управления по ЖКХ представляется, называя свои фамилию, имя, отчество и должность;

- сотрудник Управления по ЖКХ подробно и в тактичной (корректной) форме информирует Заявителя по интересующим его вопросам;

- при невозможности сотрудника Управления по ЖКХ, принявшего устное обращение или телефонный звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы Заявитель должен быть переадресован (переведен) к другому сотруднику Управления по ЖКХ либо ему должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

2.2.2. Индивидуальное устное консультирование осуществляется сотрудниками Управления по ЖКХ при обращении Заявителей за информацией:

* лично;
* по телефону.

Сотрудник Управления по ЖКХ, осуществляющий индивидуальное устное консультирование, должен принять все необходимые меры для дачи полного и оперативного ответа на поставленные вопросы, в том числе с привлечением других сотрудников Управления по ЖКХ. Прием Заявителей осуществляется сотрудником Управления по ЖКХ в порядке очереди.

В случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, сотрудник Управления по ЖКХ может предложить Заявителю обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначить другое удобное для Заявителя время для устного консультирования.

2.3. Порядок ответов на письменные обращения граждан

2.3.1. Индивидуальное письменное консультирование при обращении Заявителей за предоставлением муниципальной услуги

Начальник Управления по ЖКХ определяет непосредственного исполнителя - сотрудника Управления по ЖКХ для подготовки ответа.

Ответ на обращение Заявителя предоставляется в простой, четкой и понятной форме с указанием фамилии, имени, отчества, номера телефона исполнителя - сотрудника Управления по ЖКХ.

Ответ направляется в письменном виде, почтой или электронной почтой в зависимости от способа обращения Заявителя за информацией или способа доставки ответа, указанного в письменном обращении Заявителя.

2.4. Обязанности сотрудников Управления по ЖКХ при ответе на телефонные звонки, устные и письменные обращения Заявителей, требования к форме и характеру взаимодействия сотрудников Управления по ЖКХ с заявителями

При ответе на телефонные звонки сотрудник Управления по ЖКХ, осуществляющий прием и консультирование, сняв трубку, должен назвать фамилию, имя, отчество и должность. Во время разговора необходимо произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. В конце консультирования сотрудник Управления по ЖКХ, осуществляющий прием и консультирование, должен кратко подвести итоги и перечислить меры, которые надо принять (кто именно, когда и что должен сделать).

При устном обращении заявителя (по телефону или лично) сотрудники Управления по ЖКХ, осуществляющие прием и консультирование, дают устный ответ самостоятельно. Если сотрудник Управления по ЖКХ, к которому обратился заявитель, не может ответить на вопрос самостоятельно, то он может предложить Заявителю обратиться письменно либо назначить другое удобное для Заявителя время для получения консультации.

Ответы на письменные обращения направляются в письменном виде и должны содержать: ответы на поставленные вопросы, фамилию, инициалы и номер телефона исполнителя - сотрудника Управления по ЖКХ. Ответ подписывается начальником Управления по ЖКХ.

Сотрудники Управления по ЖКХ, осуществляющие прием и консультирование (по телефону или лично), должны корректно и внимательно относиться к Заявителям.

2.5. Порядок оформления запроса

Заявитель оформляет запрос ручным (чернилами или пастой синего или черного цвета) или машинописным способом в свободной форме. В запросе указываются:

- цель получения информации;

- реквизиты лица, заинтересованного в предоставлении информации (фамилия, имя, отчество физического лица);

- адрес постоянного места жительства или преимущественного пребывания и/или фактический адрес лиц, заинтересованных в получении информации;

- количество экземпляров информации;

- способ получения информации (в случае необходимости доставки по почте указывается почтовый адрес доставки);

- подпись заявителя.

В случае, если запрос оформлен машинописным способом, Заявитель дополнительно в нижней части запроса разборчиво от руки (чернилами или пастой синего или черного цвета) указывает свою фамилию, имя, отчество (полностью).

2.6. Сроки оказания муниципальной услуги

Информация при индивидуальном письменном консультировании направляется Заявителю в течение 30 дней со дня регистрации запроса.

Индивидуальное устное консультирование каждого Заявителя сотрудник Управления по ЖКХ осуществляет не более 20 минут. При отсутствии очереди время ожидания Заявителя при индивидуальном устном консультировании не может превышать 30 минут.

2.7. Основания для отказа в оказании муниципальной услуги:

- оформление ненадлежащим образом запроса и (или) невозможность установить, какая именно информация запрашивается;

- запрашиваемая информация относится к информации ограниченного доступа.

2.8. Требования к местам оказания муниципальной услуги

2.8.1. Прием Заявителей осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях (присутственных местах) Управления по ЖКХ.

Присутственные места включают зоны для ожидания, информирования и приема Заявителей.

2.8.2. Зона информирования располагается в непосредственной близости от зоны ожидания и предназначена для ознакомления с информационными материалами.

2.8.3. Кабинеты приема Заявителей оборудуются информационными табличками (вывесками) с указанием:

- номера кабинета;

- фамилии, имени, отчества и должности сотрудника Управления по ЖКХ, осуществляющего прием заявителей;

- режима работы сотрудника Управления по ЖКХ.

2.9. Перечень необходимых для оказания муниципальной услуги документов

Для получения муниципальной услуги лично, Заявителями предоставляются следующие документы:

- мотивированный запрос о предоставлении информации;

- документ, удостоверяющий личность.

2.10. Прочие условия оказания муниципальной услуги

Муниципальная услуга оказывается бесплатно.

3. Административные процедуры

3.1. Административные процедуры предоставления информации:

* прием и регистрация запроса о предоставлении информации;
* поиск необходимой информации;
* предоставление информации (мотивированного решения об отказе в предоставлении информации) Заявителю.

Блок-схема оказания муниципальной услуги приведена в Приложении № 1 к Административному регламенту.

3.2. Прием запроса о предоставлении информации.

Основанием для начала оказания муниципальной услуги является получение Управлением по ЖКХ запроса о предоставлении информации.

Документы, направленные в Управление по ЖКХ почтовым отправлением или полученные при личном обращении Заявителя, регистрируются сотрудником Управления по ЖКХ, уполномоченным принимать документы.

По желанию Заявителя при приеме и регистрации запроса на втором экземпляре сотрудник Управления по ЖКХ, осуществляющий прием, проставляет отметку о принятии запроса с указанием даты его регистрации.

Максимальный срок выполнения действия составляет 5 минут. Действие совершается в присутствии Заявителя.

После регистрации запрос передается начальнику Управления по ЖКХ. Начальник Управления по ЖКХ передает запрос для исполнения сотруднику Управления по ЖКХ.

Максимальный срок выполнения действия составляет 3 дня.

Если предметом обращения Заявителя является предоставление информации, не относящейся к  компетенции Управления по ЖКХ, сотрудник Управления по ЖКХ, уполномоченный принимать документы, сообщает Заявителю в какой орган государственной власти или орган местного самоуправления следует обратиться.

Максимальный срок выполнения действия составляет 10 минут. Действие совершается в присутствии заявителя.

3.3. Поиск необходимой информации.

Основанием для начала процедуры поиска необходимой информации является получение сотрудником Управления по ЖКХ, уполномоченным предоставлять информацию, запроса о предоставлении информации.

Сотрудник Управления по ЖКХ осуществляет формирование требуемой информации.

Действие должно быть выполнено в течение 7 дней со дня получения сотрудником Управления по ЖКХ запроса.

Сотрудник Управления по ЖКХ, уполномоченный предоставлять информацию:

- формирует информацию;

- готовит мотивированное решение об отказе в предоставлении информации.

Максимальный срок выполнения действия составляет 30 минут. Действие совершается в день установления наличия запрашиваемой информации.

Сотрудник Управления по ЖКХ, уполномоченный предоставлять информацию, передает указанные выше документы на подпись начальнику Управления по ЖКХ.

Максимальный срок выполнения действия составляет 10 минут. Действие совершается в день подготовки документов.

Начальник Управления по ЖКХ подписывает информацию или мотивированное решение об отказе в предоставлении информации.

Максимальный срок выполнения действия составляет 3 дня.

Сотрудник Управления по ЖКХ, уполномоченный предоставлять информацию, передает подписанную информацию или мотивированное решение об отказе в предоставлении информации для выдачи.

Максимальный срок выполнения действия составляет 1 день. Действие совершается в день получения подписанных документов от начальника Управления по ЖКХ.

3.4. Предоставление информации (мотивированного решения об отказе в предоставлении информации) Заявителю.

Основанием для начала выдачи документов Заявителю является их поступление сотруднику Управления по ЖКХ, уполномоченному выдавать документы.

При обращении Заявителя для получения подготовленной информации сотрудник Управления по ЖКХ, уполномоченный выдавать документы, устанавливает личность Заявителя, в том числе проверяет документ, удостоверяющий личность. Если за получением подготовленной информации обращается представитель Заявителя, сотрудник Управления по ЖКХ, уполномоченный выдавать документы, устанавливает личность представителя, в том числе проверяет документ, удостоверяющий личность, а также его полномочия на получение информации, запрошенной Заявителем.

Сотрудник Управления по ЖКХ, уполномоченный выдавать документы, находит документы, подлежащие выдаче.

Сотрудник Управления по ЖКХ, уполномоченный выдавать документы, регистрирует факт выдачи информации путем внесения соответствующей записи в систему электронного документооборота.

Сотрудник Управления по ЖКХ, уполномоченный выдавать документы, выдает документы Заявителю, Заявитель расписывается в получении документов на экземпляре документа, который остается в Управлении по ЖКХ.

Максимальный срок выполнения всех действий составляет 20 минут.

4. Порядок и формы контроля за предоставлением

муниципальной услуги

Контроль за полнотой и качеством оказания муниципальной 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) сотрудников Управления по ЖКХ, начальника Управления по ЖКХ, осуществляющих предоставление муниципальной услуги.

Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по оказанию муниципальной услуги, и принятием решений сотрудниками Управления по ЖКХ осуществляется начальником Управления по ЖКХ.

Сотрудник Управления по ЖКХ, уполномоченный принимать документы, несет персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка приема документов, правильность внесения записи в систему электронного документооборота, предоставляемой заявителям.

Сотрудник Управления по ЖКХ, уполномоченный предоставлять информацию, несет персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка поиска и подготовки запрашиваемой информации или мотивированного решения об отказе в предоставлении информации.

Сотрудник Управления по ЖКХ, уполномоченный выдавать документы, несет персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка выдачи документов.

Персональная ответственность сотрудников Управления по ЖКХ закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства РФ.

Текущий контроль осуществляется путем проведения начальником Управления по ЖКХ проверок соблюдения и исполнения сотрудниками Управления по ЖКХ Административного регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации, нормативных правовых актов Алтайского края и правовых актов органов местного самоуправления.

Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается начальником Управления по ЖКХ не реже одного раза в месяц.

Проверки могут быть плановыми (осуществляться на основании годовых планов работы Управления по ЖКХ) и внеплановыми. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки), или отдельные аспекты (тематические проверки). Проверка также может проводиться по конкретному обращению Заявителя.

5. Порядок обжалования действия (бездействия) сотрудников

Управления по ЖКХ, начальника Управления по ЖКХ и решений, принятых ими при оказании муниципальной услуги

5.1. При отказе в оказании муниципальной услуги Заявители могут обратиться с жалобой в администрацию Бийского района Алтайского края или обжаловать отказ в судебном порядке в сроки, установленные действующим законодательством РФ.

5.2. Досудебное обжалование.

Действия любого нижестоящего должностного лица, участвующего в оказании муниципальной услуги, могут быть обжалованы вышестоящему должностному лицу администрации Бийского района Алтайского края.

Заявители могут обратиться с жалобой на действия (бездействие) и решения, принятые в ходе оказания муниципальной услуги на основании Административного регламента, письменно почтовым отправлением или электронной почтой в адрес Управления по ЖКХ.

5.3. В письменной жалобе указываются:

* фамилия, имя, отчество Заявителя (а также фамилия, имя, отчество уполномоченного представителя в случае обращения с жалобой представителя);
* полное наименование юридического лица (в случае обращения от имени юридического лица);
* почтовый адрес;
* предмет жалобы;
* личная подпись Заявителя (его уполномоченного представителя).

Письменная жалоба должна быть написана разборчивым почерком, не содержать нецензурных выражений. Письменная жалоба должна быть рассмотрена в установленном порядке.

5.4. Обращения Заявителей, содержащие обжалование решений, действий (бездействия) конкретных должностных лиц, не могут направляться этим должностным лицам для рассмотрения и (или) ответа. Дубликатные обращения (второй и последующие экземпляры одного обращения, направленные Заявителями в различные органы власти, или обращения, повторяющие текст предыдущего обращения, на которое дан ответ), не рассматриваются. В случае поступления дубликатных обращений заявителю направляется уведомление о ранее данных ответах или копии этих ответов.

5.5. Если в результате рассмотрения жалоба признана обоснованной, то принимается решение об осуществлении действий по предоставлению муниципальной услуги Заявителю и применении мер ответственности к сотруднику Управления по ЖКХ, допустившему нарушения в ходе предоставления муниципальной услуги, которые повлекли за собой жалобу Заявителя.

5.6. Заявителю направляется сообщение о принятом решении и действиях, осуществленных в соответствии с принятым решением, в установленном порядке.

5.7. Все обращения об обжаловании действий (бездействия) и решений, принятых в ходе предоставления муниципальной услуги на основании Административного регламента, регистрируются с указанием:

- принятых решений;

- осуществленных действий по предоставлению Заявителю муниципальной услуги и применения мер ответственности к сотруднику Управления по ЖКХ, допустившему нарушения, ответственному за действие (бездействие) и решение, принятое в ходе предоставления муниципальной услуги, повлекшие за собой жалобу Заявителя.

5.8. Обращения Заявителей считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны ответы (в пределах компетенции) по существу всех поставленных в обращениях вопросов.

Управляющий делами И.Ю. Денисов

Приложение № 1

к Административному регламенту

предоставленияинформации

о порядке предоставления жилищно-

коммунальных услуг населению

Бийского района Алтайского края

Блок-схема предоставления муниципальной услуги

предоставления информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению

Заявитель

Направление письменного запроса

Личный прием граждан, предоставление услуги посредством телефонной связи

Почтой

Лично

Электронной почтой

Просьба подготовить письменный запрос

Ответ на запрос

Прием и регистрация документов от заявителя

Рассмотрение письменного обращения заявителя

Подготовка письменного ответа на запрос

Направление письменного ответа на запрос

Подготовка письма об отказе в предоставлении муниципальной услуги по основаниям, указанным в пункте 2.7. настоящего Регламента