

ОМСКИЙ МУНИЦИПАЛЬНЫЙ РАЙОН ОМСКОЙ ОБЛАСТИ
Администрация Дружинского сельского поселения

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от « 03 » декабря 2012 г. № 434-п

О внесении изменений в постановление Администрации Дружинского сельского поселения Омского муниципального района Омской области от 25.04.2012 г. № 175-п «Об утверждении административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению»

В целях приведения нормативно-правовых документов в соответствие с действующим законодательством, руководствуясь 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», постановлением Администрации Дружинского сельского поселения Омского муниципального района Омской области от 17 июня 2011 г. № 239-п «Об утверждении Порядка разработки и принятия административных регламентов по предоставлению муниципальных услуг на территории Дружинского сельского поселения Омского муниципального района Омской области»

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Внести изменения в постановление Администрации Дружинского сельского поселения Омского муниципального района Омской области от 25.04.2012 г. № 175-п «Об утверждении административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» изложив приложение к указанному постановлению в новой редакции.

2. Настоящее постановление вступает в силу с момента его подписания.

3. Специалисту по связям с общественностью Администрации Дружинского сельского поселения Омского муниципального района Омской области Наседкиной М.А. обеспечить размещение настоящего постановления на официальном сайте Дружинского сельского поселения Омского муниципального района Омской области в сети Интернет.

4. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава Дружинского
сельского поселения

Н.Г.Абрамова

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

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Административный регламент Администрации Дружинского сельского поселения по предоставлению муниципальной услуги "Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению" (далее - Административный регламент) разработан в целях повышения качества исполнения и доступности результата предоставления муниципальной услуги, создания комфортных условий для потребителей муниципальной услуги, определяет порядок, сроки и последовательность действий (административных процедур) при оказании муниципальной услуги.

1.2. Получателями муниципальной услуги являются физические или юридические лица либо их уполномоченные представители, обратившиеся в орган, предоставляющий муниципальную услугу, с запросом о предоставлении муниципальной услуги, выраженным в устной, письменной или электронной форме (далее по тексту - заявитель).

1.3. Информацию о порядке предоставления муниципальной услуги заявитель может получить в средствах массовой информации, в сети Интернет на официальном сайте органа, предоставляющего муниципальную услугу, в местах нахождения органов, предоставляющих муниципальную услугу, на информационных стендах. Подробная информация об органах, предоставляющих муниципальную услугу, содержится в п. 2.2 настоящего Административного регламента.

1.4. В настоящем Административном регламенте используются следующие термины и определения:

Жилищные услуги - деятельность исполнителя жилищных услуг по содержанию и техническому обслуживанию многоквартирных домов, придомовых территорий, текущему и капитальному ремонту общего имущества многоквартирных домов;

Коммунальные услуги - деятельность исполнителя коммунальных услуг по холодному водоснабжению, горячему водоснабжению, водоотведению, электроснабжению, газоснабжению и отоплению, обеспечивающая комфортные условия проживания граждан в жилых помещениях;

Муниципальная услуга - исполнение запроса заявителя, направленное на предоставление информации о порядке предоставления жилищно-

коммунальных услуг населению на территории Дружинского сельского поселения в рамках полномочий органов местного самоуправления в соответствии с действующим законодательством;

Административный регламент предоставления муниципальной услуги - правовой акт, устанавливающий в целях предоставления муниципальной услуги сроки и порядок принятия решений при исполнении запроса заявителя;

Заявитель - физическое или юридическое лицо, обратившееся за предоставлением муниципальной услуги;

Обращение - письменное или устное обращение заявителя о предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги.

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

2.2. Орган, предоставляющий муниципальную услугу: Администрация Дружинского сельского поселения Омского муниципального района Омской области .

Адрес официального сайта Администрации Дружинского сельского поселения в сети Интернет: <http://dsp-omsk.3dn.ru/>

Место нахождения: 644507 Омская область Омский район
с. Дружино ул. Средняя дом 1а.

График работы понедельник – пятница с 08.30 – 18.00

Обеденный перерыв 12.30 - 14.00.

тел. 8(3812)931181

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является направление заявителю информации либо уведомления об отказе в предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

При письменном обращении за муниципальной услугой юридическим фактом, которым заканчивается предоставление муниципальной услуги, является ответ на письменное обращение либо уведомление об отказе в предоставлении информации.

При личном обращении за муниципальной услугой юридическим фактом, которым заканчивается предоставление муниципальной услуги, является получение информации в устной форме.

При предоставлении муниципальной услуги посредством публичного информирования юридическим фактом, которым заканчивается предоставление муниципальной услуги, является размещение информации на официальном сайте органа, предоставляющего муниципальную услугу в сети Интернет.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги не должен превышать 30 календарных дней с момента регистрации поступившего заявления с приложением документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, предусмотренных настоящим Административным регламентом.

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги:

- Конституция Российской Федерации;
- Жилищный кодекс Российской Федерации;
- Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";
- Постановление Правительства Российской Федерации от 23.05.2006 № 307 "О порядке предоставления коммунальных услуг гражданам";
- Постановление Правительства Российской Федерации от 23.05.2006 № 306 «Об утверждении Правил установления и определения нормативов потребления коммунальных услуг»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 13.08.2006 № 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»

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

- В целях получения информации в письменном виде необходимо предоставление заявления по форме, приведенной в приложении № 1 к настоящему Административному регламенту.

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

- представление заявителем заявления, текст которого не поддается прочтению.

2.8. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

- запрашиваемая информация не относится к информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

2.9. Муниципальная услуга предоставляется на бесплатной основе.

2.10. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче документов на получение муниципальной услуги - 20 минут.

Максимальный срок ожидания в очереди при получении результата предоставления муниципальной услуги - 15 минут.

2.11. Срок регистрации заявления заявителя о предоставлении муниципальной услуги - в течение двух рабочих дней.

2.12. Требования к местам предоставления муниципальной услуги:

2.12.1. Прием граждан осуществляется в специально выделенных для предоставления муниципальных услуг помещениях.

Помещения должны содержать места для информирования, ожидания и приема граждан. Помещения должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормам, а также быть оборудованы противопожарной системой и средствами пожаротушения.

У входа в каждое помещение размещается табличка с наименованием помещения (зал ожидания, приема/выдачи документов и т.д.).

2.12.2. При возможности около здания организуются парковочные места для автотранспорта.

Доступ заявителей к парковочным местам является бесплатным.

2.12.3. Центральный вход в здание, где располагается департамент, должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о наименовании.

2.12.4. В помещениях для ожидания заявителям отводятся места, оборудованные стульями, кресельными секциями. В местах ожидания имеются средства для оказания первой помощи и доступные места общего пользования.

2.12.5. Места информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются:

- информационными стендами, на которых размещается визуальная и текстовая информация;
- стульями и столами для оформления документов.

К информационным стендам должна быть обеспечена возможность свободного доступа граждан.

На информационных стендах, а также на официальных сайтах в сети Интернет размещается следующая обязательная информация:

- номера телефонов, факсов, адреса официальных сайтов, электронной почты органов, предоставляющих муниципальную услугу;
- режим работы органов, предоставляющих муниципальную услугу;
- графики личного приема граждан уполномоченными должностными лицами;
- номера кабинетов, где осуществляются прием письменных обращений граждан и устное информирование граждан; фамилии, имена, отчества и должности лиц, осуществляющих прием письменных обращений граждан и устное информирование граждан;
- настоящий Административный регламент.

2.12.6. Помещения для приема заявителей должны быть оборудованы табличками с указанием номера кабинета и должности лица, осуществляющего прием. Место для приема заявителей должно быть оборудовано стулом, иметь место для написания и размещения документов, заявлений.

2.13. Показатели доступности и качества муниципальных услуг.

Показателями доступности и качества муниципальной услуги являются:

- 1) количество жалоб, поступивших от заявителей в части качества и доступности оказываемой услуги (шт.);
- 2) обеспеченность помещениями для приема заявителей (кв.м/чел.);
- 3) среднее время ожидания заявителей в очереди (мин.).

2.14. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальных услуг в многофункциональных центрах и особенности предоставления муниципальных услуг в электронной форме:

2.14.1 Информирование заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется в виде:

- индивидуального информирования;
- публичного информирования.

Информирование проводится в форме:

- устного информирования;
- письменного информирования.

2.14.2. Индивидуальное устное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги обеспечивается должностными лицами, осуществляющими предоставление муниципальной услуги (далее - должностные лица), лично либо по телефону.

2.14.3. Заявитель имеет право на получение сведений о стадии прохождения его обращения.

2.14.4. При информировании заявителя о порядке предоставления муниципальной услуги должностное лицо сообщает информацию по следующим вопросам:

- о перечне документов, необходимых для получения муниципальной услуги;
- о входящем номере, под которым зарегистрировано в системе делопроизводства заявление и прилагающиеся к нему материалы.

Информирование по иным вопросам осуществляется только на основании письменного обращения.

При ответе на телефонные звонки должностное лицо должно назвать фамилию, имя, отчество, занимаемую должность и наименование структурного подразделения, предложить гражданину представиться и изложить суть вопроса.

Должностное лицо при общении с заявителем (по телефону или лично) должно корректно и внимательно относиться к заявителю, не унижая его чести и достоинства. Устное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги должно проводиться с использованием официально-делового стиля речи.

Во время разговора необходимо произносить слова четко, избегать "параллельных разговоров" с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат.

Должностное лицо, осуществляющее устное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги, не вправе осуществлять информирование заявителя, выходящее за рамки стандартных процедур и условий предоставления муниципальной услуги и прямо или косвенно влияющее на индивидуальное решение гражданина.

Должностное лицо, осуществляющее индивидуальное устное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги, должно принять все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы. В случае невозможности предоставления полной информации должностное лицо, осуществляющее индивидуальное устное информирование, должно предложить гражданину обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначить другое удобное для него время для устного информирования по интересующему его вопросу. Время разговора – не более 30 минут.

2.14.5. Индивидуальное письменное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги при письменном обращении заявителя в орган, предоставляющий муниципальную услугу, осуществляется путем направления ответов почтовым отправлением, а также электронной почтой.

При индивидуальном письменном информировании ответ направляется заявителю в течение 20 календарных дней со дня регистрации обращения.

2.14.6. Публичное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется посредством размещения соответствующей информации в средствах массовой информации, на официальном сайте органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также на информационных стендах в местах предоставления услуги.

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

3.1. Блок-схема предоставления муниципальной услуги приведена в приложении № 2 к настоящему Административному регламенту.

3.2. Предоставление муниципальной услуги при письменном обращении заявителя включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и регистрация заявления о предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению (далее - заявление);
- рассмотрение заявления и предоставление информации или отказ в предоставлении информации.

3.2.1. Прием и регистрация заявления:

Основанием для начала административного действия по приему и регистрации заявления от заявителя является предоставление заявителем

заявления специалисту, ответственному за прием и регистрацию документов, лично либо получение специалистом, ответственным за прием и регистрацию документов, заявления по почте, в том числе и в электронном виде.

Время приема заявления составляет не более 15 минут. Зарегистрированное заявление направляется в управление.

При поступлении документов в электронном виде специалист, ответственный за прием и регистрацию документов, принимает заявление, выполняя при этом следующие действия:

- распечатывает заявление;
- подтверждает факт получения заявления по электронной почте;
- направляет зарегистрированное заявление на визирование;
- после получения визы заместителя директора департамента – руководителя управления заявление направляется должностному лицу, ответственному за предоставление муниципальной услуги.

Результатом исполнения административного действия является регистрация и передача заявления должностному лицу, ответственному за предоставление муниципальной услуги.

Срок исполнения административной процедуры составляет 1 день.

3.2.2. Подготовка информации.

Ответственным за данное административное действие является должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги. Письменный ответ должен содержать информацию о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг в соответствии с заявлением, наименование и реквизиты нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих такие правоотношения. Письменный ответ визируется должностным лицом и направляется на подпись руководителю (1 день).

После подписания ответ регистрируется должностным лицом с присвоением номера (не более 15 минут) в журнале исходящей корреспонденции.

Результатом административной процедуры является проект письменного ответа заявителю, содержащий информацию о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

3.2.3. Направление информации заявителю. Основанием для начала административного действия является подписание ответа заявителю. Предоставление информации заявителю осуществляется способом, указанным в заявлении. При отсутствии в заявлении указания на способ получения заявителем информации ответ ему направляется по почте. При предоставлении информации заявителю лично должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги:

- уведомляет заявителя о необходимости получения информации;
- выдает заявителю письменный ответ, содержащий информацию о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению;
- берет с заявителя расписку о получении информации;
- приобщает расписку к делу.

В случае предоставления услуги в электронной форме должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги, направляет заявителю письменный ответ по электронной почте на адрес, указанный заявителем, либо при его отсутствии на адрес, с которого поступило заявление.

Результатом административной процедуры является предоставление информации заявителю либо направление заявителю на указанный им адрес (в том числе электронной почты) письменного ответа, содержащего информацию о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

Срок исполнения административной процедуры составляет 1 день.

3.3. Предоставление муниципальной услуги при личном обращении заявителя:

Основанием для начала административной процедуры является непосредственное устное обращение заявителя о предоставлении информации.

Специалист уточняет, какую информацию хочет получить заявитель, и определяет, относится ли указанный запрос к информированию о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг гражданам и дает ответы на поставленные заявителем вопросы.

Максимальный срок предоставления муниципальной услуги при личном обращении заявителя не должен превышать 30 минут.

4. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением положений административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием решений указанными лицами (далее – текущий контроль).

4.1.1. Текущий контроль осуществляется главой Администрации.

4.1.2. Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения уполномоченным специалистом, ответственным за предоставление муниципальной услуги, положений административного регламента, иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги.

4.2. Для осуществления контроля за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги, выявления и установления нарушений прав заявителей, принятия решений об устранении соответствующих нарушений проводятся плановые и внеплановые проверки предоставления муниципальной услуги. Периодичность осуществления плановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги устанавливается Администрацией Дружинского сельского поселения Омского муниципального района Омской области. Плановые и внеплановые

проверки проводятся должностным лицом, уполномоченным Главой Администрации.

4.2.1. В ходе плановых и внеплановых проверок проверяется:

1) знание специалистом, ответственным за предоставление муниципальной услуги, положений административного регламента, нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги;

2) соблюдение специалистом, ответственным за предоставление муниципальной услуги, сроков и последовательности исполнения административных процедур;

3) правильность и своевременность информирования заявителей об изменении административных процедур, предусмотренных административным регламентом;

4) устранение нарушений и недостатков, выявленных в ходе предыдущих проверок.

4.3. Ответственность за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги.

4.3.1. В случае выявления нарушений требований к предоставлению муниципальной услуги, установленных административным регламентом и иными нормативными правовыми актами, виновные лица привлекаются к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.3.2. Ответственность за предоставление муниципальной услуги закрепляется в должностной инструкции.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа Администрации (подведомственной организации), а также должностного лица, муниципального служащего

5.1. Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Омской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Омской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

5) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации,

нормативными правовыми актами Омской области, муниципальными правовыми актами;

б) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Омской области, муниципальными правовыми актами;

7) отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.2. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы.

5.2.1. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий муниципальную услугу. Жалобы на решения, принятые руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу, рассматриваются непосредственно руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу.

5.2.2. Жалоба может быть направлена по почте, с использованием официального сайта Дружинского сельского поселения Омского муниципального района Омской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (www.dsp-omsk.3dn.ru), Единого портала государственных и муниципальных услуг (www.gosuslugi.ru), а также может быть принята при личном приеме заявителя.

40. 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.

5.3. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным

полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

5.4. По результатам рассмотрения жалобы орган, предоставляющий муниципальную услугу, принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим муниципальную услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Омской области, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

5.5. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в п. 5.4. административного регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.12. Обращения заинтересованных лиц считаются рассмотренными, если даны письменные ответы по существу всех поставленных в обращениях вопросов и приняты необходимые меры.

Форма заявления

Главе Администрации
Дружинского сельского поселения

_____ (Ф.И.О. руководителя)

_____ (Ф.И.О. заявителя)

_____ (адрес)

_____ (Тел.)

_____ (по доверенности в интересах)

Заявление

о предоставлении информации о порядке предоставления
жилищно-коммунальных услуг гражданам

Прошу Вас предоставить информацию о _____

_____ " ____ " _____ 20__ г.
(Ф.И.О., заявителя или уполномоченного лица, подпись, дата)

БЛОК-СХЕМА

