

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

1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования административного регламента

Администрация городского округа – город Нововоронеж осуществляет предоставление муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» (далее - муниципальная услуга) на территории городского округа – город Нововоронеж.

Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» (далее – Регламент) разработан в целях повышения эффективности и качества, а также обеспечения оптимизации и доступности вышеуказанной услуги.

Регламент определяет сроки и устанавливает порядок взаимодействия между структурными подразделениями администрации городского округа – город Нововоронеж, их должностными лицами, взаимодействия администрации городского округа – город Нововоронеж с заявителями, иными органами государственной власти и органами местного самоуправления, учреждениями и организациями при предоставлении муниципальной услуги.

1.2. Право на получение муниципальной услуги имеют органы государственной власти, органы местного самоуправления, физические или юридические лица (далее - заявители).

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги.

Информация о порядке предоставления муниципальной услуги предоставляется с использованием средств телефонной связи, электронной почты, при личном обращении, а также посредством размещения на информационных стендах в администрации городского округа – город Нововоронеж, в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте муниципального образования городской округ – город Нововоронеж www.new-voronezh.ru (далее – официальный сайт), публикации в средствах массовой информации.

На официальном сайте и информационном стенде администрации городского округа – город Нововоронеж размещается следующая информация:

- а) график приема заявителей;
- б) телефоны, адрес электронной почты исполнителя;
- в) текст настоящего Административного регламента;
- г) формы запросов, и образцы их заполнения заявителем;

д) месторасположение, график (режим) работы, номера телефонов, адреса официальных сайтов и электронной почты органов и учреждений, с которыми осуществляется взаимодействие при предоставлении муниципальной услуги (при наличии);

е) порядок обжалования решений, действий (бездействия) администрации городского округа – город Нововоронеж при предоставлении муниципальной услуги;

ж) перечень документов, необходимых и обязательных для получения муниципальной услуги (при наличии).

Формы заявлений, размещенные на официальном сайте, должны быть доступны для заполнения, копирования и направления в электронном виде, а также для вывода на печать.

Предоставление муниципальных услуг реализуется с использованием информационно-телекоммуникационных технологий, включая осуществление электронного взаимодействия между государственными органами, органами местного самоуправления, организациями и заявителями.

Предоставление в установленном порядке информации заявителям и обеспечение доступа заявителей к сведениям о государственных и муниципальных услугах обеспечивается информационными системами, в том числе:

- федеральный портал услуг www.gosuslugi.ru;
- региональный портал услуг Воронежской области www.svc.govvrn.ru;
- сайт муниципального образования городской округ – город Нововоронеж www.new-voronezh.ru, который содержит информацию о муниципальных услугах, предоставляемых на территории городского округа – город Нововоронеж, а также имеет выход на региональный портал услуг Воронежской области.

Место нахождения Администрации городского округа – город Нововоронеж: 396070, г. Нововоронеж, ул. Космонавтов, 4.

Часы работы и приема документов: понедельник – четверг: с 8.00 до 17.15, пятница: с 8.00 до 16.00 (перерыв: с 12.00 до 13.00), кроме выходных и праздничных дней.

Прием заявлений осуществляется в здании Администрации городского округа – город Нововоронеж в кабинете 317 (организационный отдел).

Телефон для справок: (47364) 2-36-66, 2-12-37

Адрес электронной почты: nvor@comch.ru.

Адрес официального сайта городского округа – город Нововоронеж: www.new-voronezh.ru.

Процедура взаимодействия с организациями, обладающими сведениями, необходимыми для предоставления муниципальной услуги, а также осуществляющими подготовку соответствующих документов для предоставления муниципальной услуги осуществляется в порядке, на условиях и по правилам информационного взаимодействия.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу

Орган, предоставляющий муниципальную услугу: администрация городского округа – город Нововоронеж.

Структурное подразделение администрации городского округа – город Нововоронеж, обеспечивающее организацию предоставления муниципальной услуги: отдел управления и развития жилищно-коммунального комплекса администрации городского округа – город Нововоронеж.

Реализация муниципальной услуги осуществляется при участии:

управляющих организаций, организаций коммунального комплекса, осуществляющих свою деятельность на территории городского округа – город Нововоронеж, иных организаций, обладающих сведениями, необходимыми для предоставления муниципальной услуги.

При предоставлении муниципальной услуги взаимодействие с федеральными органами исполнительной власти, региональными органами исполнительной власти не осуществляется.

2.2. Результат предоставления муниципальной услуги.

Результатом предоставления муниципальной услуги является:

предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

Юридическим фактом, которым заканчивается предоставление муниципальной услуги является:

почтовое отправление ответа (письмом), или по факсу, по электронной почте, в зависимости от способа доставки, указанном в письменном обращении заявителя муниципальной услуги.

2.3. Срок предоставления муниципальной услуги.

Срок предоставления муниципальной услуги не должен превышать 30 дней с момента регистрации поступившего заявления, в том числе:

а) приём и регистрация заявлений о предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению городского округа – город Нововоронеж с прилагаемыми документами, их обработка – 3 рабочих дня;

б) рассмотрение заявления и подготовка ответа заявителю – 16 рабочих дней;

в) направление заявителю письменного сообщения, содержащего информацию о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению городского округа – город Нововоронеж – 2 рабочих дня.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней.

2.4. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги.

Предоставление муниципальной услуги «Предоставление информации о

порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» осуществляется в соответствии с:

Конституцией Российской Федерации от 12.12.1993г.;

Жилищным Кодексом Российской Федерации от 29.12.2004г.;

Федеральным законом от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

Федеральным законом от 06.10.2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

Федеральным Законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Федеральным Законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

Уставом городского округа – город Нововоронеж.

2.5. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги.

Для получения информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению заявитель или уполномоченное им лицо представляет в уполномоченный орган заявление (Приложение № 1 настоящего Административного регламента).

Услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги и предоставляются организациями, участвующими в предоставлении муниципальных услуг – нет.

Запрещается требовать от заявителя 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, а также 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 органов, предоставляющих муниципальную услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

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

- подача заявления лицом, не уполномоченным совершать такого рода действия;

- направление документов в орган местного самоуправления, не уполномоченный на её осуществление.

2.7. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении

муниципальной услуги:

- если заявление не содержит Ф.И.О. заявителя, его почтового адреса и/или электронного адреса;
- если заявление не поддается прочтению, ответ на заявление не дается, о чем сообщается гражданину, направившему заявление, если его фамилия и адрес поддаются прочтению;
- если в обращении содержатся нецензурные, либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи. В указанном случае должностное лицо вправе оставить обращение без ответа по сути поставленных в нем вопросов и сообщить заявителю, направившему его, о недопустимости злоупотребления правом.

2.8. Муниципальная услуга предоставляется на бесплатной основе.

2.9. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче документов на получение муниципальной услуги - 10 минут.

Максимальный срок ожидания в очереди при получении результата предоставления муниципальной услуги – 10 минут.

2.10. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги - 5 минут.

2.11. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления каждой муниципальной услуги.

Помещения, выделенные для оказания муниципальной услуги должны соответствовать санитарно-гигиеническим правилам и нормативам. Оформление мест предоставления муниципальной услуги должно быть удобно для визуального изучения информации. Места, предназначенные для предоставления услуги, должны быть оборудованы информационными досками (стендами).

К информационным стендам должна быть обеспечена возможность свободного доступа граждан.

В местах ожидания личного приема должна размещаться следующая информация:

- полное наименование учреждения;
- режим работы учреждения;
- почтовый адрес учреждения;
- фамилии, имена, отчества и должности лиц, осуществляющих предоставление муниципальной услуги;
- адрес официального сайта и электронной почты.

К местам предоставления муниципальной услуги должен быть обеспечен удобный и свободный подход для посетителей и подъезд для транспорта, должны обеспечиваться освещение и уборка прилегающей территории.

При возможности около здания организуются парковочные места для автотранспорта. Доступ заявителей к парковочным местам является бесплатным.

Рабочие места работников, осуществляющих исполнение заявлений физических и юридических лиц, должны быть оборудованы телефонами, средствами вычислительной техники и оргтехникой, позволяющие своевременно и в полном объеме обеспечивать исполнение муниципальной функции.

2.12. Показатели доступности и качества муниципальных услуг.

Предоставляемая муниципальная услуга признается качественной при предоставлении услуги в сроки, определенные п. 2.3. настоящего административного регламента, и при отсутствии жалоб со стороны потребителя на нарушение требований стандарта предоставления муниципальной услуги.

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

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

3.1. Предоставление муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению», включает в себя следующие административные процедуры:

а) приём и регистрация заявления с прилагаемыми документами, их обработка;

б) рассмотрение заявления и подготовка ответа заявителю;

в) направление заявителю письменного сообщения, содержащего информацию о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

3.2. Приём и регистрация заявления с прилагаемыми документами, их обработка.

3.2.1. Юридическим фактом, являющимся основанием для начала административного действия, является поступление в Администрацию городского округа – город Нововоронеж заявления (приложение №1 к настоящему регламенту), юридического или физического лица.

Сотрудником, ответственным за исполнение административного действия на этапе поступления в Администрацию городского округа - город Нововоронеж заявления и прилагаемых к нему документов являются специалист организационного отдела, в должностные обязанности которого

входит прием и регистрация входящих документов, и руководитель аппарата, в функциональном подчинении которого находится организационный отдел.

Специалист организационного отдела регистрирует поступившее заявление и прилагаемые к нему документы, проверяет правильность их оформления, проводит их первоначальную обработку.

Первоначальная обработка документов заключается в следующем:

а) в оценке их соответствия установленным требованиям, необходимым и достаточным для принятия указанных документов на рассмотрение исполнительно-распорядительным органом местного самоуправления городского округа - город Нововоронеж, в том числе в оценке фактического наличия всех документов, указанных в качестве приложений в тексте заявления, регистрации заявления;

б) в передаче указанных документов заместителю главы администрации, уполномоченному от имени и в интересах муниципального образования городской округ – город Нововоронеж на принятие решений в сфере предоставления жилищно-коммунальных услуг населению городского округа – город Нововоронеж (далее заместитель главы администрации), с целью определения им исполнителя, ответственного за подготовку (обеспечение подготовки) ответа заявителю, путем написания соответствующей резолюции на поступившем заявлении.

После ознакомления с заявлением заместитель главы администрации своей резолюцией направляет его для рассмотрения по существу и подготовки ответа начальнику отдела управления и развития жилищно-коммунального комплекса. Резолюция представляет собой письменное распоряжение, изложенное на лицевой стороне первого листа заявления.

3.2.1. Общий максимальный срок административной процедуры – 3 дня с момента поступления заявления и прилагаемых к нему документов в организационный отдел.

Максимальный срок выполнения административного действия по передаче документов для визирования заместителю главы администрации - 1 день с момента поступления заявления и прилагаемых к нему документов в организационный отдел.

Максимальный срок выполнения административного действия по визированию заявления - 1 день с момента поступления заявления и прилагаемых к нему документов заместителю главы администрации.

Максимальный срок выполнения административного действия по передаче заявления, содержащего резолюцию заместителя главы администрации, исполнителю - 1 день с момента поступления заявления и прилагаемых к нему документов в организационный отдел.

3.2.2 Результатом административного действия является передача поступившего заявления, содержащего резолюцию заместителя главы администрации, и приложенных к нему документов, ответственному исполнителю специалистом организационного отдела.

3.2.3. Фиксацией результата выполнения административного действия является подпись исполнителя, ответственного за подготовку ответа на заявление, содержащего резолюцию заместителя главы администрации, в журнале регистрации входящих документов.

3.3. Рассмотрение заявления и подготовка ответа заявителю.

3.3.1. Юридическим фактом, являющимся основанием для начала административного действия, является поступление в отдел управления и развития жилищно-коммунального комплекса заявления, содержащего резолюцию заместителя главы администрации.

Специалисты отдела управления и развития жилищно-коммунального комплекса проводят обработку заявлений и подготовку ответа заявителю.

Обработка документов заключается в оценке их соответствия установленным требованиям, необходимым и достаточным для предоставления информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг заявителю.

При рассмотрении заявления уполномоченный специалист вправе обращаться к заявителю, в соответствующие государственные органы и организации для получения дополнительной информации, в том числе по телефону или электронной почте. При этом заявитель вправе устно или в письменном виде представить указанному специалисту соответствующую информацию.

При рассмотрении заявления уполномоченный специалист вправе обращаться к руководителям структурных подразделений администрации городского округа – город Нововоронеж для получения необходимой информации с целью предоставления заявителю информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению городского округа – город Нововоронеж.

Организацию исполнения административного действия осуществляет начальник отдела управления и развития жилищно-коммунального комплекса.

Подготовленная отделом управления и развития жилищно-коммунального комплекса информация о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению городского округа – город Нововоронеж, направляется заместителю главы администрации на подпись.

3.3.2. Общий максимальный срок предоставления административной процедуры – 16 рабочих дней с момента поступления заявления и прилагаемых к нему документов исполнителем отдела управления и развития жилищно-коммунального комплекса.

Максимальный срок выполнения административного действия по подготовке информации исполнителем - 14 рабочих дней с момента поступления заявления и прилагаемых к нему документов в отдел управления и развития жилищно-коммунального комплекса.

Максимальный срок выполнения административного действия по подписанию ответа на заявление - 2 рабочих дня с момента поступления ответа на заявление заместителю главы администрации.

3.3.3. Результатом административного действия является возврат представленного на подпись ответа заявителю в отдел управления и развития жилищно-коммунального комплекса с замечаниями, или его подписание заместителем главы администрации.

3.3.4. Фиксацией результата выполнения административного действия является подписание ответа заместителем главы администрации. Подписанный ответ на заявление направляется специалисту организационного отдела для направления его заявителю муниципальной услуги.

3.4. Направление заявителю письменного сообщения, содержащего информацию о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

3.4.1. Юридическим фактом, являющимся основанием для начала административного действия, является поступление ответа на заявление, после подписания заместителем главы администрации на регистрацию в организационный отдел.

Сотрудником, ответственным за регистрацию ответа на заявление, является специалист организационного отдела, в должностные обязанности которого входит регистрация исходящей корреспонденции.

После выполнения действия, связанного с регистрацией исходящей корреспонденции, организационным отделом обеспечивается передача заявителю письменного сообщения, содержащего информацию о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

Организацию исполнения административного действия осуществляет руководитель аппарата администрации городского округа - город Нововоронеж.

3.4.2. Общий максимальный срок предоставления административной процедуры – 2 дня с момента поступления ответа на заявление заявителю муниципальной услуги в организационный отдел.

Максимальный срок выполнения действия по регистрации ответа на заявление в журнале исходящей документации - 1 рабочий день с момента поступления ответа на заявление специалисту организационного отдела.

Максимальный срок выполнения действия по передаче информации заявителю - 1 рабочий день с момента регистрации ответа на заявление.

3.4.3. Результатом административного действия является почтовое отправление ответа (письмом), или по факсу, по электронной почте, в зависимости от способа доставки, указанном в письменном обращении заявителя муниципальной услуги.

3.4.4. Фиксацией административного действия является подпись специалиста организационного отдела в журнале регистрации исходящей корреспонденции об отправке ответа заявителю муниципальной услуги.

4. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Текущий контроль соблюдения последовательности действий, определенных административными процедурами предоставления муниципальной услуги, и принятия решений специалистами осуществляется должностными лицами Администрации городского округа – город Нововоронеж, ответственными за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги.

4.2. Специалисты отделов, осуществляющие действия в соответствии с настоящим Регламентом, несут ответственность за достоверность информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению городского округа – город Нововоронеж.

4.3. Текущий контроль осуществляется путем проведения должностным лицом, ответственным за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги, проверок соблюдения и исполнения специалистами положений настоящего Регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации.

4.4. Контроль полноты и качества предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений порядка выполнения положений настоящего Регламента.

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

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

5.1. Заявители могут обратиться с жалобой на действия (бездействие) и решения, осуществляемые (принятые) в ходе выполнения Регламента (далее - обращение), к уполномоченному должностному лицу.

5.2. Действия (бездействие) и решения, осуществленные (принятые) в ходе выполнения Регламента, могут быть обжалованы непосредственно в суд.

5.3. Жалобы, направляемые в Администрацию городского округа – город Нововоронеж, составляются в произвольной форме.

5.4. Срок рассмотрения жалобы не должен превышать 30 дней с момента ее регистрации.

5.5. В случае если по обращению требуется провести расследования, проверки или обследования, срок рассмотрения жалобы может быть продлен, но не более чем на 30 дней по решению уполномоченного должностного лица. О продлении срока рассмотрения жалобы заявитель уведомляется письменно с указанием причин продления.

5.6. Обращение заявителя в письменной форме должно содержать следующую информацию:

- фамилия, имя, отчество (при наличии) гражданина (наименование юридического лица), которым подается жалоба, его место жительства или пребывания (регистрации юридического лица);

- наименование органа, должности, фамилии, имени и отчества (при наличии) работника (при наличии информации), решение, действие (бездействие) которого обжалуется;

- существо обжалуемого решения, действия (бездействия).

5.7. Дополнительно в жалобе могут указываться причины несогласия с обжалуемым решением, действием (бездействием), обстоятельства, на основании которых заявитель считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия к их реализации либо незаконно возложена какая-либо обязанность, требования (об отмене решения, о признании незаконным действия (бездействия)), а также иные сведения.

5.8. К жалобе могут быть приложены копии документов, подтверждающих изложенные в жалобе обстоятельства. В таком случае в жалобе приводится перечень прилагаемых к ней документов.

5.9. Жалоба подписывается подавшим ее заявителем.

5.10. Если документы, имеющие существенное значение для рассмотрения жалобы, отсутствуют, в том числе по причине получения письменного отказа на соответствующий запрос органа местного самоуправления или должностного лица, направленный в порядке, предусмотренном п.2 ч.1 ст.10 Федерального закона РФ от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», решение принимается без учета доводов, в подтверждение которых документы не представлены.

5.11. По результатам рассмотрения жалобы должностное лицо Администрации городского округа – город Нововоронеж принимает решение об удовлетворении требований заявителя и о признании неправомерным обжалованного решения, действия (бездействия) либо об отказе в удовлетворении жалобы.

Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется заявителю.

5.12. Письменный ответ с указанием причин отказа по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее 15 дней с момента ее получения.

5.13. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, Администрация городского округа – город Нововоронеж вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить заявителю, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

5.14. Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

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

5.16. Если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе вновь направить обращение.

5.17. Обращения считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы.

5.18. Заявители вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, действия или бездействия должностных лиц Администрации городского округа – город Нововоронеж в судебном порядке.