



**КЫРЫК МАРЫ
МУНИЦИПАЛЬНЫЙ РАЙОН
АДМИНИСТРАЦИИ**

**АДМИНИСТРАЦИЯ
ГОРНОМАРИЙСКОГО
МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 25 ноября 2010 г. № 962

**Об утверждении Административного регламента
по предоставлению муниципальной услуги
«Предоставление информации о порядке
предоставления жилищно-коммунальных услуг»**

В соответствии с Порядком формирования, ведения и использования реестра муниципальных услуг, предоставляемых структурными подразделениями администрации Горномарийского муниципального района в электронном виде, а также услуг, предоставляемых в электронном виде муниципальными учреждениями, администрация Горномарийского муниципального района **п о с т а н о в л я е т** :

1. Утвердить прилагаемый Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг».

2. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на руководителя отдела архитектуры, муниципального хозяйства и ГОЧС Мямушкина В.А.

3. Постановление вступает в силу по истечении 10 дней со дня его официального опубликования в газете «Край горномарийский».

Глава администрации
Горномарийского
муниципального района



Л.Кубеков

УТВЕРЖДЕН
постановлением администрация
Горномарийского муниципального района
от 25 ноября 2010 г. № 962

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

1. Общие положения

Административный регламент отдела архитектуры, муниципального хозяйства и ГОЧС администрации Горномарийского муниципального района (далее – Административный регламент) разработан в целях повышения качества исполнения муниципальной услуги по информированию граждан, проживающих на территории муниципального образования «Горномарийский муниципальный район» о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг (далее – муниципальная услуга).

1.1. Наименование муниципальной услуги - Муниципальная услуга по предоставлению информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг.

1.2. Структурное подразделение, исполняющее муниципальную услугу, - отдел архитектуры, муниципального хозяйства и ГОЧС администрации Горномарийского муниципального района (далее – отдел).

1.3. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих исполнение муниципальной услуги:

1.3.1. Конституция Российской Федерации.

1.3.2. Жилищный кодекс Российской Федерации

1.3.3. Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»

1.3.4. Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»

1.3.5. Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

1.3.6. Федеральный закон от 21.07.2007 № 185-ФЗ «О фонде содействия реформированию жилищно-коммунального хозяйства»

1.3.7. Устав муниципального образования «Горномарийский муниципальный район».

1.3.8. Настоящий Административный регламент.

1.4.Результат исполнения муниципальной услуги.

Результатом исполнения муниципальной услуги является информирование граждан, проживающих на территории муниципального образования «Горномарийский муниципальный район» о порядке:

1.4.1. Организации в границах муниципального образования «Горномарийский муниципальный район» теплоснабжения населения в части отопления.

1.4.2. Организации в границах муниципального образования «Горномарийский муниципальный район» водоснабжения и водоотведения населения.

1.4.3. Организации в границах муниципального образования «Горномарийский муниципальный район» электроснабжения населения.

1.4.4. Организации в границах муниципального образования «Горномарийский муниципальный район» газоснабжения населения.

1.4.5. Организации содержания и ремонта муниципального жилищного фонда «Горномарийский муниципальный район».

1.5.Заявителями в соответствии с настоящим Административным регламентом являются физические лица, юридические лица, независимо от организационно-правовой формы, индивидуальные предприниматели (далее - лица).

1.6.Отдел осуществляет консультирование как непосредственно при личном обращении лиц, так и путем направления информации заявителям по почте.

1.7.Консультирование может производиться в устной форме и (или) в письменной форме.

II. Требования к порядку исполнения муниципальной услуги.

Порядок информирования о правилах исполнения муниципальной услуги.

2.1. Информация о порядке исполнения муниципальной услуги представляется посредством ее опубликования в официальных изданиях администрации муниципального образования «Горномарийский муниципальный район» (далее - СМИ), в помещении администрации муниципального образования «Горномарийский муниципальный район», с использованием информационных стендов, а также по телефону отдела, электронной почте, интернет-сайте администрации, портале Государственных услуг Республики Марий Эл.

2.2. Для обеспечения информирования о порядке исполнения муниципальной услуги гражданам представляется следующая информация:

2.2.1. Наименование отдела.

2.2.2. Почтовый адрес отдела.

2.2.3. Наименования вышестоящих органов, их почтовые адреса.

2.2.4. Адреса официального интернет-сайта, электронной почты администрации муниципального образования «Горномарийский муниципальный район».

2.2.5. Номера телефонов отдела.

2.2.6. График (режим) работы отдела.

2.2.7. График приема граждан отдела.

2.2.8. Перечень оснований, при наличии которых муниципальная услуга не исполняется.

2.2.9. Порядок обжалования действий или бездействия специалистов отдела.

2.2.10 Перечень и извлечения из нормативных правовых актов, регулирующих исполнение муниципальной услуги.

2.3. Информация об отделе приведена в приложении № 1 к настоящему Административному регламенту.

Исполнение муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

2.4. Документы, необходимые для исполнения муниципальной услуги и требуемые от заявителей, предусмотрены настоящим Административным регламентом применительно к конкретной административной процедуре.

2.5. Основаниями, при наличии которых муниципальная услуга не исполняется, являются следующие обращения:

2.5.1. По вопросам, рассмотрение которых не входит в компетенцию отдела.

2.5.2. О представлении сведений, не подлежащих разглашению в соответствии с законодательством Российской Федерации, включая сведения, составляющие государственную или иную охраняемую законом тайну, или сведения конфиденциального характера.

2.5.3. Без подписи (в случае письменного обращения), без указания фамилии, имени, отчества физического лица и (или) его почтового адреса (в случае письменного и устного обращения), без указания полного наименования организации, ее почтового адреса и указания фамилии, имени, отчества руководителя или уполномоченного представителя организации (при письменном и устном обращении).

2.5.6. Дубликатные обращения (второй и последующие экземпляры одного обращения, направленные в различные органы государственной власти, или обращения, повторяющие текст предыдущего обращения, на которое ранее был дан исчерпывающий ответ). В случае представления дубликатных обращений лицам могут направляться уведомления о ранее данных ответах или копии этих ответов.

2.5.7. Не поддающиеся прочтению, содержащие нецензурные или оскорбительные выражения.

2.6. Специалисты, ответственные за исполнение муниципальной услуги, обязаны:

2.6.1. Действовать в строгом соответствии с действующими нормативными правовыми актами и настоящим Административным регламентом.

2.6.2. Принимать все необходимые меры для исчерпывающих ответов на обращения лиц, используя информационные ресурсы отдела, информационно-справочные системы, нормативные правовые акты, разъяснения федеральных органов контроля и надзора и методические материалы.

2.6.3. Корректно и внимательно относиться к лицам, не унижать их честь и достоинство, а также в вежливой форме информировать лиц по существу обращений, о порядке исполнения муниципальной услуги, максимальных сроках ее исполнения, об основаниях, при наличии которых муниципальная услуга не исполняется, а также представлять в пределах своей компетенции иную информацию, интересующую лиц, в соответствии с настоящим Административным регламентом.

2.7. Специалисты, ответственные за исполнение муниципальной услуги, не вправе:

2.7.1. Представлять лицам недостоверную информацию, информацию, не соответствующую нормативным правовым актам.

2.7.2. Представлять лицам сведения, не подлежащие разглашению в соответствии с законодательством Российской Федерации, а также составляющие государственную или иную охраняемую законом тайну, или сведения конфиденциального характера.

2.7.3. Давать правовую оценку актов (решений), действий (бездействия) ответственных лиц за исполнение муниципальной услуги, иных обстоятельств и событий.

2.8. Сроки исполнения муниципальной услуги.

Сроки исполнения муниципальной услуги определяются в соответствии с настоящим Административным регламентом применительно к каждой административной процедуре.

2.9. Требования к местам исполнения муниципальной услуги.

2.9.1. Информация о графике (режиме) работы отдела размещается на стенде на видном месте в здании администрации Горномарийского муниципального района по адресу: г.Козьмодемьянск, б.Космонавтов, д.14.

2.9.2. Прием лиц в структурном подразделении проводится в кабинетах, оборудованных столом и стульями.

2.9.3. Прием лиц при исполнении муниципальной услуги осуществляется ежедневно (с понедельника по пятницу) с 9 час. 00 мин. до 17 час. 00 мин., кроме выходных и праздничных дней, с обеденным перерывом с 12 час. 00 мин. до 13 час.00 мин.

2.9.4. Рабочее место специалистов, ответственных за исполнение муниципальной услуги, должно быть оборудовано персональным компьютером с доступом к информационно-справочным системам.

III. Административные процедуры

3.1. Исполнение муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

3.1.1. Индивидуальное консультирование лиц на основании обращений в устной форме.

3.1.2. Индивидуальное консультирование лиц на основании обращений в письменной форме.

3.1.3. Публичное информирование лиц.

3.2. При исполнении муниципальной услуги специалистами, ответственными за исполнение муниципальной услуги, представляется следующая информация:

3.2.1. О действующем законодательстве, регулирующем гражданско-правовые отношения в области предоставления гражданам жилищно-коммунальных услуг.

3.2.1. Об организации в границах муниципального образования «Горномарийский муниципальный район» теплоснабжения в части отопления.

3.2.2. Об организации в границах муниципального образования «Горномарийский муниципальный район» водоснабжения и водоотведения.

3.2.3. Об организации в границах муниципального образования «Горномарийский муниципальный район» электроснабжения.

3.2.3. Об организации в границах муниципального образования «Горномарийский муниципальный район» газоснабжения.

3.2.4. Об организации содержания и ремонта муниципального жилищного фонда «Горномарийский муниципальный район».

3.2.5. О полномочиях специалистов отдела;

3.2.6. О письменных разъяснениях государственных органов контроля и надзора.

3.3. Последовательность действий отдела при индивидуальном консультировании лиц на основании обращений в устной форме:

3.3.1. Основанием для индивидуального консультирования граждан в устной форме является обращение гражданина лично или по телефону отдела.

3.3.2. Индивидуальное консультирование лиц на основании обращений в устной форме осуществляет руководитель, специалист отдела, ответственного за исполнение муниципальной услуги, в обязанности которых входит консультирование лиц в устной форме.

3.3.3. При индивидуальном консультировании лиц на основании обращения в устной форме информация представляется в момент обращения.

Время индивидуального консультирования в устной форме при обращении лиц лично в структурное подразделение складывается из времени изложения обратившимся лицом проблемы и времени представления ответа.

Максимальное время предоставления консультации составляет 30 минут.

Максимальное время ожидания гражданина в очереди составляет 30 минут.

При этом должен быть обеспечен прием всех граждан, обратившихся в отдел не позднее чем за 30 минут до окончания рабочего дня.

3.3.4. Лицо, ответственное за исполнение муниципальной услуги, при индивидуальном консультировании лица на основании личного обращения в устной форме обязано:

1) предложить заявителю представиться, назвав фамилию, имя, отчество и должность, а также наименование организации, которую он представляет, почтовый (юридический) адрес;

2) выслушать обращение и при необходимости уточнить поставленные в нем вопросы;

3) представить в устной форме информацию по существу вопроса в пределах своей компетенции в соответствии с настоящим Административным регламентом в сроки, указанные в пункте 3.4.3 настоящего Административного регламента.

3.3.5. Лицо, ответственное за исполнение муниципальной услуги, при индивидуальном консультировании лиц по телефону обязано:

1) представить структурное подразделение, в которое поступило обращение;

2) представиться лично, назвав свою фамилию, имя, отчество, должность;

3) предложить абоненту представиться, назвав фамилию, имя, отчество и должность, а также организацию, которую он представляет;

4) выслушать обращение и при необходимости уточнить поставленные в нем вопросы;

5) представить в устной форме информацию по существу вопроса в пределах своей компетенции в соответствии с настоящим Административным регламентом в сроки, указанные в пункте 3.4.3 настоящего Административного регламента.

3.3.6. Лица, ответственные за исполнение муниципальной услуги, самостоятельно определяют наличие оснований, по которым муниципальная услуга не исполняется, в строгом соответствии с п. 2.5. раздела II настоящего Административного регламента.

3.3.7. В случае если рассмотрение поставленных в обращении вопросов не входит в компетенцию отдела, лицу сообщается о невозможности представления интересующей его информации, а также о праве лица и порядке обращения в органы государственной власти, федеральные органы контроля и надзора, в компетенцию которых входит рассмотрение данных вопросов.

3.3.8. В случае если на поставленные в обращении вопросы ответ не может быть дан непосредственно лицами, ответственными за исполнение муниципальной услуги, и для подготовки ответа требуется разъяснение государственного органа, к подготовке ответа привлекается государственный орган, в компетенцию которого входит рассмотрение данных вопросов.

3.3.9. В случае если для ответа на обращение в устной форме по вопросам, возникающим по конкретной ситуации, требуется представление извлечений из нормативных правовых актов, разъяснений государственных

органов и методических материалов, лицу предлагается направить обращение в письменной форме в структурное подразделение или государственные органы с обязательным сообщением необходимых реквизитов структурного подразделения или государственного органа.

3.3.10. В случае если лицо не удовлетворено консультацией, представленной по телефону, ему предлагается направить обращение в письменной форме в администрацию района и сообщаются ее необходимые реквизиты.

3.3.11. Конечным результатом исполнения административной процедуры по индивидуальному консультированию граждан на основании обращений в устной форме являются информирование обратившегося лица о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг.

3.4. Последовательность действий специалистов отдела при индивидуальном консультировании лиц на основании обращений в письменной форме.

3.4.1. Требования к письменному обращению лица, необходимые для исполнения муниципальной услуги.

1). Письменное обращение в обязательном порядке должно содержать: наименование структурного подразделения либо фамилию, имя, отчество руководителя структурного подразделения.

2). Фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) физического лица.

3). Фамилию, имя, отчество руководителя юридического лица или его представителя с указанием должности.

4). Почтовый адрес физического лица, на который должен быть направлен ответ либо уведомление о переадресации обращения.

5). Юридический (почтовый) адрес юридического лица, на который должен быть направлен ответ либо уведомление о переадресации обращения.

6). Содержательную сторону обращения, т.е. изложение автором обращения сути предложения, заявления, жалобы.

7). Личную подпись лица.

8). Дату написания обращения.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов лицо прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

3.4.2. Ответ на обращение не дается в случае отсутствия в письменном обращении:

1). Фамилии гражданина, направившего обращение, и его почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ.

2). Фамилии руководителя юридического лица (его представителя), направившего обращение, и его почтового (юридического) адреса, по которому должен быть направлен ответ.

3.4.3. Регистрации и учету подлежат все поступившие обращения лиц, включая и те, которые по форме не соответствуют установленным требованиям. Форма журнала регистрации приведена в приложении № 3.

3.5. Требования к порядку исполнения муниципальной услуги.

3.5.1. Исполнение муниципальной услуги для заявителей является бесплатной.

3.5.2. Лицо на стадии рассмотрения его обращения в отделе имеет право:

1) Представлять дополнительные документы и материалы по рассматриваемому обращению либо обращаться с просьбой об их истребовании.

2) Знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

3) Получать на свое обращение письменный ответ по существу, за исключением случаев, указанных в п. 2.5. раздела II настоящего Административного регламента.

4) Получать уведомление о переадресации обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит разрешение поставленных в обращении вопросов.

5) Обращаться с жалобой на действия (бездействие) специалистов, исполняющих муниципальную услугу, в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

6) Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

7) Осуществлять иные действия, не противоречащие настоящему Административному регламенту.

3.5.3. Конфиденциальные сведения, ставшие известными руководителю, специалистам отдела при рассмотрении обращений лиц, не могут быть использованы во вред этим лицам, повлечь ущемление чести и достоинства данных лиц.

IV. Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, принятием решений специалистами осуществляется руководителем отдела.

4.1.1. Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения ответственными лицами положений Административного регламента.

4.1.2. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений соблюдения положений Административного регламента

виновные лица несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

V. Порядок обжалования действий (бездействия) ответственных лиц при предоставлении муниципальной услуги

5.1. Заявитель в ходе предоставления муниципальной услуги вправе обратиться с жалобой на действия (бездействие) лиц, ответственных за предоставление муниципальной услуги, к главе администрации муниципального района (первому заместителю главы администрации Горномарийского муниципального района, курирующему данное структурное подразделение), в прокуратуру или в судебные органы.

5.2. Заявитель вправе обратиться с жалобой в устной или письменной форме.

5.3. Заявитель может сообщить о нарушении своих прав и законных интересов, действиях или бездействии специалистов отдела, нарушении положений настоящего Административного регламента, некорректном поведении или нарушении служебной этики.

5.4. Обращение заявителя должно содержать следующую информацию:

1). Фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя, его место жительства или пребывания.

2). Наименование органа, фамилию, имя, отчество лица (при наличии информации), действия (бездействие) которого нарушают права и законные интересы заявителя.

3). Суть нарушения прав и законных интересов, противоправные действия (бездействие).

4). Сведения о способе информирования заявителя о принятых мерах по результатам рассмотрения его сообщения.

5.5. Заявитель в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает следующую информацию:

1). Наименование государственного органа, в который направляется обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица.

2). Почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ.

3). Личную подпись заявителя и дату.

5.6. В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к письменному обращению соответствующие документы и материалы либо их копии.

5.7. Обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в администрацию МО "Горномарийский муниципальный район" и должно быть рассмотрено в течение 30 дней со дня его регистрации. Срок рассмотрения указанного обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней, о чем сообщается лицу, подавшему это обращение, в письменной форме с указанием причин продления.

5.8. В случае если в письменном обращении не указана фамилия гражданина или наименование юридического лица, направившего обращение, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

5.9. Администрация Горномарийского муниципального района при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу лица, оказывающего муниципальную услугу, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить лицу, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

5.10 В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем сообщается лицу, направившему обращение, если фамилия физического лица и наименование юридического лица, почтовый адрес поддаются прочтению.

5.11. В случае если в письменном обращении лица содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с лицом по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись одному и тому же лицу. О данном решении уведомляется лицо, направившее обращение.

5.12. Ответ на обращение направляется заявителю (его представителю) по почтовому адресу, указанному в обращении, в пределах сроков, указанных в пункте 5.7 раздела 5 настоящего Административного регламента.

5.13. Заявитель вправе обжаловать действия (бездействие) специалиста отдела при предоставлении муниципальной услуги в органы прокуратуры, а также в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Информация о структурном подразделении

Наименование структурного подразделения, предоставляющего муниципальную услугу	Почтовый адрес	Телефон, факс	График работы	Часы приема
1. Отдел архитектуры, муниципального хозяйства и ГОЧС администрации Горномарийского муниципального района	425350, Республика Марий Эл, г.Козьмодемьянск, Б.Космонавтов, д.14	7-17-02, 7-36-17	Понедельник: с 9.00 - 17.00, перерыв с 12.00 – 13.00 Вторник: с 9.00 - 17.00, перерыв с 12.00 – 13.00 Среда: с 9.00 - 17.00, перерыв с 12.00 – 13.00 Четверг: с 9.00 - 17.00, перерыв с 12.00 – 13.00 Пятница: с 9.00 - 17.00, перерыв с 12.00 – 13.00 Суббота, воскресенье - выходной	Понедельник: с 9.00 - 17.00, перерыв с 12.00 – 13.00 Вторник: с 9.00 - 17.00, перерыв с 12.00 – 13.00 Среда: с 9.00 - 17.00, перерыв с 12.00 – 13.00 Четверг: с 9.00 - 17.00, перерыв с 12.00 – 13.00 Пятница: с 9.00 - 17.00, перерыв с 12.00 – 13.00 Суббота, воскресенье - выходной

ЖУРНАЛ
регистрации письменных обращений, поступивших в
администрацию Горномарийского муниципального района

№ и дата входящ.	Отправитель	Получатель	Наименование и краткое содержание документа	Резолюция, дата резолюции	Исполнитель, дата получения документа	Дата контроля	дата исполнения, отметка об исполнении	Местонахождение
