**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**

**АДМИНИСТРАЦИИ СТРЕЛИЦКОГО ГОРОДСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**

**"ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ О ПОРЯДКЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ**

**ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ НАСЕЛЕНИЮ"**

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**  
  
1.1. Административный регламент администрации Стрелицкого городского 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 сети Интернет на официальном сайте администрации Стрелицкого городского поселения, непосредственно в администрации, на информационных стендах.  
 **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 Стрелицкого городского поселения (далее - администрация).  
Место нахождения: 394941 Воронежская область, Семилукский район, п. Стрелица, ул. Центральная, д.№1.  
Прием заявителей осуществляется в соответствии со следующим графиком: понедельник – пятница, с 9 до 17 часов, перерыв с 12 до 13 часов, суббота, воскресенье – выходной.  
Справочные телефоны, факс:8(47372)52215.  
Адрес официального сайта администрации Стрелицкого городского поселения в сети Интернет: www.strelicacity.ru, адрес электронной почты: strelica-adm@mail.ru.  
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.  
2.4. Срок предоставления муниципальной услуги не должен превышать 30 календарных дней с момента поступивления заявления.  
2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги:  
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";  
и другие правовые акты.  
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;  
- в заявлении не указаны ФИО заявителя и адрес.  
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 - 20 минут.  
2.11. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги - в течение рабочего дня.  
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 должны быть оборудованы противопожарной системой и средствами пожаротушения.  
У входа в каждое помещение должна быть размещена 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 администрация, должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о наименовании администрации.  
2.12.4. В помещениях для ожидания заявителям отводятся места, оборудованные стульями, кресельными секциями.  
В местах ожидания должны иметься средства для оказания первой помощи и доступные места общего пользования, в том числе приспособленные для инвалидов.  
2.12.5. Места информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, должны быть оборудованы:  
- 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 официальном сайте в сети Интернет размещается следующая обязательная информация:  
номера телефонов, факсов, адрес официального сайта, электронной почты органа, предоставляющего муниципальную услугу;  
режим работы органа, предоставляющего 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.  
2.13. Показатели доступности и качества муниципальных услуг:  
Показателями доступности муниципальной услуги являются:  
- транспортная доступность к местам предоставления муниципальной услуги;  
- возможность получения информации по электронной почте или через интернет-сайт администрации.  
Показателями качества муниципальной услуги являются:  
- соблюдение должностными лицами сроков предоставления услуги;  
- отсутствие жалоб со стороны заявителей на качество предоставления муниципальной услуги, действия (бездействие) специалистов, участвующих в предоставлении услуги.  
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;  
- входящих номерах, под которыми зарегистрированы в системе делопроизводства заявления и прилагающиеся к ним материалы.  
2.14.4. При информировании заявителя о порядке предоставления муниципальной услуги должностное лицо сообщает перечень документов, требуемых от заявителя, необходимых для получения муниципальной услуги.  
Информирование по иным вопросам осуществляется только на основании письменного обращения.  
При ответе на телефонные звонки должностное лицо должно назвать фамилию, имя, отчество, занимаемую должность, 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 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.  
2.14.5. Индивидуальное письменное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги при письменном обращении гражданина в орган, предоставляющий муниципальную услугу, осуществляется путем направления ответов почтовым отправлением, а также электронной почтой.  
Ответ направляется заявителю в течение 10 календарных дней со дня регистрации обращения.  
2.14.6. Публичное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется посредством размещения соответствующей информации на официальном сайте органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также на информационных стендах в местах предоставления услуги.  
2.14.7. Заявитель может получить муниципальную услугу в электронном виде с использованием специальных информационных ресурсов.  
  
**3. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ  
ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР,  
ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ**  
  
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 20 минут.  
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 главе поселения;  
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:  
Основанием для начала административного действия является регистрация заявления.  
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.  
После подписания ответ регистрируется в журнале исходящей корреспонденции.  
Срок исполнения административной процедуры составляет 25 дней.  
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:  
- выдает заявителю письменный ответ, содержащий информацию о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.  
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 в управление.  
Специалист администрации 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. Контроль за предоставлением муниципальной услуги осуществляет глава администрации Стрелицкого городского поселения в форме регулярных проверок соблюдения и исполнения административного регламента. По результатам проверок он дает указания по устранению выявленных нарушений, контролирует их исполнение и принимает решение о привлечении к ответственности специалиста, допустившего нарушение.  
4.2. Персональная ответственность специалистов администрации Стрелицкого городского поселения закрепляется их должностными инструкциями в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.  
  
**5. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ОРГАНА, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО ГОСУДАРСТВЕННУЮ УСЛУГУ, ОРГАНА, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО МУНИЦИПАЛЬНУЮ УСЛУГУ, А ТАКЖЕ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ, ГОСУДАРСТВЕННЫХ ИЛИ МУНИЦИПАЛЬНЫХ СЛУЖАЩИХ**  
  
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 субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;  
4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, 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 субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;  
6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, 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. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в администрацию Стрелицкого городского поселения.  
Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта администрации Стрелицкого городского поселения, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.  
5.3. 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.  
5.4. 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.  
5.5. 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 субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;  
2) отказывает в удовлетворении жалобы.  
5.6.. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в п.5.5. настоящего регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.  
5.7. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.