Утверждено

постановлением администрации

местного самоуправления

Моздокского городского поселения

от 15.02.2013г. № 211

**Административный регламент**

**Муниципального казенного учреждения Муниципального образования Моздокского городского поселения «Управление городского хозяйства»**

**по оказанию муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению»**

(в редакции постановления администрации местного самоуправления Моздокского городского поселения от 26.04.2013г. № 669)

**1. Общие положения**

1.1. Административный регламент (далее - Регламент) муниципальной услуги по предоставлению информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению (далее – муниципальная услуга) разработан в целях повышения качества и доступности предоставления муниципальной услуги.

Регламент определяет порядок, сроки и последовательность действий (административных процедур) при исполнении муниципальной услуги.

1.2. Наименование муниципальной услуги - муниципальная услуга по предоставлению информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

1.3. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу

Муниципальная услуга предоставляется Муниципальным казенным учреждением Муниципального образования Моздокского городского поселения «Управление городского хозяйства».

1.4. Заявителями муниципальной услуги являются физические и юридические лица или их уполномоченные представители.

1.5. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;

- Жилищным кодексом Российской Федерации;

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

- Постановлением Правительства Российской Федерации от 06.05.2011г. № 354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов»;

- Постановлением Правительства Российской Федерации от 13.08.2006г. № 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»;

- Распоряжением Правительства Российской Федерации от 17 декабря 2009 года № 1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде»;

- Закона РСО - Алания от 27.10.2006г. № 51-РЗ «О жилищной политике в Республике северная Осетия - Алания».

1.6. Сведения о местонахождении МКУ МО МГП «УГХ»

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование | МКУ МО МГП «УГХ» |
| Почтовый (юридический) адрес | 363750, РСО - Алания, г. Моздок,  ул. Ермоленко 20 |
| ФИО руководителя | Туганова Ирина Александровна |
| Телефон и факс приемной | (8-867-36) 3-67-89 |
| Полное наименование уполномоченного органа | Муниципальное казенное учреждение Муниципального образования Моздокского городского поселения «Управление городского хозяйства» |
| Адрес электронной почты: | [ugkh\_mozdok@land.ru](mailto:ugkh_mozdok@land.ru) |

Приемные дни:

|  |  |
| --- | --- |
| Понедельник | с 9.00 до 17.30 (перерыв с 13.00 до 14.00) |
| Вторник | с 9.00 до 17.30 (перерыв с 13.00 до 14.00) |
| Среда | с 9.00 до 17.30 (перерыв с 13.00 до 14.00) |
| Четверг | с 9.00 до 17.30 (перерыв с 13.00 до 14.00) |
| Пятница | с 9.00 до 17.30 (перерыв с 13.00 до 14.00) |
| Суббота, воскресенье | Выходные дни |

**2. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

2.1. Основания для предоставления муниципальной услуги.

2.1.1. Для предоставления муниципальной услуги необходимо личное обращение граждан в письменной или устной форме.

2.1.2. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги – в день подачи запроса на предоставление муниципальной услуги.

2.2.1. Срок рассмотрения запроса о предоставлении муниципальной услуги составляет 30 (тридцать) дней со дня регистрации письменного обращения, если иной срок не установлен законодательством Российской Федерации. В случае необходимости дополнительного времени для рассмотрения письменного обращения, срок его рассмотрения может быть продлен не более чем на 30 (тридцать) дней, с обязательным уведомлением заявителя о продлении срока.

2.2.2. Лицо, участвующее в предоставлении муниципальной услуги, обязано предоставить заявителю любую информацию, касающуюся предоставления муниципальной услуги.

2.2.3. Конечным результатом предоставления муниципальной услуги является предоставление исчерпывающей информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

2.3. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

Заявителю может быть отказано в предоставлении муниципальной услуги, если:

- запрос не отвечает требованиям к запросам заявителей о предоставлении муниципальной услуги, или из его содержания невозможно установить, какая именно информация запрашивается;

- информация, за предоставлением которой обратился заявитель, не относится к определенной настоящим административным регламентом (не относится к информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению);

- если текст письменного обращения не поддается прочтению;

- если в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью, имуществу должностного лица, членов его семьи;

- если в письменном обращении заявителя содержится вопрос, на который ему неоднократно давался исчерпывающий ответ в связи с ранее направляемыми обращениями.

Обо всех случаях отказа в предоставлении муниципальной услуги заявителю сообщается информационным письмом, если фамилия и почтовый адрес заявителя поддаются прочтению.

2.4. Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

**3. Административные процедуры**

3.1. Описание последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги.

При письменном заявлении заявителю дается письменный ответ.

Письменные заявления регистрируются в порядке, установленном МКУ МО МГП «УГХ».

В письменном заявлении заявитель в обязательном порядке указывает либо наименование органа местного самоуправления, в который направляет письменное заявление, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

При письменном информировании ответ подготавливается и направляется заявителю в порядке, предусмотренном положениями Федерального закона от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». Поступившее письменное обращение рассматривается в течение 30 (тридцать) дней со дня его регистрации. В случае необходимости дополнительного времени, необходимого для рассмотрения письменного обращения, срок его рассмотрения может быть продлен не более чем на 30 дней, с обязательным уведомлением заявителя о продлении срока.

Письменный ответ подписывается директором МКУ МО МГП «УГХ», и содержит фамилию, инициалы и номер телефона исполнителя - специалиста, ответственного за предоставление муниципальной услуги. Ответ направляется в соответствии со способом, указанным в письменном обращении.

3.2. Электронное обращение, поступившее по электронной почте МКУ МО МГП «УГХ» рассматривается в том же порядке, что и письменное заявление.

Ответ направляется заявителю способом, указанным в обращении.

3.3. При обращении заявителя в устной форме лично или по телефону, специалист, ответственный за предоставление муниципальной услуги, дает исчерпывающий устный ответ заявителю в пределах своей компетенции на поставленные вопросы.

3.4. В случае если заданные вопросы не входят в компетенцию специалиста, ответственного за предоставление муниципальной услуги, последний информирует заявителя о его праве получения информации из иных источников или организаций, уполномоченных на ее предоставление.

Если специалист не может дать ответ или подготовка ответа требует продолжительного времени, он обязан предложить заявителю один из двух вариантов дальнейших действий:

- изложить заявление в письменной форме;

- назначить другое удобное для заявителя время получения муниципальной услуги.

**4. Порядок и формы контроля предоставления муниципальной услуги**

**и порядок обжалования действий (бездействия) должностного лица,**

**а также принимаемого им решения о предоставлении**

**муниципальной услуги**

4.1. Порядок и формы контроля исполнения муниципальной услуги.

Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, и принятием решений специалистами осуществляется должностными лицами исполнителя муниципальной услуги и лицами, ответственными за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги.

Перечень должностных лиц, осуществляющих текущий контроль, устанавливается приказами и (или) должностными инструкциями специалистов исполнителя муниципальной услуги.

Текущий контроль осуществляется путем проведения должностным лицом, ответственным за организацию работы по предоставлению услуги, проверок соблюдения и исполнения специалистами данного регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации, нормативных правовых актов субъекта Российской Федерации и правовых актов органов местного самоуправления.

Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается руководителем исполнителя муниципальной услуги.

4.2. Проверки могут быть плановыми (осуществляться на основании годовых планов работы органа, предоставляющего муниципальную услугу) и внеплановыми. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением услуги.

Проверка может проводиться по конкретному обращению заявителя, также содержащую жалобу на действия (бездействие) должностных лиц, участвующих в исполнении муниципальной услуги.

4.3. Ответственность муниципальных служащих и иных должностных лиц за решения и действия (бездействия) принимаемые в ходе исполнения муниципальной услуги, закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства.

**5. Порядок обжалования действий (бездействий) должностного лица,**

**а также принимаемого им решения о предоставлении**

**муниципальной услуги»**

5.1. Заявители имеют право на обжалование действий или бездействия должностных лиц, предоставляющих муниципальную услугу, в досудебном и судебном порядке.

5.2. Заявитель вправе обратиться с жалобой устно или письменно.

5.3. *При направлении жалобы заявителем в письменной форме срок рассмотрения не должен превышать пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, или 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. Заявитель в своей письменной жалобе в обязательном порядке указывает наименование органа, в который направляет письменную жалобу, или фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, или его должность, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), полное наименование для юридического лица, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации жалобы, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

Дополнительно в жалобе могут быть указаны:

- должность, фамилия, имя и отчество (при наличии) специалиста, решение, действие (бездействие) которого обжалуется;

- основные положения обжалуемого действия (бездействия);

- 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;

- иные сведения.

В случае необходимости, в подтверждение своих доводов, заявитель прилагает документы и материалы, их копии.

5.5. По результатам рассмотрения жалобы руководителем исполнителя принимается решение об удовлетворении, либо об отказе в удовлетворении требований заявителя.

5.6. Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения жалобы, направляется заявителю.

5.7. При получении письменной жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, руководитель исполнителя вправе оставить жалобу без ответа по существу поставленных в нем вопросов.

В случае, если в жалобе не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и (или) почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не дается.

В случае, если текст жалобы невозможно прочитать, ответ не дается, о чем сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый адрес можно прочитать.

Заявители могут сообщить о нарушении своих прав и законных интересов, противоправных решениях, действиях или бездействии должностных лиц исполнителя, нарушении положений Административного регламента, некорректном поведении или нарушении служебной этики:

- по номерам телефонов, указанным в пункте 2.1. административного регламента;

- по электронному адресу МКУ МО МГП «УГХ», указанном в пункте 2.1. административного регламента.

5.8. На действия (бездействия) должностных лиц заявитель может подать жалобу в Моздокский районный суд.

**БЛОК - СХЕМА**

**общей структуры по представлению муниципальной услуги  «Предоставление информации о порядке предоставления**

**жилищно-коммунальных услуг населению»**

|  |
| --- |
| Начало предоставления муниципальной услуги:  Заявитель обращается с заявлением лично или  направляет его почтовым отправлением, электронной почтой |

|  |
| --- |
| Прием заявления о предоставлении информации  о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению |

|  |
| --- |
| Рассмотрение заявления о предоставлении информации  о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению |

|  |
| --- |
| Поиск информации и подготовка документов  о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению |

|  |
| --- |
| Выдача информации заявителю |

|  |
| --- |
| Оказание муниципальной услуги завершено |

----------N      +--------------