

УТВЕРЖДЕН
Постановлением
Главы Муниципального образования
«Калиновское сельское поселение»
от 19.07.2010 № 91
с изменениями и дополнениями
утверждёнными Постановлением
Главы Муниципального образования
«Калиновское сельское поселение»
от 03.10.2014 № 267

**Административный регламент
по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление
информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг
населению на территории муниципального образования
«Калиновское сельское поселение»»**

1. Общие положения

1.1. Наименование муниципальной услуги:

Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги (далее - муниципальная услуга) «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению на территории муниципального образования «Калиновское сельское поселение»» определяет порядок предоставления информации гражданам.

1.2. Нормативно-правовое регулирование по оказанию муниципальной услуги.

Оказание муниципальной услуги осуществляется на безвозмездной основе в соответствии со следующими нормативно-правовыми актами: Федеральный закон от 29.12.2004 № 188-ФЗ «Жилищный кодекс Российской Федерации», постановление Правительства Российской Федерации от 23.05.2006 № 307 «Об утверждении правил предоставления коммунальных услуг гражданам», Федеральный закон от 06.10.2003 №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Правила и нормы технической эксплуатации

жилого фонда, утвержденные постановлением Государственного комитета Российской Федерации по строительству и жилищно-коммунальному комплексу от 27.09.2003 № 170.

1.3. Орган, оказывающий муниципальную услугу.

Муниципальную услугу оказывает администрация муниципального образования «Калиновское сельское поселение» на основании обращений граждан в письменной или устной форме.

Место нахождения администрации, время работы и телефон: Свердловская область, Камышловский район, с. Калиновское, ул. Гагарина, дом 14, кабинет заместителя главы администрации.

Часы работы:

понедельник – пятница с 8.00 до 16.00

перерыв с 12.00 до 13.00

суббота, воскресенье – выходные дни

Электронный адрес: E-mail: mokalinowka@mail.ru

Ответственным лицом за исполнение муниципальной услуги и процедур, предусмотренных данным Регламентом, является заместитель главы администрации (далее – ответственное лицо).

Информацию по процедуре предоставления муниципальной услуги можно получить у заместителя главы администрации муниципального образования «Калиновское сельское поселение», ответственного за предоставление муниципальной услуги, по телефону, а также на сайте администрации муниципального образования «Калиновское сельское поселение».

Получение справочной информации возможно в ГБУ СО «Многофункциональный центр» (Далее МФЦ) при устном обращении, а также путём использования средств телефонной, почтовой связи, электронной почты.

Специалист МФЦ предоставляет информацию по следующим вопросам:

- о нормативных правовых актах, регулирующих предоставление муниципальной услуги;

- о перечне и видах документов, необходимых для получения муниципальной услуги;

- о местах нахождения и графиках работы уполномоченных органов, предоставляющих муниципальную услугу, и организаций, обращение в которые необходимо и обязательно для получения муниципальной услуги;

- о сроках предоставления муниципальной услуги;

- о порядке обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе оказания муниципальной услуги;

о ходе предоставления муниципальной услуги (для заявителей, подавших заявление и документы в МФЦ)»;

Информацию о месте нахождения, телефоне, адресе электронной почты, графике и режиме работы МФЦ (отделов МФЦ) можно получить на официальном сайте МФЦ (<http://www.mfc66.ru/>)».

2. Требования к порядку предоставления муниципальной услуги

2.1. Порядок информирования о муниципальной услуге.

Основными требованиями к информированию населения о порядке оказания муниципальной услуги являются:

достоверность предоставляемой информации;

четкость в изложении информации;

полнота информации.

2.2. Информирование населения о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг осуществляется в виде:

2.2.1. Индивидуального информирования:

Индивидуальное информирование о порядке оказания муниципальной услуги обеспечивается ответственным лицом, осуществляющим оказание муниципальной услуги лично, по телефону или письменно.

При ответе на телефонные звонки ответственное лицо, сняв трубку, должно назвать свою фамилию, имя, отчество, занимаемую должность, предложить гражданам представиться и изложить суть вопроса.

Ответственное лицо при обращении граждан (по телефону или лично) должно корректно и внимательно относиться к ним, не унижая их чести и достоинства. Устное информирование о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг проводится 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. В конце устного информирования о порядке оказания муниципальной услуги ответственное

лицо, осуществляющее информирование, должно кратко подвести итоги и перечислить меры, которые надо принять (кто именно, когда и что должен делать). Граждане могут обратиться за консультацией лично к главе администрации муниципального образования «Калиновское сельское поселение».

При индивидуальном письменном информировании ответ подготавливается и направляется заявителю в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения способом, позволяющим осуществить информирование.

2.2.2. Публичного информирования.

Публичное информирование населения о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг осуществляется через средства массовой информации.

2.3. Заявитель имеет возможность получения муниципальной услуги и информации о ходе исполнения муниципальной услуги в МФЦ.

2.4. Сроки, указанные в настоящем Регламенте, исчисляются со дня поступления в Администрацию (при непосредственном обращении заявителя в Администрацию) или МФЦ (при обращении заявителя непосредственно в МФЦ) соответствующего заявления с прилагаемыми к нему документами, если иное не установлено настоящим Регламентом.

3. Административные процедуры. Перечень вопросов по предоставляемой услуге

3.1. Административные процедуры:

прием и регистрация обращений;

изучение обращений;

письменный ответ заявителю.

3.2. Перечень вопросов:

3.2.1. Права и обязанности потребителя и исполнителя жилищно-коммунальных услуг;

3.2.2. Виды, условия, расчет и порядок оплаты жилищно-коммунальных услуг;

3.2.3. Порядок перерасчета за отдельные виды жилищно-коммунальных услуг;

3.2.4. Ответственность исполнителя и потребителя жилищно-коммунальных услуг.

4. Порядок обжалования действий (бездействия), осуществляемых в ходе исполнения муниципальной услуги и принятых решений

4.1. В случае если при предоставлении муниципальной услуги были допущены нарушения со стороны ответственного лица, гражданин имеет право на представление жалобы главе администрации МО «Калиновское сельское поселение» (администрация МО «Калиновское сельское поселение», с. Калиновское, ул. Гагарина, дом 14, кабинет главы, тел. (34375)4-11-95), лицо, ответственное за прием жалоб – секретарь администрации МО «Калиновское сельское поселение».

4.2. Глава администрации должен лично разобраться с жалобой гражданина и предпринять одно из следующих действий:

обеспечить внеочередное оказание гражданину услуги должного качества в случае, если жалоба гражданина признана обоснованной;

в письменном виде оформить отказ в удовлетворении жалобы с указанием причин отказа, даты, фамилии, имени, отчества должностного лица и содержания жалобы.