Ханты -Мансийский автономный округ – Югра

 Советский район

**АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ ПИОНЕРСКИЙ**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

*(в редакции постановлений Администрации городского поселения Пионерский*

*от 25.11.2016 №377, от 10.05.2017 № 110)*

 «20» января 2012 г. № 11

Об утверждении административного регламента

оказания муниципальной услуги

«Предоставление информации о порядке предоставления
жилищно-коммунальных услуг населению

на территории городского поселения Пионерский»

Руководствуясь Федеральным законом от 27.07.2010 N 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Федеральным законом от 06.10.2003 N 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Уставом городского поселения Пионерский:

1. Утвердить административный регламент оказания муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению на территории городского поселения Пионерский» ([приложени](#sub_1000)е).

2. Настоящее постановление вступает в силу после его официального опубликования.

3. Опубликовать настоящее постановление в муниципальном средстве информации бюллетене «Пионерский Вестник» и разместить на официальном сайте Администрации городского поселения Пионерский.

4. Контроль за выполнением постановления оставляю за собой.

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |

Глава городского поселения

Пионерский В.С. Зубчик

Приложение

к [постановлению](#sub_0) Администрации

городского поселения Пионерский

от « 20 » января 2012 г. № 11

**Административный регламент оказания муниципальной услуги
«Предоставление информации о порядке предоставления
жилищно-коммунальных услуг населению» на территории городского поселения Пионерский**

**1. Общие положения**

1.1. Административный регламент оказания муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению" (далее - Административный регламент) разработан в целях предоставления информации о порядке предоставления жилищных и коммунальных услуг населению, определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при исполнении муниципальной услуги по предоставлению информации о порядке предоставления жилищных и коммунальных услуг населению.

1.2. Получателями муниципальной услуги является население, проживающее на территории городского поселения Пионерский, получающее жилищно-коммунальные услуги (далее заявитель).

1.3. Муниципальная услуга осуществляется при обращении граждан по вопросам предоставления информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг.

1.4. В настоящем Административном регламенте используются следующие термины и определения:

- **жилищные услуги** - деятельность исполнителя жилищных услуг по содержанию и техническому обслуживанию многоквартирных домов, придомовых территорий, текущему и капитальному ремонту общего имущества многоквартирных домов;

- **коммунальные услуги** - деятельность исполнителя коммунальных услуг по холодному водоснабжению, горячему водоснабжению, водоотведению, электроснабжению и отоплению, обеспечивающая комфортные условия проживания граждан в жилых помещениях;

- **порядок предоставления жилищно-коммунальных услуг** - информация о том, как регулируются отношения между исполнителями и потребителями жилищных и коммунальных услуг, какие установлены права и обязанности, ответственность обеих из сторон, а также информация о порядке контроля качества предоставляемых услуг, о порядке определения размера платы за коммунальные услуги с использованием приборов учета и при их отсутствии, о порядке перерасчета размера платы в период временного отсутствия граждан в занимаемом жилом помещении и при предоставлении услуг ненадлежащего качества, иная информация, связанная с предоставлением жилищно-коммунальных услуг;

- **муниципальная услуга** - исполнение запроса заявителя, направленное на предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению на территории городского поселения Пионерский в рамках полномочий органов местного самоуправления в соответствии с действующим законодательством;

- **административный регламент предоставления муниципальной услуги** - правовой акт, устанавливающий в целях предоставления муниципальной услуги сроки и порядок принятия решений при исполнении запроса заявителя;

- **заявитель** - физическое или юридическое лицо, обратившееся за предоставлением муниципальной услуги;

- **обращение** - письменное или устное обращение заявителя о предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

**2. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

2.1. Наименование муниципальной услуги - предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению на территории городского поселения Пионерский.

2.2. Предоставление муниципальной услуги осуществляет Администрация городского поселении Пионерский (далее – Администрация).

Непосредственное предоставление муниципальной услуги осуществляют специалисты сектора по городскому хозяйству Администрации городского поселения Пионерский (далее – специалисты Сектора).

Местонахождение: 628250, Ханты-Мансийский автономный округ – Югра, Советский район, п. Пионерский, ул. Железнодорожная, д. 10, кабинет специалистов Сектора.

График работы:

- понедельник-четверг с 9.00 до 18.15 часов;

- пятница с 9.00 до 17.00 часов;

- обеденный перерыв: с 13.00 до 14.00 часов;

- суббота, воскресенье – выходные дни.

Справочные телефоны:

- приемная: (34675) 4-07-62,

- специалисты Сектора: (34675) 4-06-69.

Информация об Администрации поселения размещена на официальном сайте Администрации городского поселения Пионерский: [www.admpioner.ru](http://www.admpioner.ru).

Адрес электронной почты Администрации поселения: pioneradm2@mail.ru.

*(пункт 2.2 раздела 2 постановлением Администрации городского поселения Пионерский от 25.11.2016 г. № 377 изложен в новой редакции )*

2.3. Конечным результатом исполнения административной процедуры по консультированию граждан на основании обращений в устной или письменной форме является информирование обратившегося лица о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению в устной или письменной форме.

2.4. Общий срок предоставления муниципальной услуги составляет не более 30 дней.

2.5. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации («Российская газета», 25.12.1993 № 237);

- Жилищным кодексом Российской Федерации от 29.12.2004 № 188-ФЗ («Собрание законодательства Российской Федерации», 03.01.2005 № 1 (часть 1), ст. 14);

- Федеральным законом от 30.12.2004 № 210-ФЗ «Об основах регулирования тарифов организаций коммунального комплекса» («Собрание законодательства Российской Федерации», 03.01.2005 № 1 (часть 1), ст. 36);

- Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» («Собрание законодательства Российской Федерации», 16.02.2009 № 7, ст. 776);

- Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» («Собрание законодательства Российской Федерации», 02.08.2010 № 31, ст. 4179);

- постановлением Правительства Российской Федерации от 23.05.2006 № 306 «Об утверждении правил установления и определения нормативов потребления коммунальных услуг» («Собрание законодательства Российской Федерации», 29.05.2006 № 22, ст. 2338);

# - постановлением Правительства Российской Федерации от 06.05.2011 № 354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов» («Собрание законодательства Российской Федерации», 30.05.2011 № 22 ст. 3168);

- постановлением 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» («Собрание законодательства Российской Федерации», 21.08.2006 № 34, ст. 3680);

- распоряжением Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 № 1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде»;

- Уставом городского поселения Пионерский (бюллетень Пионерский Вестник №14 (23) от 15.06.2009 г);

- настоящим административным регламентом;

 - иными правовыми актами Российской Федерации, Ханты-Мансийского автономного округа - Югры, муниципальными правовыми актами городского поселения Пионерский, регламентирующими правоотношения в сфере предоставления муниципальной услуги.

*(пункт 2.5 раздела 2 постановлением Администрации городского поселения Пионерский от 25.11.2016 г. № 377 изложен в новой редакции)*

2.6. Для исполнения муниципальной услуги необходимо обратиться в письменном или устном виде, а также направить обращение по электронной почте.

2.6.1. Прием письменных обращений для предоставления муниципальной услуги, направленных на имя главы городского поселения, осуществляется специалистом канцелярии и направляется главой поселения для подготовки письменного ответа по существу обращения руководителю Сектора.

2.6.2. При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалисты Сектора подробно, в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся заявителей по интересующим их вопросам предоставления муниципальной услуги.

В случае если специалист Сектора, принявший звонок, не может ответить на поставленные вопросы о предоставлении муниципальной услуги, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на руководителя Сектора или же обратившемуся заявителю должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

При обращении заявителя в устной форме к специалисту Сектора, ответ на обращение с согласия заявителя может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

2.7. Предоставление муниципальной услуги в письменном виде осуществляется в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

2.8. В случае если в письменном обращении отсутствует фамилия гражданина и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

2.9. В случае если письменный текст не поддается прочтению, ответ на поставленные вопросы не дается, о чем в установленные сроки сообщается гражданину, подавшему обращение, если его наименование (фамилия) поддается прочтению.

2.10. В случае если в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи должностное лицо вправе обращение оставить без ответа на поставленные вопросы и сообщить гражданину, направившему обращение о недопустимости злоупотребления правом.

2.11. В случае если в письменном обращении содержится вопрос, на который многократно (более двух раз) давался письменный ответ по существу в связи с ранее направленными обращениями, при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства глава поселения вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же орган местного самоуправления или одному и тому же лицу. О принятом решении информируется заявитель.

2.12. В случае если в письменном обращении неясно сформулирована суть обращения или обращение касается иной сферы деятельности, не связанной с исполнением муниципальной услуг заявителю сообщается, что поскольку в письменном обращении неясно сформулирована суть обращения или обращение касается иной сферы деятельности, не связанной с исполнением муниципальной услуги, данное обращение направлено для рассмотрения в иную инстанцию.

2.13. Оказание муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

Заявитель имеет право на неоднократное обращение для предоставления муниципальной услуги.

2.14. Заявление о предоставлении муниципальной услуги регистрируется в день поступления или в первый рабочий день при поступлении заявления в нерабочее время.

2.15. С порядком реализации настоящего регламента можно ознакомиться непосредственно у специалистов Сектора, на официальном сайте Администрации и в средствах массовой информации.

2.16. Показатель доступности - муниципальная услуга реализуется по заявлению граждан, получающих жилищно-коммунальные услуги на территории городского поселения Пионерский.

Показатель качества - отсутствие нарушений настоящего регламента.

**3. Состав, последовательность и сроки выполнения
административных процедур**

3.1. Последовательность административных действий (процедур).

Оказание муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- информирование и консультирование заявителей по вопросам предоставления информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению;

- прием и рассмотрение обращения заявителя для предоставления информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению;

- ответ заявителю на обращение с предоставлением информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

3.2. Информирование и консультирование заявителей.

3.2.1. Основанием для начала административного действия при оказании муниципальной услуги является обращение заявителя.

3.2.2. Специалист, осуществляющий консультирование и информирование, предоставляет заявителю информацию о порядке и условиях предоставления муниципальной услуги.

Консультации проводятся устно, в том числе по телефону.

3.2.3. Максимальный срок выполнения административной процедуры по консультированию и информированию - 15 минут.

*(в подпункт 3.2.3 пункта 3.2 раздела 3 постановлением Администрации городского поселения Пионерский от 25.11.2016 г. № 377 внесены изменения)*

3.3. Прием и рассмотрение обращения.

3.3.1. Заявитель направляет письменное обращение в произвольной форме с уточнением требуемой информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

3.3.2. В обращении указывается наименование органа местного самоуправления, в который направляет письменное обращение, фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица либо должность соответствующего лица, а также фамилия, имя, отчество заявителя, адрес, по которому должен быть направлен ответ, контактный телефон.

3.3.3. *Отменен.*

*(подпункт 3.3.3 раздела 3 постановлением Администрации городского поселения Пионерский от 25.11.2016 г. № 377 отменен)*

3.3.4. Регистрация обращения, направленного на имя главы городского поселения, осуществляется специалистом канцелярии.

3.3.5. Специалист Сектора, на которого возложены функции по предоставлению информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению, обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения.

3.3.6. По результатам рассмотрения обращения готовится ответ с информацией о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению, интересующей заявителя. Письменный ответ подписывает глава городского поселения Пионерский.

3.4. Заявитель с момента обращения имеет право на получение информации в Секторе о стадии рассмотрения его обращения путем устного информирования непосредственно в Секторе или по телефону: 4-06-69.

3.5. Требования к помещениям, в которых предоставляются муниципальные услуги, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов.

Помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, оборудуются информационными стендами с образцами заполнения заявлений, перечнем необходимых документов, административным регламентом, а также местами для заполнения заявлений о предоставлении муниципальной услуги.

В помещении, в котором предоставляется муниципальная услуга, создаются условия для беспрепятственного доступа инвалидов к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги. При предоставлении муниципальной услуги соблюдаются требования, установленные положениями Федерального закона РФ от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».

*(пункт 3.5 раздела 3 дополнен постановлением Администрации городского поселения Пионерский от 25.11.2016 г. № 377)*

**4. Формы контроля за исполнением административного регламента**

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, принятием решений специалистами Сектора осуществляется руководителем Сектора и заместителем главы муниципального образования г.п. Пионерский.

4.2. Специалист Сектора, осуществляющий консультирование, информирование на предмет возможности предоставления муниципальной услуги, несет ответственность за полноту предоставляемой информации, соблюдение установленного срока рассмотрения обращений в соответствии с настоящим Административным регламентом.

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

5.1.Получатели муниципальной услуги имеют право на обжалование решений, принятых в ходе предоставления муниципальной услуги, действий или бездействия  специалистов Администрации, путем подачи жалобы главе поселения или в судебном порядке.

5.2.Заявитель вправе обратиться с жалобой лично (устно) или направить письменное предложение, заявление, жалобу.

5.3.Жалоба, поданная в письменной форме, должна содержать следующую информацию:

* фамилия, имя, отчество заявителя или наименование юридического лица, адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения;
* должность, фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, действия (бездействие) которого обжалуются;
* суть обжалуемого решения, действия (бездействия).

Дополнительно в жалобе могут быть указаны причины несогласия с обжалуемым решением, действием (бездействием), обстоятельства, на основании которых заявители считают, что нарушены их права, свободы и законные интересы, созданы препятствия к их реализации либо незаконно возложена какая-либо обязанность, требования, а также иные сведения, которые заявители считают необходимым сообщить.

К жалобе могут быть приложены копии документов, подтверждающие изложенные в жалобе обстоятельства. Жалоба подписывается подавшим ее заявителем или уполномоченным им лицом.

Жалобы, поданные в письменном виде регистрируются в Администрации.

Срок рассмотрения жалобы — не более 30 дней со дня ее регистрации.

5.4.По результатам рассмотрения жалобы должностное лицо принимает решение об удовлетворении требований заявителя либо об отказе в удовлетворении жалобы.

5.5.Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения письменного обращения, направляются заявителю.