****

**АДМИНИСТРАЦИЯ**

**КАМЕНСКОГОСЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ**

**КАРДЫМОВСКОГО РАЙОНА СМОЛЕНСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

**от 10.01.2011 N 10**

Об утверждении Административного регламента по предоставлению Администрацией Каменского сельского поселения муниципальной услуги «Организация в органах муниципального образования электро-, тепло-, газо-, водоснабжения, снабжение населения топливом»

В соответствии с Федеральным Законом от 06.10.2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», во исполнение постановления Администрации Каменского сельского поселения Кардымовского района Смоленской области от 08.12.2011 г. N 50 "Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг», руководствуясь Уставом Каменского сельского поселения, Администрация Каменского сельского поселения Кардымовского района Смоленской области

**постановляет:**

1. Утвердить прилагаемый Административный регламент по предоставлению Администрацией Каменского сельского поселения муниципальной услуги «Организация в органах муниципального образования электро-, тепло-, газо-, водоснабжения, снабжение населения топливом»

2. Настоящее постановление подлежит обнародованию.

3. Поместить настоящее постановление на сайте Администрации Каменского сельского поселения.

4. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава муниципального образования Каменского сельского поселения

Кардымовского района Смоленской области **В.П.Шевелёва**

Утвержден

постановлением Администрации Каменского

сельского поселения

Кардымовского района Смоленской области

от 10.01.2012 №10

**Административный регламент**

**предоставления муниципальной услуги «Организация в границах муниципального образования электро-, тепло-, газо-, водоснабжения населения, водоотведения, снабжение населения топливом»**

**I. Общие положения**

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Организация в границах муниципального образования электро-, тепло-, газо-, водоснабжения населения, водоотведения, снабжение населения топливом » (далее – Регламент) разработан в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», постановлением Администрации Каменского сельского поселения Кардымовского района Смоленской области от 08.12.2011 г. N 50 "Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг», Уставом Каменского сельского поселения, Администрация Каменского сельского поселения Кардымовского района Смоленской области.

1.2. Муниципальная услуга исполняется и осуществляется Администрацией Каменского сельского поселения Кардымовского района Смоленской области и взаимодействует с:

- «Энергоснабжающая организация» МУП «УК»Жилищник»;

- ООО «Управляющая организация».

- ОАО «Смоленскэнергосбыт»;

- ОАО «МРСК Центра» - Смоленскэнерго».

Регламент устанавливает сроки и последовательность административных процедур и административных действий Администрации Каменского сельского поселения и управления жилищно-коммунального хозяйства Кардымовского района Смоленской области при предоставлении муниципальной услуги: организация электро-, тепло-, газо-, водоснабжения населения, водоотведения, снабжение населения топливом.

1.3. Под заявителями в настоящем Регламенте понимаются физическое или юридическое лицо, либо их уполномоченные представители, обратившиеся в Администрацию Каменского сельского поселения с запросом о предоставлении муниципальной услуги, выраженным в устной, письменной или электронной форме.

1.4. Административный регламент разработан с целью повышения качества предоставления муниципальной услуги, упорядочения административных процедур и административных действий.

**II. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

2.1. Наименование муниципальной услуги.

Организация в границах муниципального образования электро-, тепло-, газо-, водоснабжения населения, водоотведения, снабжение населения топливом (далее - муниципальная услуга).

2.2. Наименование предоставляющего муниципальную услугу органа.

Исполнителем муниципальной услуги является управление жилищно-коммунального хозяйства Кардымовского района (далее – управление).

Сведения о месте нахождения, номера телефонов для справок управления размещены на сайте <http://kamenk.>kardymovo[.ru](mailto:admin@admin-safonovo.ru)

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги.

Результатом предоставления муниципальной услуги является:

2.3.1. Предоставление исчерпывающей информации о порядке организации бесперебойного и качественного электро-, тепло-газо-, водоснабжения населения, водоотведения, снабжение населения топливом, либо уведомление об отказе в предоставлении информации.

2.3.2. Разработка и реализация муниципальных целевых программ в сфере коммунального хозяйства.

2.3.5. Участие в подготовке проектов нормативных правовых актов Администрации Каменского сельского поселения по вопросам коммунального хозяйства.

При исполнении муниципальной услуги управление взаимодействует с:

- «Энергоснабжающая организация» МУП «УК»Жилищник»;

- ОАО «Смоленскэнергосбыт»;

- ООО «Управляющая организация».

- ОАО «МРСК Центра» - Смоленскэнерго».

- Товариществами собственников жилья, жилищными, жилищно- строительными кооперативами или иными специализированными потребительскими кооперативами, управляющими организациями, выбранными собственниками жилых помещений в многоквартирных домах.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги.

2.4.1. Срок оказания услуги носит индивидуальный характер и зависит от объема запрашиваемой заявителем информации.

В случае направления в адрес исполнителя муниципальной услуги письменного запроса, в том числе направленного по информационным системам общего пользования, услуга должна быть предоставлена в течение 30 дней со дня регистрации запроса, если иной срок не установлен. В исключительных случаях данный срок может быть продлен не более чем на 30 дней с обязательным уведомлением об этом заявителя.

2.4.2. В случае отказа в предоставлении муниципальной услуги отказ предоставляется в течение 7 календарных дней со дня регистрации обращения.

2.4.3. Глава муниципального образования Каменского сельского поселения вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения обращений физических или юридических лиц.

2.5 Правовые основания для предоставления муниципальной услуги.

2.5.1. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

- Конституция Российской Федерации;

- Жилищный кодекс Российской Федерации;

- Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

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

- Постановление Правительства Российской Федерации от 23.05.2006 №307 «О порядке предоставления коммунальных услуг гражданам»;

- Постановление Государственного комитета Российской Федерации по строительству и жилищно-коммунальному комплексу от 27.09.2003 №170 «Об утверждении правил и норм технической эксплуатации жилищного фонда»;

- Устав Каменского сельского поселения;

- иные правовые акты Российской Федерации, Администрации муниципального образования «Кардымовский район» Смоленской области, муниципальные правовые акты Администрации Каменского сельского поселения Кардымовского района Смоленской области, регламентирующие правоотношения в сфере коммунального хозяйства.

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги.

2.6.1. При личном обращении заявителя к исполнителю муниципальной услуги он должен указать свою фамилию, имя, отчество, адрес проживания (регистрации), в случае если он является представителем юридического лица также указать наименование организации, должность.

2.6.2. В случае подачи письменного запроса (обращения) заявитель предоставляет:

- запрос (обращение).

Заявитель в своем письменном запросе (обращении) в обязательном порядке указывает либо наименование исполнителя муниципальной услуги, которому направляет письменный запрос, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, излагает суть запроса (обращения), ставит личную подпись и дату.

2.7. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

2.7.1. Оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, не предусмотрено.

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

2.8.1. В случае, если в письменном запросе не указаны фамилия гражданина, направившего запрос, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на запрос не дается.

2.8.2. Исполнитель муниципальной услуги при получении письменного запроса, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить запрос без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить заявителю, направившему запрос, о недопустимости злоупотребления правом.

2.8.3. В случае, если текст запроса не поддается прочтению, ответ на запрос не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации запроса сообщается гражданину, направившему запрос, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

2.8.4. В случае, если письменный запрос содержит вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми запросами, и при этом в запросе не приводятся новые доводы или обстоятельства, исполнитель муниципальной услуги вправе принять решение о безосновательности очередного запроса и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанный запрос и ранее направляемые запросы направлялись одному и тому же исполнителю муниципальной услуги. О данном решении уведомляется гражданин, направивший запрос.

Обо всех случаях отказа в предоставлении муниципальной услуги заявителю сообщается информационным письмом.

2.9. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги, и способы ее взимания.

2.9.1.Муниципальная услуга предоставляется на безвозмездной основе.

2.10. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги.

2.10.1.Время ожидания личного приема в очереди составляет не более 30 мин. При этом исполнители муниципальной услуги обеспечивают прием всех лиц, обратившихся не позднее чем за 40 минут до окончания времени приема.

2.10.2. Продолжительность консультирования в устной форме при личном обращении осуществляется в пределах 20 минут.

2.10.3. Обращение по телефону допускается в течение рабочего времени исполнителя услуги. Продолжительность консультирования по телефону осуществляется в пределах 10 минут. При консультировании по телефону исполнитель услуги должен назвать свою фамилию, имя, отчество, должность, а также наименование структурного подразделения, в которое обратился заявитель, а затем в вежливой форме дать точный и понятный ответ на поставленные вопросы.

2.10.4.Если исполнитель услуги не может ответить на поставленный вопрос самостоятельно или подготовка ответа требует продолжительного времени, он может предложить заявителю направить письменный запрос либо назначить другое время для получения информации.

2.11. Срок регистрации запроса (обращения) заявителя о предоставлении муниципальной услуги.

2.11.1.Срок регистрации запроса (обращения) заявителя при личном обращении не должен превышать 10 минут.

2.11.2. Письменный запрос (обращение) заявителя регистрируется в день поступления в управление.

2.12. 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.

2.12.1. На помещении, в котором располагается исполнитель услуги, устанавливается информационная вывеска с указанием наименования отдела жилищно-коммунального хозяйства.

2.12.2. В местах предоставления муниципальной услуги предусматривается возможность доступа к местам общественного пользования (раздевалке, туалетам).

2.12.3. Прием заявителей осуществляется в служебных кабинетах исполнителей муниципальной услуги. Места приема оборудуются стульями и должны соответствовать установленным санитарным, противопожарным и иным нормам и правилам.

2.13. Показатели доступности и качества муниципальных услуг.

2.13.1. Главным критерием качества оказания муниципальной услуги является удовлетворенность заявителей. Вторичные критерии: доступность услуг и доступность информации о муниципальной услуге.

2.13.2. Показателями доступности и качества муниципальной услуги также являются соблюдение сроков ее предоставления, а также отсутствие обоснованных жалоб со стороны заявителей.

**III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения для предоставления муниципальной услуги**

Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

3.1. Работа с письменными запросами заявителей:

3.1.1. Письменный запрос подлежит обязательной регистрации в Администрации Каменского сельского поселения в течение трех дней с момента поступления исполнителю муниципальной услуги.

3.1.2. Письменный запрос, содержащий вопросы, решение которых не входит в компетенцию исполнителя муниципальной услуги, направляется в течение семи дней со дня регистрации соответствующим исполнителям услуги, в компетенцию которых входит решение поставленных в запросе вопросов, с уведомлением заявителя, направившего запрос, о переадресации запроса.

3.1.3. В случае если решение поставленных в письменном запросе вопросов относится к компетенции нескольких исполнителей услуги, копия запроса в течение семи дней со дня регистрации направляется соответствующим исполнителям услуги.

3.1.4. После регистрации письменного запроса он направляется на рассмотрение специалисту, уполномоченному предоставлять информацию в соответствии с запросом.

3.1.5. Специалист, уполномоченный предоставлять информацию, проверяет поступивший запрос на предмет отсутствия оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

3.1.6. В случае если основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги имеются, специалист готовит письмо заявителю об отказе в предоставлении муниципальной услуги с указанием причин отказа в предоставлении муниципальной услуги.

3.1.7. В случае отсутствия оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги специалист, уполномоченный предоставлять услугу, предоставляет информацию.

3.1.8. Специалист, уполномоченный предоставлять информацию, осуществляет подготовку информационного письма заявителю.

3.1.9. Специалист, уполномоченный предоставлять информацию, передает информационное письмо на подпись руководителю в срок не позднее 30 дней с момента регистрации поступившего запроса в соответствии с настоящим Регламентом.

3.1.10. Руководитель подписывает информационное письмо.

3.1.11. Специалист, уполномоченный предоставлять информацию, регистрирует подписанные документы и направляет почтовым отправлением заявителю или в электронном виде на адрес электронной почты, указанный в запросе.

3.2. Личный прием граждан, предоставление услуги посредством телефонной связи.

3.2.1. При ответах на запрос заявителя посредством телефонной связи и при личном обращении специалист подробно и в вежливой (корректной) форме информирует заявителей по интересующим их вопросам.

Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего телефонный звонок.

Сотрудник, осуществляющий индивидуальное устное информирование, должен принять все необходимые меры для дачи полного ответа на поставленные вопросы. В случае, если для подготовки ответа требуется продолжительное время, сотрудник, осуществляющий устное информирование, может предложить гражданину обратиться за необходимой информацией в письменном виде, через Интернет либо назначить другое удобное для гражданина время для устного информирования.

3.3. Последовательность выполнения административных процедур для предоставления муниципальной услуги отражена в Блок-схеме предоставления муниципальной услуги «Организация в границах муниципального образования электро-, тепло-, газо-, водоснабжения населения и водоотведения» (Приложение № 1 к Административному регламенту предоставления муниципальной услуги «Организация в границах муниципального образования электро-, тепло-, газо-, водоснабжения населения, водоотведения, снабжение населения топливом»).

**IV. Формы контроля за предоставлением муниципальной услуги**

4.1. Контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами, принятием решений ответственными специалистами по исполнению настоящего Регламента осуществляется руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо его заместителем.

4.2. Должностные лица несут ответственность:

- за выполнение административных процедур в соответствии с Регламентом;

- за несоблюдение последовательности административных процедур и сроков их выполнения, установленных Регламентом;

- за достоверность информации, представляемой в ходе предоставления муниципальной услуги.

4.3. Контроль за предоставлением муниципальной услуги осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения должностными лицами положений настоящего Регламента.

**V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) Администрации Каменского сельского поселения Кардымовского района Смоленской области, а также должностных лиц Администрации.**

5.1. Заявитель имеет право на обжалование действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц, предоставляющих муниципальную услугу, в досудебном (внесудебном) и судебном порядке.

5.2. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования действий (бездействия) должностных лиц, предоставляющих муниципальную услугу, включает в себя подачу жалобы на действия (бездействие) должностных лиц вышестоящему в порядке подчиненности должностному лицу (далее - жалоба). В жалобе, подающейся заявителем в порядке досудебного (внесудебного) обжалования, должны быть указаны:

- фамилия, имя, отчество (при наличии) заявителя;

- почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- копии документов, подтверждающих полномочия представителя;

- суть жалобы;

- в случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к жалобе документы и материалы либо их копии.

5.3. О результатах рассмотрения жалобы, поданной заявителем в досудебном (внесудебном) порядке, заявитель уведомляется в течение 30 дней со дня ее регистрации. В исключительных случаях данный срок может быть продлен не более чем на 30 дней с обязательным уведомлением об этом заявителя.

5.4. Сроки обжалования и юрисдикция суда, в который подается соответствующее заявление при обжаловании заявителем действий (бездействий) должностных лиц, а также принимаемых ими решений при предоставлении муниципальной услуги, определяются в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Приложение № 1

к Административному Регламенту

Блок-схема предоставления муниципальной услуги «Организация в границах муниципального образования электро-, тепло-, газо-, водоснабжения населения, водоотведения, снабжение населения топливом»

┌─────────┐

┌─────┤Заявитель├──────────────────────────────┐

│ └─────────┘ │

\/ \/

┌───────────────────────────────┐ ┌───────────────────────┐

│Направление письменного запроса│<───┐ │Личный прием граждан, │

└───┬───────┬──────────┬────────┘ │ │предоставление услуги │

\/ \/ \/ │ │посредством телефонной│

┌──────┐┌─────┐┌───────────┐ │ │связи │

│Почтой││Лично││Электронной│ │ └─────┬───────────────┬─┘

└───┬──┘└──┬──┘│почтой │ │ │ │

│ │ └──────┬────┘ │ \/ \/

\/ \/ \/ ┌─┴─────────────────┐┌───────────────┐

┌──────────────────────────────┐ │Просьба подготовить││Ответ на запрос│

│Прием и регистрация документов│ │письменный запрос │└───────────────┘

│от заявителя │ └───────────────────┘

└─────────────┬────────────────┘

\/

┌────────────────────────┐ ┌──────────────────────────────────┐

│Рассмотрение письменного├─────>│Подготовка письма об отказе │

│обращения заявителя │ │в предоставлении муниципальной │

└─────────────┬──────────┘ │услуги по основаниям, указанным │

\/ │в пункте 2.8 настоящего Регламента│

┌──────────────────────┐ └──────────────────────────────────┘

│Подготовка письменного│

│ответа на запрос │

└─────────────┬────────┘

\/

┌───────────────────────┐

│Направление письменного│

│ответа на запрос │

└───────────────────────┘