РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ

КРАСНОЯРСКИЙ КРАЙ ЕМЕЛЬЯНОВСКИЙ РАЙОН

АДМИНИСТРАЦИЯ ЗЕЛЕДЕЕВСКОГО СЕЛЬСОВЕТА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

26.05.2011г. п.Зеледеево № 20-п

Об утверждении Административного регламента

предоставления администраций Зеледеевского сельсовета

муниципальной услуги «Выдача справки о начислении

жилищно-коммунальных услуг»

В соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003г. №131–ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2010 N 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Уставом администрации Зеледеевского сельсовета Емельяновского района

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1.Утвердить Административный регламент предоставления администрацией Зеледеевского сельсовета муниципальной услуги «Выдача справки о начислении жилищно-коммунальных услуг» согласно приложению.

2.Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации сельсовета Ильиченко Т.М.

3.Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования в газете «Емельяновские веси».

Глава сельсовета - В.В.Ткачук

Ильиченко Татьяна Михайловна

8-913-510-56-46

Приложение

к постановлению администрации

сельсовета от 26.05.2011 № 20-п

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

Администрации Зеледеевского сельсовета

Емельяновского района Красноярского края

по предоставлению муниципальной услуги

**«Выдача справки о начислении жилищно-коммунальных услуг»**

**1. Общие положения**

**1.1.** Настоящий Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Выдача справки о начислении жилищно-коммунальных услуг» разработан в целях повышения качества предоставления муниципальной услуги, создания комфортных условий для физических и юридических лиц, являющихся потребителями данной услуги, и определяет сроки и последовательность действий Администрации Зеледеевского сельсовета Емельяновского района Красноярского края и его должностных лиц.

**1.2.** Административный регламент устанавливает стандарт предоставления муниципальной услуги, состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур предоставления муниципальной услуги, требования к порядку их выполнения, порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги, порядок обжалования заявителями решений и действий (бездействия) должностных лиц, а также принимаемых ими решений при предоставлении муниципальной услуги.

**1.3.** Заявителями в соответствии с настоящим регламентом являются физические лица.

При предоставлении муниципальной услуги от имени заявителей вправе выступать их законные представители или их представители по доверенности. При обращении за получением муниципальной услуги от имени заявителя его представителя, последний предоставляет документ, удостоверяющий личность и документ, подтверждающий его полномочия на представление интересов заявителя.

**II. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

**2.1 Наименование муниципальной услуги:** «Выдача справки о начислении жилищно-коммунальных услуг» (далее - муниципальная услуга) .

**2.2.** **Муниципальная услуга предоставляется**

 Администрацией Зеледеевского сельсовета Емельяновского района Красноярского края в лице: (Филиала ОАО «РЖД» Красноярская железная дорога Дирекция по тепловодоснабжению). Юридический адрес: ул. Горького,6,г Красноярск,660021 тел.7-07-77. Адрес электронной почты PotehoGH@krw.rzd график работы: Пн-Пт (с 8.00 до 17.00) обед (с 12.00 до 13.00)

Фактический адрес: Администрация Зеледеевского сельсовета 663027, Россия, Красноярский край, Емельяновский район, п. Зеледеево, ул. Зеленая, 36а тел.2-32-04-16. Адрес электронной почты администрации: zeledeevo2010@mail.ru График работы: Пн-Пт (с 8.00 до 17.00) обед (с 12.00 до 13.00).

**2.3. Результат предоставления муниципальной услуги**

 Конечным результатом предоставления муниципальной услуги является:

- выдача заявителю справки о начислении жилищно – коммунальных услуг;

- сообщение об отказе в выдаче заявителю справки о начислении жилищно – коммунальных услуг с обоснованием причин.

**2.4. Срок предоставления**

Срок предоставления муниципальной услуги составляет не более 30 дней со дня регистрации заявления с приложением необходимых документов. Административная процедура по приему обращения заявителя завершается в день приема заявления. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги составляет не более 30 минут. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги составляет не более 15 минут.

**2.5. «Правовые основания для предоставления муниципальной услуги»**

1) Конституцией Российской Федерации;

2)Жилищный кодекс РФ от 29.12.2004 №188-ФЗ

3)Гражданский кодекс РФ;

4)Федеральный закон от 21 ноября 1996г. № 129-ФЗ "О бухгалтерском учете";

5)Постановлением Правительства Российской Федерации от 15.06.2009 № 478 «О единой системе информационно-справочной поддержки граждан и организаций по вопросам взаимодействия с органами исполнительной власти и органами местного самоуправления с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет»;

6)Федеральный закон от 29 декабря 1995г. № 222-ФЗ "Об упрощенной системе налогообложения, учета и отчетности для субъектов малого предпринимательства";

7)Федеральный закон от 14 июня 1995 г. № 88-ФЗ "О государственной поддержке малого предпринимательства в Российской Федерации";

8)Постановление Правительства РФ от 6 марта 1998 г. № 283 "О Программе реформирования бухгалтерского учета в соответствии с международными учетными стандартами финансовой отчетности";

9)Федеральный закон от 06.10.2003 года №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в РФ»;

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

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

12)Устав Зеледеевского сельсовета Емельяновского района Красноярского края зарегистрированный Управлением Министерства юстиции РФ по Красноярскому краю от 01.07.2010 года №RU245113032010002.

**2.6. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги**:

- заявление на предоставление муниципальной услуги по установленной форме согласно приложению №1 к настоящему административному регламенту;

- паспорт или иной документ, удостоверяющий личность заявителя;

- при подаче заявления уполномоченным представителем, документ, подтверждающий полномочия уполномоченного представителя.

**2.7. Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги; основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги:**

-Неправильно оформленное заявление на выдачу справки о начислении жилищно – коммунальных услуг;

-отсутствие в заявлении на выдачу справки о начислении жилищно – коммунальных услуг необходимых данных: Ф.И.О. – для гражданина, наименование – для юридического лица, почтового адреса заявителя;

 -заявление на выдачу выписки не подписано или подписано лицом, полномочия которого не подтверждены документами;

-наличие в документах, представленных заявителем, недостоверных сведений или не соответствие их требованиям законодательства;

- предоставление неполного пакета документов заявителем;

-отказ заявителя от предоставления муниципальной услуги.

Отказ в оказании муниципальной услуги оформляется в письменном виде и выдается заявителю или направляется по адресу, указанному в заявлении.

**2.8. Муниципальная услуга** «Выдача справки об отсутствии задолженности» оказывается безвозмездно.

**2.9.Требования к оборудованию мест оказания Муниципальной услуги**

 Информация о режиме работы администрации сельсовета размещается на здании, на видном месте.

 Прием заявителей осуществляется в специально оборудованном кабинете.

 Прием документов на предоставление Муниципальной услуги осуществляется:

|  |  |
| --- | --- |
| Понедельник | 8.00 – 16.00 (перерыв 12.00 – 13.00) |
| Вторник | 8.00 – 16.00 (перерыв 12.00 – 13.00) |
| Среда | 8.00 – 16.00 (перерыв 12.00 – 13.00) |
| Четверг | 8.00 – 16.00 (перерыв 12.00 – 13.00) |

Помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормам.

 Помещение для предоставления муниципальной услуги обеспечивается необходимым для предоставления муниципальной услуги оборудованием компьютером, канцелярскими принадлежностями, информационными и методическими материалами, наглядной информацией, стульями и столами, средствами пожаротушения.

 Рабочее место ответственного работника оснащается настенной вывеской или настольной табличкой с указанием фамилии имени, отчества и должности.

 Требования к удобству и комфорту мест предоставления муниципальной услуги.

 Прием посетителей происходит на рабочем месте специалиста.

 Место для приема документов и консультаций оборудуются стульями, столами, шкафами для документов, обеспечиваются образцами заполнения документов, бланками документов, справочной информацией.

 Кабинет приема граждан оборудуется информационной табличкой с указанием номера кабинета, наименования отдела, фамилии, имени, отчества и должности специалиста, осуществляющего прием посетителей, графика работы.

 Места ожидания в очереди должны быть оборудованы необходимой мебелью для сидения. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании.

**2.10.Порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги.**

Информация о порядке предоставления муниципальной услуги предоставляется:

- непосредственно в ДТВ «ОАО РЖД Красноярские железные дороги»;

- с использованием средств почтовой, телефонной, электронной связи;

- посредством размещения информации на информационных стендах, публикации в средствах массовой информации, издания информационных материалов.

Для получения информации о процедуре предоставления муниципальной услуги (далее - информация о процедуре) заявители вправе обращаться:

- в устной форме лично или по телефону к специалисту ДТВ «ОАО РЖД Красноярские железные дороги.

- в письменном виде в адрес начальника ДТВ «ОАО РЖД Красноярские железные дороги.

Основными требованиями к информированию заявителя являются:

- достоверность и полнота информации о процедуре;

- четкость в изложении информации о процедуре;

- удобство и доступность получения информации о процедуре;

- оперативность предоставления информации о процедуре.

Форма информирования может быть устной или письменной в зависимости от формы обращения заявителя.

**2.11 Информация о режиме работы организации, предоставляющей муниципальную услугу, и расписание приема документов:**

(Филиал ОАО «РЖД» Красноярская железная дорога Дирекция по тепловодоснабжению). Юридический адрес: ул. Горького,6,г Красноярск,660021 тел.7-07-77. Адрес электронной почты PotehoGH@krw.rzd график работы: Пн-Пт (с 8.00 до 17.00) обед (с 12.00 до 13.00)

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

Последовательность административных процедур при предоставлении муниципальной услуги отражена в блок – схеме предоставления муниципальной услуги, которая приводится в приложении №2 к настоящему административному регламенту.

**1.Прием документов от заявителя.**  Основанием для начала предоставления муниципальной услуги является личное обращение заявителя (его представителя, доверенного лица) к специалисту с комплектом документов, необходимых для предоставления услуги и указанных в настоящем административном регламенте, поступление запроса по почте либо по электронной почте.

Срок исполнения данной административной процедуры составляет не более 1 рабочего дня.

Должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги, выполняет следующие действия:

- удостоверяет личность заявителя (при личном обращении заявителя);

- принимает заявление;

- регистрирует заявление в журнале учета и регистрации запросов;

- ставит отметку о принятии заявления на втором экземпляре (при личном обращении заявителя).

Результатом исполнения административной процедуры является регистрация заявления в журнале и отметка о принятии заявления (при личном обращении заявителя).

**2.Проверка принятых от заявителя документов для оказания муниципальной услуги.** Специалист устанавливает предмет обращения, устанавливает личность заявителя, проверяет документ, удостоверяющий личность заявителя, проверяет документ удостоверяющий личность.

 Специалист проверяет полномочия заявителя, в том числе полномочия представителя правообладателя действовать от его имени.

 Специалист проверяет наличие всех необходимых документов исходя из соответствующего перечня документов, представляемых на предоставление муниципальной услуги.

  При установлении фактов отсутствия необходимых документов, несоответствия представленных документов требованиям, специалист , уведомляет заявителя о наличии препятствий для представления муниципальной услуги, объясняет заявителю содержание выявленных недостатков представленных документов и предлагает принять меры по их устранению:

- при согласии заявителя устранить препятствия специалист , возвращает представленные документы;

- при несогласии заявителя устранить препятствия специалист ДТВ «ОАО РЖД Красноярские железные дороги, обращает его внимание, что указанное обстоятельство может препятствовать предоставлению муниципальной услуги.

Результатом исполнения административной процедуры является принятие решения о выдаче справки или отказ в предоставлении муниципальной услуги.

**3. Выдача справки о начислении жилищно-коммунальных услуг.**

Основанием для начала данной административной процедуры является подписание справки о начислении жилищно-коммунальных услуг.

Ответственным за исполнение данной административной процедуры является должностное лицо ДТВ «ОАО РЖД Красноярские железные дороги», ответственное за предоставление муниципальной услуги.

Срок исполнения данной административной процедуры составляет не более 3 дней.

Должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги:

- готовит сопроводительное письмо о направлении справки о начислении жилищно-коммунальных услуг;

- обеспечивает подписание сопроводительного письма;

- при наличии контактного телефона в заявлении устанавливает возможность выдачи документов лично заявителю;

- извещает заявителя о времени получения документов.

В случае отсутствия возможности выдачи документа лично заявителю должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги:

- направляет сопроводительное письмо с приложением уведомления об отсутствии запрашиваемых сведений заявителю по почтовому адресу, указанному в заявлении, либо по электронной почте на адрес электронной почты, указанный заявителем.

Результатом исполнения административной процедуры является выдача (направление по почте либо по электронной почте) заявителю справки о начислении жилищно-коммунальных услуг.

**IV. « Формы контроля за исполнением административного регламента»**

4.1. Контроль, за предоставлением муниципальной услуги, включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение заявлений, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействия) специалиста.

4.2. Текущий контроль осуществляется заместителем ДТВ «ОАО РЖД Красноярские железные дороги.

4.3. Ответственность должностного лица за организацию работы по представлению муниципальной услуги закрепляется в должностной инструкции должностного лица.

4.4. Контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения специалистом требования законодательства.

4.5. Результаты проверки оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

4.6. По результатам проверок в случае выявления нарушений прав заявителей осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

**V. Досудебный порядок обжалования решений действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления муниципальной услуги».**

5.1. Заявители имеют право на обжалование действий или бездействия должностных лиц предприятия в досудебном и судебном порядке.

В части досудебного обжалования заявители имеют право обратиться с жалобой лично (устно) (в установленные часы приема) или направить письменное предложение, заявление или жалобу (далее - письменное обращение) по почте в адрес ДТВ «ОАО РЖД Красноярские железные дороги.

5.2. При обращении заявителей в письменной форме срок рассмотрения такого обращения не должен превышать 30 дней с момента его регистрации в подразделении делопроизводства ДТВ «ОАО РЖД Красноярские железные дороги.

 5.3. В исключительных случаях, например, при направлении запроса в соответствующий орган о представлении дополнительных документов и материалов, а также в случае направления запроса государственным органам, органам местного самоуправления и иным должностным лицам для получения необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов директор предприятия, иное уполномоченное на то должностное лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив заявителя о продлении срока рассмотрения и указав причины, послужившие основанием для продления срока рассмотрения.

5.4. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает:

- наименование органа, в который направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), полное наименование для юридического лица, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату;

- наименование должности, фамилия, имя и отчество сотрудника, должностного лица, решение, действие (бездействие) которого обжалуется (при наличии информации);

- суть (обстоятельства) обжалуемого действия (бездействия), основания, по которым заявитель считает, что нарушены его права и свободы или законные интересы, созданы препятствия к их реализации либо незаконно возложена какая-либо обязанность;

- иные сведения, которые заявитель считает необходимым сообщить.

5.5. В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к письменному обращению копии документов и материалов.

5.6. Если в письменном обращении не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, электронный и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, обращение остается без рассмотрения.

5.7. Если в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу любого должностного лица, а также членов его семьи, обращение может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов, а заявителю, направившему обращение, сообщено о недопустимости злоупотребления правом.

5.8. Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес воспроизводимы.

5.9. Если в письменном обращении заявителя содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, глава администрации, иное уполномоченное на то должностное лицо 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 администрацию или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.

5.10. По результатам рассмотрения обращения должностным лицом принимается решение об удовлетворении требований заявителя либо об отказе в его удовлетворении. Заявителю направляется письменный ответ в течение трех рабочих дней, содержащий результаты рассмотрения письменного обращения.

5.11. В случае если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, заявителю, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

5.12. Если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе вновь направить обращение.

5.13. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

5.14. Заявители могут сообщить о нарушении своих прав и законных интересов, противоправных решениях, действиях или бездействии должностных лиц органов местного самоуправления и их структурных подразделений, нарушении положений регламента, некорректном поведении или нарушении служебной этики по номерам телефонов.

5.15. Заявители вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, действия или бездействие органов местного самоуправления, их структурных подразделений и их должностных лиц в судебном порядке в соответствии с нормами гражданского судопроизводства.

Приложение №1

к Административному регламенту

по предоставлению муниципальной услуги

по выдаче справки о начислении

жилищно – коммунальных услуг

Филиал ОАО «РЖД»

Красноярская железная дорога

 Начальнику Дирекции

 тепловодоснабжению

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

 Ф.И.О. (наименование) заявителя

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

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

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

 почтовый адрес\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

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

 адрес электронной почты(при наличии)

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

 контактный телефон(при наличии)

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

 заявление

Прошу предоставить мне справку о начислении жилищно – коммунальных услуг

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

в (на)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

за\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_г.г.

Примечание:

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

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/

 дата подпись заявителя фамилия, и.о.

Приложение №2

к Административному регламенту

по предоставлению муниципальной услуги

по выдаче справки о начислении

жилищно – коммунальных услуг

Блок – схема

прохождения административных процедур

при предоставлении муниципальной услуги

|  |
| --- |
| Приём и регистрация заявления – не более 1 дня |

↓

|  |
| --- |
| Проверка принятых от заявителя документов – не более 1 дня |

 ↓ ↓

Да Нет

|  |
| --- |
| Выдача справки о начислении жилищно – коммунальных услуг и исполнение заявления не более 3 дней. |

|  |
| --- |
| Письменное уведомление об отказе – в течение 3 дней со дня регистрации заявления  |