Утвержден

Постановлением Главы

города Реутов Московской области

от *20.07.2015* г. № *274-ПГ*

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**

**предоставления Администрацией городского округа Реутов муниципальной услуги**

**«Предоставление информации о тарифах, надбавках к тарифам и размере платы**

**за коммунальные услуги»**

**ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

* 1. **Предмет регулирования**

Настоящий административный регламент предоставления Администрацией городского округа Реутов муниципальной услуги «Предоставление информации о тарифах, надбавках к тарифам и размере платы за коммунальные услуги» (далее – административный регламент) разработан в целях повышения качества исполнения и доступности результата оказания муниципальной услуги, создания комфортных условий для заявителей муниципальной услуги и определяет сроки и последовательность действий (административных процедур), порядок взаимодействия между органами Администрации города и должностными лицами, а также взаимодействия с другими органами власти и организациями при предоставлении муниципальной услуги.

* 1. **Круг заявителей**

Право на получение услуги имеют физические и юридические лица, являющиеся потребителями коммунальных услуг (далее – заявители).

От имени заявителя может выступать другое физическое или юридическое лицо, имеющее право в силу наделения его заявителем полномочиями выступать от имени заявителя в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

* 1. **Порядок информирования о предоставлении услуги**

Информацию о предоставлении муниципальной услуги можно получить в:

1. Администрации города Реутов по адресу: г. Реутов, ул. Ленина, д. 27.

График работы: понедельник – четверг: с 9 до 18 (обед с 13:00 до 14:00);

пятница: с 9 до 17 (обед с 13:00 до 14:00)

Адрес официального сайта города Реутов: www.reutov.net, адрес электронной почты reutov@reutov.net.

1. Муниципальном бюджетном учреждении «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг населению городского округа Реутов» (далее – МФЦ): г. Реутов, ул. Победы, д.7

График работы: понедельник, среда, пятница: с 9 до 18;

 вторник, четверг: с 9 до 20;

 суббота: с 9 до 13.

Адрес официального сайта: mfc.reutov.net, адрес электронной почты mfc-reutov@mosreg.ru

Справочная информация предоставляется по телефону (495) 526-41-30.

Вышеуказанная информация размещена на Едином портале государственных и муниципальных услуг (далее – Единый портал), официальном сайте города, а также в местах непосредственного предоставления услуг.

**2. СТАНДАРТ ОКАЗАНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**

* 1. **Наименование муниципальной услуги**

Наименование муниципальной услуги – «Предоставление информации о тарифах, надбавках к тарифам и размере платы за коммунальные услуги» (далее – муниципальная услуга).

* 1. **Наименование уполномоченного органа и иных органов, участвующих в предоставлении муниципальной услуги**

Предоставление муниципальной услуги осуществляется отделом мобилизации доходов в составе Экономического управления Администрации города Реутов (далее – уполномоченный орган).

* 1. **Результат предоставления муниципальной услуги**

Результатом предоставления муниципальной услуги является:

* предоставление информации о тарифах, надбавках к тарифам и размере платы за коммунальные услуги;
* отказ в предоставлении информации.
	1. **Срок оказания муниципальной услуги**

Срок оказания муниципальной услуги составляет 30 дней с момента регистрации запроса заявителя.

* 1. **Перечень нормативно-правовых актов, регламентирующих предоставление муниципальной услуги**

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

* Федеральным законом от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
* Федеральным Законом от 06.10.2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
* Жилищным кодексом Российской Федерации;
* Федеральным законом от 30.12.2004 N 210-ФЗ «Об основах регулирования тарифов организаций коммунального комплекса»;
* Федеральным законом от 07.12.2011 №416-ФЗ «О водоснабжении и водоотведении»;
* Федеральным законом от 27.07.2010 № 190-ФЗ «О теплоснабжении»;
* Постановлением Правительства Российской Федерации от 23.05.2006 N 307 «О порядке предоставления коммунальных услуг гражданам»;
* Постановлением Правительства Российской Федерации от 06.05.2011 N 354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов»;
* Постановлением Правительства Российской Федерации от 14.07.2008 N 520 «Об основах ценообразования и порядке регулирования тарифов, надбавок и предельных индексов в сфере деятельности организаций коммунального комплекса».
	1. **Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины**

Муниципальная услуга предоставляется бесплатно, государственная пошлина не взимается.

* 1. **Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, способы их получения и порядок их представления**

Для предоставления муниципальной услуги заявитель обращается или подает заявление о предоставлении информации о тарифах, надбавках к тарифам на коммунальные услуги.

В случае необходимости заявитель может приложить к письменному обращению следующие документы и материалы:

* квитанции, платежные документы либо их копии, подтверждающие суть вопроса заявителя;
* договора с ресурсоснабжающими организациями или управляющими организациями;
* расчеты и другие сведения, подтверждающие изложенные в обращении факты.
	1. **Перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги**
* без подписи (в случае письменного обращения);
* без указания фамилии, имени, отчества физического лица и (или) его почтового адреса (в случае письменного и устного обращения);
* без указания полного наименования организации, ее почтового адреса и указания фамилии, имени, отчества руководителя или уполномоченного представителя организации (при письменном и устном обращении);
* в случае если в обращении заявителя содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи.
	1. **Перечень необходимых и обязательных услуг**

Результаты оказания необходимых и обязательных услуг не требуются.

* 1. **Перечень документов для получения необходимых и обязательных услуг**

Нет.

* 1. **Порядок, размер и основания взимания платы за оказание необходимых и обязательных услуг, включая информацию о методике расчета**

Нет.

* 1. **Срок и порядок регистрации запроса**

Запрос в письменной форме или в форме электронного документа подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Управление делами Администрации города.

* 1. **Требования к помещениям, местам ожидания и приема, к размещению информации**

Помещение, выделенное для осуществления муниципальной услуги, должно соответствовать Санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03».

При входе, в холле здания Администрации города, размещается стенд, содержащий информацию о режиме работы органов Администрации, городских служб города, общественных приемных.

Места для проведения личного приема граждан оборудуются:

* системой кондиционирования воздуха;
* противопожарной системой и средствами пожаротушения;
* системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации;
* системой охраны.

Места ожидания личного приема должны соответствовать комфортным условиям для заявителей, оборудуются стульями, столами, обеспечиваются канцелярскими принадлежностями для написания письменных обращений, информационными стендами.

На информационном стенде должны размещаться следующие информационные материалы:

* перечень документов, которые заявитель должен представить для предоставления муниципальной услуги;
* адрес, номера телефонов и факса, график работы, адрес электронной почты фамилии, имена, отчества должностных лиц, ответственных за предоставление муниципальной услуги;
* перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги;
* необходимая информация о предоставлении муниципальной услуги.

Текст материалов, размещаемых на стенде, напечатан удобным для чтения шрифтом, основные моменты и наиболее важные места выделены.

Места ожидания в очереди на предоставление документов должны быть оборудованы стульями или скамьями. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не может составлять менее двух мест.

Места для заполнения документов оборудуются стульями, столами и обеспечиваются образцами заполнения документов.

В целях обеспечения конфиденциальности сведений о заявителе, одним специалистом одновременно ведется прием только одного посетителя. Одновременное консультирование и (или) прием двух и более посетителей не допускается.

Каждое рабочее место специалистов уполномоченного органа должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим устройствам.

* 1. **Максимальный срок ожидания в очереди**

При подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги посредством Единого портала срок ожидания в очереди отсутствует.

При личной подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги максимальный срок ожидания в очереди определяется исходя из срока приема одного запроса – 15 минут.

* 1. **Иные требования**

Информирование заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется в виде:

* индивидуального информирования;
* публичного информирования;
* посредством электронной почты.

Информирование проводится в форме устного информирования и письменного информирования.

Индивидуальное устное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги обеспечивается должностными лицами, осуществляющими предоставление муниципальной услуги (далее - должностные лица), лично либо по телефону.

Индивидуальное письменное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги обеспечивается должностными лицами посредством направления заявителю почтового отправления по федеральной почтовой связи или по электронной почте (по e-mail).

Заявитель имеет право на получение сведений о стадии прохождения его обращения.

При информировании заявителя о порядке предоставления муниципальной услуги должностное лицо сообщает информацию по следующим вопросам:

* категории заявителей, имеющих право на получение муниципальной услуги;
* перечень документов, требуемых от заявителя, необходимых для получения муниципальной услуги;
* перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

Информирование по иным вопросам осуществляется только на основании письменного обращения.

При ответе на телефонные звонки должностное лицо должно назвать фамилию, имя, отчество, занимаемую должность и наименование структурного подразделения, предложить гражданину представиться и изложить суть вопроса.

Должностное лицо при общении с заявителем (по телефону или лично) должно корректно и внимательно относиться к заявителю, не унижая его чести и достоинства. Устное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги должно проводиться 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.

Должностное лицо, осуществляющее устное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги, не вправе осуществлять информирование заявителя, выходящее за рамки стандартных процедур и условий предоставления муниципальной услуги и прямо или косвенно влияющее на индивидуальное решение гражданина.

Должностное лицо, осуществляющее индивидуальное устное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги, должно принять все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы. В случае невозможности предоставления полной информации должностное лицо, осуществляющее индивидуальное устное информирование, должно предложить гражданину обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначить другое удобное для него время для устного информирования по интересующему его вопросу.

Индивидуальное письменное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги при письменном обращении гражданина в орган, предоставляющий муниципальную услугу, осуществляется путем направления ответов почтовым отправлением, а также электронной почтой.

При индивидуальном письменном информировании ответ направляется заявителю в течение 30 дней со дня регистрации обращения.

Публичное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется посредством размещения соответствующей информации на официальном сайте органа, предоставляющего муниципальную услугу, на портале государственных и муниципальных услуг, а также на информационных стендах в местах предоставления услуги.

**3. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР**

* 1. **Перечень административных процедур**

Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

* + 1. Прием заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, при личном обращении в Управление делами Администрации города Реутов, в письменном виде, в электронной форме, а также через МФЦ заявления от заявителя о предоставлении муниципальной услуги и прилагаемых к нему документов.
		2. При предоставлении заявителем документов специалист Управления делами или специалист МФЦ, уполномоченный принимать документы, проверяет полномочия заявителя или доверенного лица, действующего от его имени.
		3. Заявителю выдается расписка о приеме документов с отметкой о дате, количестве и наименовании документов. При подаче документов через Единый портал, на электронный адрес заявителя отправляется уведомление о получении документов.
		4. Заявление регистрируется и с пакетом документов передается на рассмотрение в уполномоченный орган.
		5. Специалист уполномоченного органа на основании заявления готовит ответ заявителю.
		6. Специалист Управления делами или специалист МФЦ выдает или направляет (по почте, по e-mail или через Единый портал) заявителю результат оказания услуги.
	1. **Блок-схема**

Последовательность предоставления муниципальной услуги представлена в блок-схеме (Приложение 1).

**4. ПОРЯДОК И ФОРМЫ КОНТРОЛЯ**

* 1. **Порядок осуществления текущего контроля**

Текущий контроль за соблюдением предоставления муниципальной услуги, в том числе за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами настоящего Регламента, осуществляется Комиссией по проведению административной реформы (далее – Комиссия).

Текущий контроль осуществляется путем проверок соблюдения и исполнения должностными лицами Администрации города положений настоящего Регламента, иных правовых актов Российской Федерации, Московской области и городского округа Реутов.

Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается Комиссией.

* 1. **Порядок и периодичность плановых и внеплановых проверок**

Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав физических и (или) юридических лиц, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц Администрации города.

Плановые проверки выполнения административного регламента проводятся на основании утверждаемого решением Комиссии Плана проверок выполнения административных регламентов.

Внеплановые проверки выполнения административного регламента проводятся на основании протокольного решения Комиссии, принятого в соответствии с обращением (заявлением, жалобой) получателя муниципальной услуги (граждан, организаций).

* 1. **Ответственность должностных лиц**

Сотрудники Администрации города, ответственные за прием и регистрацию документации, несут персональную ответственность за соблюдение порядка и сроков приема у Заявителя и передачи уполномоченным органам документов, указанных в пункте 2.7 настоящего Регламента, правильность внесения записей в журнал регистрации.

Сотрудник уполномоченного органа несет персональную ответственность за:

* соблюдение порядка и сроков подготовки проекта решения Администрации города о предоставлении муниципальной услуги;
* соблюдение порядка, сроков подготовки и выдачи уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

Персональная ответственность сотрудников Администрации города закрепляется в должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации и Московской области.

* 1. **Требования к порядку и формам контроля**

Проверка выполнения административного регламента, решения Комиссии осуществляется путем рассмотрения на заседании Комиссии информации (отчета) уполномоченного органа о выполнении административного регламента (решения Комиссии).

Контроль также может осуществляться со стороны граждан, их объединений и организаций. В этом случае заявитель может подать соответствующую жалобу или же выдвинуть предложение по усовершенствованию процедуры предоставления муниципальной услуги, а Комиссия обязана его рассмотреть и принять по нему решение.

**5. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ОРГАНА, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО МУНИЦИПАЛЬНУЮ УСЛУГУ, А ТАКЖЕ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ**

* 1. **Право на обжалование**

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

* 1. **Предмет обжалования**

Заявители имеют право обратиться с жалобой в следующих случаях:

* нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;
* нарушение срока предоставления муниципальной услуги;
* требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;
* отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;
* отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;
* затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;
* отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.
	1. **Перечень оснований для отказа в рассмотрении жалобы**

Если в жалобе, переданной лично, не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

При получении обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, управление вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить заявителю, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

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

Если в 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, уполномоченное на то должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.

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.

Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

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

* 1. **Основания для начала процедуры обжалования**

Основаниями для начала процедуры обжалования могут являться неправомерный отказ в выдаче результата предоставления муниципальной услуги, нарушение сроков и порядка рассмотрения заявлений граждан (юридических лиц) и т.д.

Жалоба может быть направлена по почте, через МФЦ, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта органа, предоставляющего муниципальную услугу, Единого портала, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

Основанием для начала административных процедур досудебного обжалования является несогласие заявителя с отказом в предоставлении муниципальной услуги, ее прекращении, отсутствие сообщения в установленный Административным регламентом срок о принятом решении.

Сообщение заявителя должно содержать следующую информацию:

* наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;
* фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер контактного телефона, адрес электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;
* информации об организации и способе получения результата рассмотрения жалобы (в Администрации города Реутов или в МФЦ);
* сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего;
* доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.
	1. **Права заявителя на получение документов для жалобы**

Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы (претензии).

* 1. **Органы и должностные лица, кому можно отправить жалобу**

Жалоба подается на имя Руководителя Администрации города Реутов в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме, а также может быть передана через специалиста МФЦ.

* 1. **Сроки рассмотрения жалобы**

Жалоба подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации. Жалоба на отказ уполномоченного органа, должностного лица уполномоченного органа, специалиста МФЦ в приеме документов либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок, а также жалоба на нарушение установленного срока исправлений подлежит рассмотрению в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

* 1. **Результат обжалования каждой процедуры**

По результатам рассмотрения жалобы Руководитель Администрации или Заместитель Руководителя Администрации одно из следующих решений:

* удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим муниципальную услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;
* отказывает в удовлетворении жалобы.

Ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется заявителю следующим образом:

* вручается заявителю при личном обращении в указанной в заявлении организации;
* направляется по почте (заказным письмом) или курьером;
* направляется с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Приложение №1

**Блок-схема предоставления муниципальной услуги**

**«Предоставление информации о тарифах, надбавках к тарифам и**

**размере платы за коммунальные услуги»**

Заявитель

Прием и регистрация запроса

Обращение в устной или письменной форме

Подготовка проекта ответа на запрос

Направление мотивированного отказа заявителю

Направление ответа заявителю