

Приложение
к постановлению главы города
от 19.11.2010 г. № 1297
(в редакции постановления
администрации ЗАТО г. Радужный
от 25.01.2012 г. № 79;
постановления администрации
ЗАТО г. Радужный от 30.05.2013 г.
№ 712)

Административный регламент
предоставления муниципальной услуги по
предоставлению информации о порядке предоставления
жилищно-коммунальных услуг населению

Общие положения

1. Настоящий административный регламент предоставления муниципальной услуги по предоставлению информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению (далее - Регламент) разработан в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением главы города от 25.08.2010г. № 897 «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных (государственных) услуг на территории ЗАТО г. Радужный» в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги, создания комфортных условий для получения муниципальной услуги. Регламент определяет порядок, сроки и последовательность действий при предоставлении муниципальной услуги.

2. Заявителями на получение муниципальной услуги являются:

Граждане, использующие коммунальные услуги для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

3. Информация о порядке и процедуре предоставления муниципальной услуги, контактных телефонах, сведения о графике (режиме работы) предоставляется в отделе по контролю за техническим состоянием и текущим ремонтом объектов муниципального коммунального хозяйства и в планово-экономическом отделе Муниципального казенного учреждения «Городской комитет муниципального хозяйства ЗАТО г. Радужный Владимирской области» (далее – МКУ «ГКМХ») при личном обращении заявителя, письменно, включая обращение в электронной форме или по телефону, на web – сайте.

Кроме того, информацию о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг, заявитель может получить на официальном сайте ЗАТО г. Радужный www.raduzhnyi-city.ru в разделе «Предприятия и организации» -

МКУ «ГКМХ» в подразделе «Информация о порядке представления жилищно-коммунальных услуг населению» по ссылке www.raduzhnyi-city.ru/business/e151.html.

В случае невозможности личной явки заявителя за получением муниципальной услуги его интересы может представлять иное лицо при предъявлении паспорта или иного документа, удостоверяющего личность гражданина, согласно полномочиям доверенности, оформленной в соответствии с требованиями действующего законодательства. Интересы недееспособных граждан представляет законный представитель – опекун на основании постановления о назначении опеки; интересы несовершеннолетних граждан представляют законные представители – родители, усыновители, опекуны.

Порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги включает в себя размещение данного административного регламента на официальном сайте муниципального образования ЗАТО г. Радужный и в информационном бюллетене администрации ЗАТО г. Радужный «Радуга – информ».

4. Местонахождение: Владимирская область, г. Радужный, 1 квартал, дом № 55, кабинеты № 214, № 215. Телефоны для справок: 49(254) 3-30-67; 49(254) 3-42-95; 49(254) 3-37-08. Адрес интернет-сайта: www.raduzhnyi-city.ru. E-mail: gkmx-uslugi@raduzhnyi-city.ru.

5. График работы: ежедневно с 8.00 до 17.00, перерыв на обед с 12.00 до 13.00. Выходные дни – суббота, воскресенье.

Стандарты предоставления муниципальной услуги

6. Наименование муниципальной услуги: предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

7. Муниципальная услуга предоставляется администрацией ЗАТО г. Радужный. Ответственными за организацию предоставления муниципальной услуги в соответствии с муниципальным заданием являются отдел по контролю за техническим состоянием и текущим ремонтом объектов муниципального коммунального хозяйства и планово-экономический отдел МКУ «ГКМХ».

8. Результатом предоставления муниципальной услуги является предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению ЗАТО г. Радужный Владимирской области.

9. Срок предоставления муниципальной услуги:

При индивидуальном письменном информировании ответ подготавливается и направляется заявителю в кратчайшие сроки, но не более 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

При устном обращении муниципальная услуга предоставляется непосредственно в момент обращения.

10. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным Законом от 06.10.2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Жилищным кодексом Российской Федерации;
- Федеральным Законом от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 27.07.2010г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Федеральным законом от 09 февраля 2009 г. N 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;
- постановлением Правительства Российской Федерации от 23.05.2006г. № 307 «О порядке предоставления коммунальных услуг гражданам».

11. Для получения муниципальной услуги заявитель подает заявление на имя председателя МУ «ГКМХ» (Приложение № 2).

12. Основания для отказа в приеме заявления:

- если заявление подано без подписи, без указания фамилии, имени, отчества физического лица и (или) его почтового адреса, без указания полного наименования организации, ее почтового адреса и указания фамилии, имени, отчества руководителя или уполномоченного представителя организации;
- если заявление не поддается прочтению, содержит нецензурные или оскорбительные выражения.

13. Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги является:

- обращение по вопросам, рассмотрение которых не входит в компетенцию организации, исполняющей муниципальную услугу;
- о представлении сведений, которые не подлежат разглашению в соответствии с законодательством Российской Федерации, сведений конфиденциального характера.

14. Предоставление муниципальной услуги осуществляется на бесплатной основе.

15. Максимальный срок ожидания в очереди для получения муниципальной услуги не должен превышать 15 минут.

16. Срок регистрации заявления, поданного в МУ «ГКМХ» не более 1 рабочего дня.

17. Для ожидания приема и заполнения, необходимых для предоставления муниципальной услуги документов, гражданам отводятся места, оборудованные стульями, столами и снабженные канцелярскими принадлежностями, необходимыми для оформления документов.

В местах предоставления муниципальной услуги предусматривается оборудование доступных мест общественного пользования (туалеты).

18. Показателями доступности и качества предоставления муниципальной услуги являются:

- отсутствие очереди;
- соблюдение установленных сроков рассмотрения обращений граждан;
- отсутствие обращений граждан в связи с неправомерным отказом в предоставлении муниципальной услуги.

18.1. Заявление о предоставлении муниципальной услуги может быть подано заявителем в электронной форме на адрес электронной почты, указанный в пункте 4 раздела «Общие положения» настоящего Регламента. В этом случае заявление должно быть удостоверено простой электронной подписью лица, подписавшего документ.

Заявитель может подать заявление о предоставлении муниципальной услуги также из личного кабинета на портале Государственных услуг Владимирской области (rgu33.avо.ru) или на портале Государственных услуг Российской Федерации (www.gosuslugi.ru)

Административные процедуры

19. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры (Блок-схема – Приложение № 1):

- прием заявителя в случае устного обращения, прием и регистрация заявления (Приложение № 2) о предоставлении информации в случае письменного обращения, включая обращение в электронной форме;
- рассмотрение обращения (заявления);
- предоставление информации получателю услуги устно, отправление информации почтовым отправлением или по электронной почте.

19.1. Прием заявителя в случае устного обращения, прием и регистрация заявления о предоставлении информации в случае письменного обращения, включая обращение в электронной форме.

Основанием для начала предоставления муниципальной услуги является личное обращение заявителя в МКУ «ГКМХ» либо направление на имя председателя МКУ «ГКМХ» заявления почтой или электронной почтой.

При личном обращении заявитель представляется, назвав свои фамилию, имя, отчество, и излагает суть интересующего его вопроса.

При письменном обращении, включая обращение в электронной форме, заявитель в обязательном порядке указывает наименование организации, в

которую направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес по которому должен быть направлен ответ, способ доставки ответа.

Если обращение направляется несколькими гражданами, то указываются вышеперечисленные данные, хотя бы одного из этих лиц.

Заявление, направленное почтовым отправлением или полученное при личном обращении заявителя регистрируется в течение одного рабочего дня в Журнале входящей корреспонденции.

19.2. Рассмотрение обращения (заявления).

Работник МКУ «ГКМХ» при личном обращении заявителя выслушивает обращение и, при необходимости, уточняет поставленные в нем вопросы.

В случае письменного обращения, включая обращение в электронной форме, заявление в течение одного рабочего дня передается работнику, уполномоченному на рассмотрение заявления для работы.

19.3. Предоставление информации получателю услуги устно, отправление информации почтовым отправлением или по электронной почте.

Работник МКУ «ГКМХ», в пределах своей компетенции, предоставляет заявителю в устной форме информацию по существу вопроса.

Работник МКУ «ГКМХ», уполномоченный на рассмотрение заявления, включая обращение в электронной форме, подготавливает сведения (документы) по предоставлению информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

Информация, по существу поставленных в обращении вопросов, предоставляется заявителю услуг устно в момент непосредственного личного обращения или направляется по почте. Ответы на письменные обращения, включая обращение в электронной форме, направляются в письменном виде и содержат: ответы на поставленные вопросы, фамилию, инициалы и номер телефона исполнителя.

Порядок и формы контроля за исполнением муниципальной услуги

20. Текущий контроль за соблюдением сроков и последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, осуществляется председателем МКУ «ГКМХ» и главой администрации города.

Текущий контроль осуществляется постоянно в процессе предоставления муниципальной услуги.

Плановый контроль за соблюдением сроков и последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, осуществляется заместителем главы администрации города по городскому хозяйству и главой администрации города.

21. Непосредственное выполнение административных процедур

осуществляется работниками МКУ «ГКМХ» в соответствии с их должностными инструкциями, а также Уставом МКУ «ГКМХ».

22. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав получателей муниципальной услуги, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращение граждан, содержание жалобы на решения, подготовку ответов на обращение граждан, содержащие жалобы на решения, действия (бездействия) должностных лиц.

23. Периодичность проведения проверок носит плановый характер (осуществляется на основании годовых планов работы) и внеплановый характер (по конкретному обращению заинтересованных лиц).

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

25. Должностные лица, ответственные за предоставление муниципальной услуги, несут персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка предоставления муниципальной услуги.

Порядок обжалования действия (бездействия) должностного лица, а также принимаемого решения при исполнении муниципальной услуги

26. Заявитель имеет право на обжалование действий (бездействий) ответственных за предоставление муниципальной услуги лиц, а также принимаемых ими решений при предоставлении муниципальной услуги в досудебном (внесудебном) и судебном порядке.

Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является личное устное обращение, письменное обращение или обращение граждан в форме электронного документа с жалобой.

Результатом досудебного (внесудебного) обжалования является объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения граждан, достижение по взаимному согласию договоренности (в случае личного устного обращения) или подготовка мотивированного ответа (в случае письменного обращения или обращения в форме электронного документа).

27. Обращение (жалоба) должно содержать:

- фамилию, имя, отчество лица, обращающегося с жалобой;
- наименование органа, должность, фамилию, имя и отчество работника, действие (бездействие) которого обжалуется, с указанием данного действия (бездействия);
- содержательную характеристику обжалуемого действия (бездействия), решения.

Дополнительно могут быть указаны:

- причины несогласия с обжалуемым действием (бездействием), решением;
- иные сведения, которые заявитель считает необходимым сообщить.

К обращению (жалобе) могут быть приложены копии документов,

подтверждающие приложенную информацию.

28. Обращение, содержащее жалобу, подлежит рассмотрению в течение пятнадцать рабочих дней со дня его регистрации, а в случае обжалования отказа в приеме документов у заявителя, либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течение пяти рабочих дней со дня его регистрации.

29. Действия (бездействие) и решения, осуществляемые (принятые) в ходе предоставления муниципальной услуги, могут быть обжалованы в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации в Собинском городском суде Владимирской области в течение трех месяцев со дня, когда гражданину стало известно о нарушении его прав.

30. Граждане могут обжаловать действия (бездействие) и решения, не подлежащие рассмотрению в суде в досудебном (внесудебном) порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации:

- ответственных работников отдела – начальнику отдела,
- начальников отделов – главе администрации или заместителям главы администрации.

31. Обращение (жалоба) не рассматривается при отсутствии в обращении (жалобе) фамилии гражданина, направившего обращение, и почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ.

Приложение № 1
к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
по предоставлению информации о порядке
предоставления жилищно-коммунальных услуг
населению

Блок – схема
предоставления муниципальной услуги по предоставлению информации о порядке
предоставления жилищно-коммунальных услуг населению



Приложение № 2
к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
по предоставлению информации о порядке
предоставления жилищно-коммунальных услуг
населению

Председателю МКУ «ГКМХ»

от _____

проживающего по адресу: _____

Заявление

Прошу предоставить информацию о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению по _____

Цель предоставления информации _____

Информацию получу _____

(лично, по почте)

дата

Подпись