

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 муниципальным учреждением «Городской комитет муниципального хозяйства ЗАТО г. Радужный Владимирской области» (далее – МУ «ГКМХ») путем индивидуального информирования в устной или письменной форме.

Индивидуальное устное информирование осуществляется при обращении лично или по телефону.

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 нотариально заверенной доверенности. Интересы недееспособных граждан представляет законный представитель – опекун на основании постановления о назначении опеки; интересы несовершеннолетних граждан представляют законные представители –

родители, усыновители, опекуны.

Письменное информирование осуществляется при обращении граждан путем почтовых отправлений.

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, кабинет № 216. Телефон для справок: 49 (254) 3-30-67. Адрес интернет-сайта: www.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. Ответственным за организацию предоставления муниципальной услуги в соответствии с муниципальным заданием является МУ «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»;

- 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.

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.

Административные процедуры

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

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

19.1. Прием заявителя в случае устного обращения или, в случае письменного обращения, прием и регистрация заявления о предоставлении информации.

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

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

При письменном обращении 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.

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

Заявление регистрируется в течение одного рабочего дня в Журнале входящей корреспонденции.

19.2. Рассмотрение обращения (заявления).

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

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

19.3. Предоставление информации получателю услуги устно или отправлением информации по почте.

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

Работник МУ «ГКМХ», уполномоченный на рассмотрение заявления, 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 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 МУ «ГКМХ» и главой 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 города по городскому хозяйству и главой города.

21. Непосредственное выполнение административных процедур осуществляется работниками МУ «ГКМХ» в соответствии с их должностными инструкциями, а также Уставом МУ «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.

27. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является личное письменное обращение заинтересованных лиц с жалобой к председателю МУ «ГКМХ», к заместителю главы города по городскому хозяйству либо к главе города.

28. Обращение (жалоба) подается в письменной форме и 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.

29. Рассмотрение письменного обращения (жалобы) и ответ на него осуществляется в кратчайшие сроки, но не более 30 дней со дня регистрации.

30. По результатам рассмотрения обращения (жалобы) председателем МУ «ГКМХ», заместителем главы города по городскому хозяйству либо главой города принимается решение об удовлетворении или об отказе в удовлетворении требований заявителя.

Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения (жалобы), направляется заявителю.

31. Обращение (жалоба) не рассматривается при отсутствии в обращении (жалобе) сведений: об обжалуемом действии (бездействии), решении (в чем выразилось, кем принято), отсутствии в обращении (жалобе) сведений о лице, обращающемся с жалобой.

32. Заявитель вправе обжаловать действия (бездействие) должностных лиц и решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги в Собинский городской суд Владимирской области в течение трех месяцев со дня, когда заявителю стало известно о нарушении его прав.

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 МУ «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