

АДМИНИСТРАЦИЯ МИРНОГО
Муниципальное образование «Мирный»
Архангельская область
ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от «03» февраля 2011 г.

№ 132

Об утверждении Административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению»

В соответствии с Положением о муниципальном учреждении «Управление архитектуры, строительства и жилищно-коммунального хозяйства администрации Мирного», постановлением администрации Мирного от 10.06.2010г. № 1073 «Об утверждении перечня муниципальных услуг муниципального образования «Мирный», в целях повышения качества решения вопросов местного значения, администрация Мирного **п о с т а н о в л я е т**:

1. Утвердить прилагаемый Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению».

2. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

3. Контроль за исполнением постановления возложить на начальника муниципального учреждения «Управление архитектуры, строительства и жилищно-коммунального хозяйства администрации Мирного» А.Н. Ножкина.

Глава администрации Мирного

О.Л. Смирнов

**Административный регламент предоставления
муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке
предоставления жилищно-коммунальных услуг населению»**

1. Общие положения

1.1. Административный регламент «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» (далее — Регламент) разработан в целях установления порядка, сроков и последовательности действий предоставления муниципальной услуги по предоставлению заинтересованным лицам информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг (далее — Услуга).

1.2. Услуга предоставляется МУ «Управление архитектуры, строительства и ЖКХ».

1.3. Предоставление услуги осуществляется в соответствии с:

Конституцией Российской Федерации;

Жилищным кодексом Российской Федерации;

Федеральным законом от 06 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Федеральным законом Российской Федерации от 27 июля 2010г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

Постановлением Правительства Российской Федерации от 23 мая 2006 г. № 307 «О порядке предоставления коммунальных услуг гражданам»;

Постановлением Правительства Российской Федерации от 13 августа 2006г. № 491 «Об утверждении Правил содержания общего имущества в многоквартирном доме и Правил изменения размера платы за содержание и ремонт жилого помещения в случае оказания услуг и выполнения работ по управлению, содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность»;

Уставом муниципального образования «Мирный» от 07.11.2007г., принятым на сессии муниципального собрания депутатов Мирного Решением от 07.11.2007г. №185;

Положением о муниципальном учреждении «Управление архитектуры, строительства и жилищно-коммунального хозяйства администрации Мирного», утвержденное Решением городского Совета депутатов мирного от 26.12.2007г. № 203;

Постановлением администрации Мирного от 10 июня 2010 г. № 1073 «Об утверждении перечня муниципальных услуг муниципального образования «Мирный»»;

1.4. Результатом предоставления услуги является:

При обращении за предоставлением услуги в ходе личного обращения или по телефону юридическим фактом, которым заканчивается предоставление услуги, является получение заявителями устных разъяснений, содержащих информацию о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению:

При письменном обращении за предоставлением услуги является получение заявителями разъяснений по поставленным в обращении вопросам в письменной форме, содержащих информацию о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению:

1.5. Получателями услуги являются физические лица, проживающие на территории муниципального образования «Мирный», а также юридические лица (независимо от организационно-правовой формы), законно осуществляющие свою деятельность (далее - заявители).

2. Требования к порядку предоставления услуги

2.1. Место нахождения МУ «Управление архитектуры, строительства и ЖКХ» (далее Управление): г. Мирный, ул. Ленина, д.33, 164170.

Адрес официального сайта администрации Мирного: admirn@atnet.ru, раздел «Органы власти», «Управление архитектуры, строительства и ЖКХ».

Номер телефона/факса Управления: (81834) 5 02 54.

Номер телефона/факса отдела ЖКХ Управления: (81834) 5 04 15.

Адрес электронной почты Управления (e-mail): UASMIRN@mail.ru

График (режим) работы Управления: ежедневно, кроме субботы, воскресенья и нерабочих праздничных дней, с 8.30 до 18.00, перерыв 13.00-14.30.

Информирование заявителей о правилах предоставления услуги осуществляется сотрудниками Управления, уполномоченными на осуществление информирования о правилах предоставления услуги, при личном обращении, обращении по телефону, по электронной почте или письменном обращении.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения сотрудники Управления, уполномоченные на осуществление информирования о порядке предоставления услуги, подробно и в вежливой форме информируют обратившихся заявителей по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании органа, в который позвонил заявитель, фамилии, имени, отчестве и должности сотрудника Управления ЖКХ, принявшего телефонный вызов.

При консультировании сотрудники Управления руководствуются следующими принципами:

достоверность предоставляемой информации;

четкость и полнота в изложении информации;

оперативность предоставления информации.

Консультирование заявителей проводится в форме устного или письменного консультирования (по письменному запросу - в письменном виде, по устному запросу - в устной форме).

На информационном стенде, размещенном в коридоре Управления, должна содержаться следующая информация: почтовый адрес Управления, график (режим) его работы, номера телефонов, по которым можно получить необходимую информацию, адрес официального Интернет-сайта и электронной почты.

Услуга предоставляется бесплатно.

2.2. Требования к оформлению документов, необходимых для получения услуги.

Для заявителей, письменно обратившихся за получением услуги, форма обращения может быть произвольной и должна содержать следующую информацию:

для граждан: фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, содержание вопросов, по которым требуется консультирование в рамках предоставления услуги, заверенную личной подписью с указанием даты обращения;

для юридических лиц: полное наименование юридического лица, фамилию, имя, отчество руководителя, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, содержание вопросов, по которым требуется консультирование в рамках предоставления услуги, заверенную подписью полномочного представителя юридического лица, печатью организации (в случае, если письменное обращение представлено не на бланке организации), с указанием даты обращения.

В письменном обращении за предоставлением услуги, в том числе, направленном по электронной почте, заявителями указывается адресат (Управление), либо должность, фамилия и инициалы должностного лица Управления, которому адресовано обращение.

Письменное обращение может быть написано от руки или оформлено в печатном виде.

2.3. Сроки предоставления услуги.

Срок предоставления услуги при личном обращении заявителя за получением услуги не может превышать 30 минут.

Срок предоставления услуги при письменном обращении заявителя за получением информации не может превышать 30 дней с момента регистрации обращения.

В исключительных случаях данный срок предоставления услуги может быть продлен, но не более чем на 30 дней с обязательным уведомлением заявителя о продлении срока рассмотрения обращения. Общий срок рассмотрения обращения в этом случае не должен превышать 60 дней.

2.4. Требования к местам предоставления услуги.

Размещение и оформление помещений Управления: прием заявителей осуществляется в помещении Управления по адресу: ул. Ленина, д. 33 (левое крыло, 4 этаж), г. Мирный, Архангельская обл., 164170. Организация приема заявителей осуществляется в течение всего рабочего времени. Помещение должно быть оборудовано в соответствии с санитарными правилами и нормами.

Размещение и оформление визуальной, текстовой информации: места получения информации об услуге оборудуются информационными стендами следующего содержания:

почтовый адрес Управления, график (режим) его работы, номера телефонов, по которым можно получить необходимую информацию, адрес официального Интернет-сайта и электронной почты.

Оформление входа в Управления: входная группа оборудована вывеской.

Места для информирования заявителей, получения информации и заполнения необходимых документов: для заявителей отводится место, оборудованное стульями, письменными столами, ручками.

Места для ожидания заявителей: для ожидания заявителей отводятся места, оборудованные стульями.

Места для приема заявителей: прием заявителей организуется сотрудниками Управления на их рабочих местах.

III. Административные процедуры по предоставлению услуги

3.1. Административные процедуры предоставления информации:
прием обращения о предоставлении информации;
поиск необходимой информации;
предоставление информации (мотивированный отказ в предоставлении информации) заявителю.

Блок-схема последовательности действий при предоставлении заявителю информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению, приведена в приложении 1 к настоящему Административному регламенту.

3.2. Описание последовательности административных действий при осуществлении консультирования заявителей, лично обратившихся за получением услуги.

Юридическим фактом для начала исполнения административных действий, связанных с консультированием заявителей, является личное обращение заявителя за получением услуги.

Сотрудник Управления, осуществляющий приём заявителей, регистрирует фамилию, имя, отчество, адрес и телефон заявителя в Журнале регистрации приёма граждан, выслушивает заявителя, и, при необходимости, уточняет у него характер и существо разъяснений, за получением которых он обратился.

Сотрудник Управления, осуществляющий приём заявителей, в доступной для восприятия форме дает заявителю устные разъяснения по существу вопроса.

При осуществлении устного консультирования заявителя по поставленным им вопросам сотрудник Управления, осуществляющий приём граждан, использует положения законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы по вопросам предоставления жилищно-коммунальных услуг населению, разъяснения и комментарии официальных органов, информационные материалы и другие методические материалы.

Максимально допустимое время для устных разъяснений на поставленные заявителем вопросы не должно превышать 30 минут.

В случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, сотрудник Управления, осуществляющий приём заявителя может предложить заявителю обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначить другое удобное для заявителя время для устного консультирования.

При обращении заявителя с вопросом об источнике предоставленной ему информации сотрудник Управления, осуществляющий приём заявителя, предоставляет достоверную информацию в форме и объеме, достаточных для идентификации источника получения предоставленной информации (за исключением случаев конфиденциальности сведений об источнике информации).

В случае если поставленные заявителем вопросы или характер запрашиваемых сведений не относятся к сфере регулирования вопросов предоставления жилищно-коммунальных услуг населению, то осуществляющий предоставление услуги сотрудник Управления информирует заявителя о невозможности предоставления консультации, после чего подробно и в вежливой форме дает разъяснения о возможности получения консультации из иных источников или от органов и организаций, уполномоченных на предоставление необходимой заявителю консультации.

Сотрудник Управления, осуществляющий прием граждан, фиксирует результат предоставления услуги в журнале регистрации консультаций по вопросам порядка предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

Личный приём заявителей начальником Управления, его заместителем осуществляется еженедельно в пятницу с 15.00 до 17.00 часов (кроме нерабочих и праздничных дней).

Непосредственную организацию личного приема заявителей начальником Управления, его заместителем осуществляет ответственный сотрудник Управления.

Предварительная запись на прием к начальнику Управления и его заместителю производится ответственным специалистом Управления в четверг с 09-00 до 17-00.

Личный приём заявителей производится с учетом записавшихся на прием с расчетом, чтобы время ожидания в очереди на прием не превышало 30 минут.

Результатом личного обращения заявителя является ответ по существу вопроса, с которым обратился заявитель. Блок - схема предоставления услуги (Приложение № 1).

3.3. Описание последовательности административных действий при предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению заявителям, письменно обратившимся за предоставлением услуги.

Юридическим фактом для начала осуществления административных действий по предоставлению информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению заявителям, обратившихся за предоставлением услуги письменно или по электронной почте является поступление в Управление обращения заявителя в виде письменного почтового отправления, обращения по электронной почте (далее - письменное обращение заявителя).

В случае обращения заявителя за получением услуги по электронной почте, работа с обращением ведётся как с письменным обращением.

Документы, направленные в Управление почтовым отправлением или полученные при личном обращении заявителя, регистрируются в порядке делопроизводства.

По желанию заявителя при приеме и регистрации запроса на втором экземпляре сотрудник общего отдела Управления, осуществляющий прием, проставляет отметку о принятии письменного обращения с указанием даты представления.

Максимальный срок выполнения действия составляет 5 минут. Действие совершается в присутствии заявителя.

После регистрации письменное обращение передается в порядке делопроизводства начальнику Управления. Начальник Управления в соответствии со своей компетенцией передает запрос заместителю начальника Управления.

Максимальный срок выполнения действия составляет 3 дня.

Заместитель начальника Управления в соответствии со своей компетенцией передает письменное обращение в соответствующий отдел для исполнения.

Максимальный срок выполнения действия составляет 1 день.

Если предметом обращения заявителя является предоставление информации, не входящей в полномочия Управления, сотрудник, уполномоченный принимать документы, сообщает заявителю, в какой орган государственной власти или орган местного самоуправления следует обратиться.

Сотрудник Управления, получивший поручение по рассмотрению письменного обращения заявителя обеспечивает:

- объективное, полное и своевременное рассмотрение обращения;
- подготовку письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов в срок не более 15 рабочих дней с момента поступления к нему письменного обращения.

Сотрудник, уполномоченный предоставлять информацию, передает указанные выше документы на подпись начальнику Управления либо по его поручению заместителю начальника Управления.

Начальник Управления либо заместитель начальника Управления подписывает ответ.

Максимальный срок выполнения действия составляет 3 дня.

Сотрудник, уполномоченный предоставлять информацию, передает подписанный ответ в порядке делопроизводства для выдачи.

Максимальный срок выполнения действия составляет 1 день. Действие совершается в день получения подписанных документов от начальника Управления либо от заместителя начальника Управления.

Основанием для начала выдачи документов заявителю является их поступление сотруднику, уполномоченному выдавать документы.

При обращении заявителя для получения подготовленной информации сотрудник, уполномоченный предоставлять информацию, устанавливает личность заявителя, в том числе проверяет документ, удостоверяющий личность. Если за получением подготовленной информации обращается представитель заявителя, сотрудник, уполномоченный выдавать документы, устанавливает личность представителя, в том числе проверяет документ, удостоверяющий личность, а также его полномочия на получение информации, запрошенной заявителем.

Сотрудник, уполномоченный выдавать документы, регистрирует факт выдачи информации путем внесения соответствующей записи в книге регистрации.

Сотрудник, уполномоченный выдавать документы, выдает документы заявителю, заявитель расписывается в получении документов на экземпляре документа, который остается в Управлении.

Максимальный срок выполнения всех действий составляет 20 минут.

Сотрудник Управления, ответственный за регистрацию и отправку обращений, в случае, если ответ не был получен заявителем лично, отправляет его заявителю в соответствии с реквизитами почтовых или электронных адресов, указанных в письменном обращении.

Результатом процедуры оформления ответа на обращение является письменный ответ заявителю по существу.

IV. Порядок и формы контроля за предоставлением услуги

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению услуги, и принятием решений сотрудниками Управления, осуществляется должностными лицами Управления, ответственными за организацию работы по исполнению функции в соответствии с должностными инструкциями.

Текущий контроль осуществляется путем проведения должностным лицом, ответственным за организацию работы по предоставлению услуги, проверок соблюдения и исполнения сотрудниками Управления положений настоящего Регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации и правовых актов органов местного самоуправления.

4.2. Полнота и качество предоставления услуги определяются по результатам проверки, в соответствии с графиком проведения проверок, утверждаемым приказом начальника Управления.

Проверки могут быть плановыми и внеплановыми. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением услуги (комплексные проверки), или отдельные аспекты (тематические проверки). Проверка также может проводиться по конкретному обращению заявителя.

4.3. Сотрудники Управления, предоставляющие услугу, несут персональную ответственность за действия (бездействие), осуществляемые в ходе предоставления услуги в соответствии с действующим законодательством. Персональная ответственность сотрудников Управления закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства.

V. Порядок обжалования действий (бездействия) должностного лица, а также принимаемого им решения при предоставлении услуги

При отказе в предоставлении Услуги заявители могут обратиться с жалобой в Управление или обжаловать отказ в судебном порядке в сроки, установленные действующим законодательством.

5.1. Досудебное обжалование:

заявители могут обратиться с жалобой на действия (бездействие) и решения, принятые в ходе предоставления Услуги на основании настоящего Административного регламента, письменно почтовым отправлением или электронной почтой в адрес Управления в соответствии с графиком работы, установленным пунктом 2.1 раздела 2 настоящего Административного регламента.

В письменной жалобе указываются:

фамилия, имя, отчество заявителя (а также фамилия, имя, отчество уполномоченного представителя в случае обращения с жалобой представителя);

полное наименование юридического лица (в случае обращения от имени юридического лица);

контактный почтовый адрес;

предмет жалобы;

личная подпись заявителя (его уполномоченного представителя).

Письменная жалоба должна быть написана разборчивым почерком, не содержать нецензурных выражений. Письменная жалоба должна быть рассмотрена в установленном порядке.

Обращения заявителей, содержащие обжалование решений, действий (бездействия) конкретных должностных лиц, не могут направляться этим должностным лицам для рассмотрения и (или) ответа. Дубликатные обращения (второй и последующие экземпляры одного обращения, направленные заявителями в различные органы государственной власти, или обращения, повторяющие текст предыдущего обращения, на которое дан ответ) не рассматриваются. В случае поступления дубликатных обращений заявителю направляется уведомление о ранее данных ответах или копии этих ответов.

Если в результате рассмотрения жалоба признана обоснованной, то принимается решение об осуществлении действий по предоставлению услуги заявителю и применении мер ответственности к сотруднику, допустившему нарушения в ходе предоставления услуги, которые повлекли за собой жалобу заявителя.

Заявителю направляется сообщение о принятом решении и действиях, осуществленных в соответствии с принятым решением, в установленном порядке.

Все обращения об обжаловании действий (бездействия) и решений, принятых в ходе предоставления услуги на основании настоящего Административного регламента, регистрируются с указанием:

принятых решений;

осуществленных действий по предоставлению заявителю услуги и применения дисциплинарных мер ответственности к сотруднику, допустившему нарушения, ответственному за действие (бездействие) и решение, принятое в ходе предоставления услуги, повлекшие за собой жалобу заявителя.

Обращения заявителей считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы (в пределах компетенции) по существу всех поставленных в обращениях вопросов.

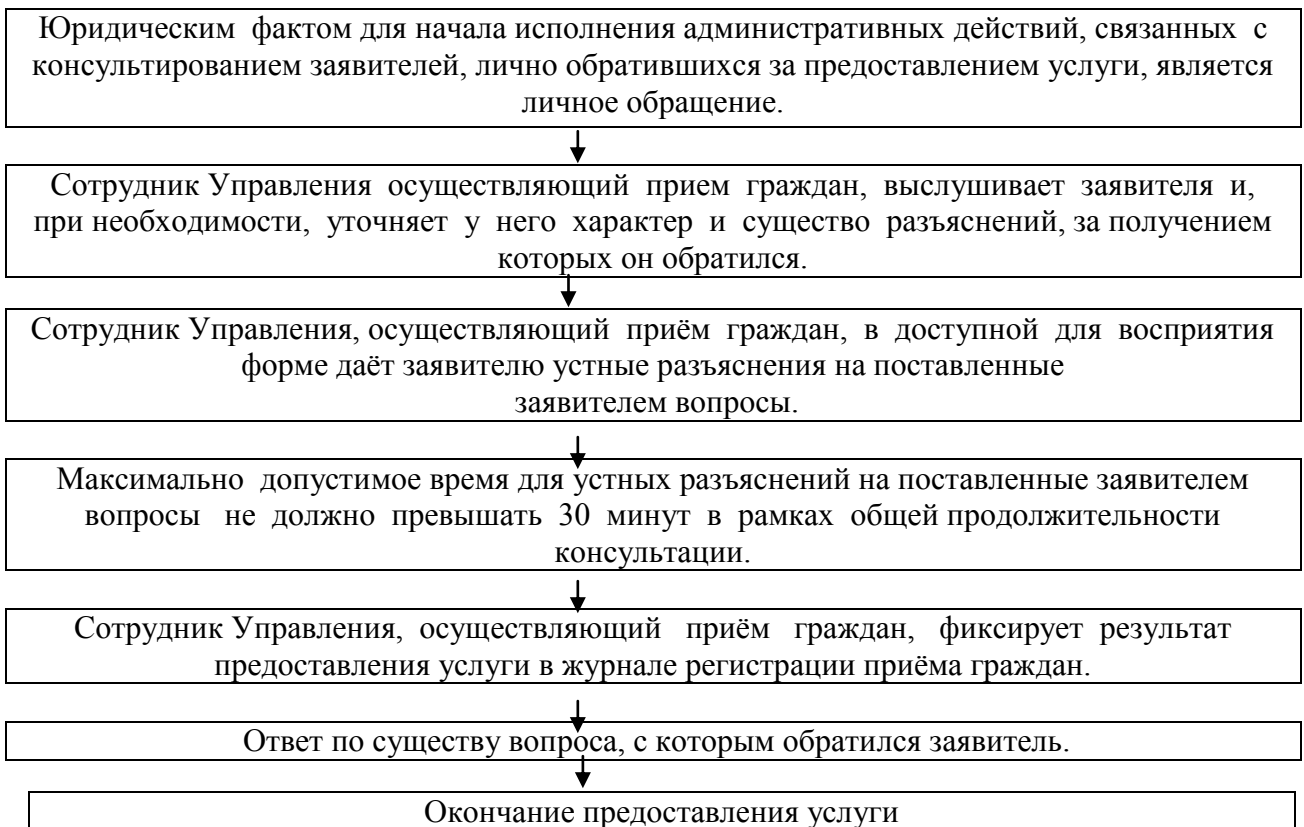
5.2. Судебный порядок обжалования.

Действия (бездействия) и решения, осуществляемые (принятые) в ходе предоставления муниципальной услуги на основании настоящего регламента, могут быть обжалованы заявителями в суд в порядке и сроки, установленные законодательством Российской Федерации.

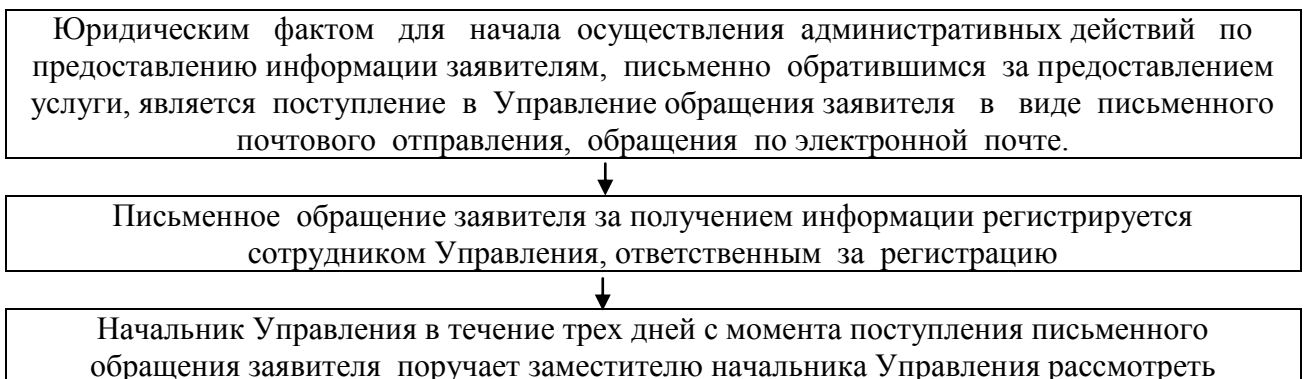
Приложение № 1
к Административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Предоставление информации о порядке
предоставления жилищно-
коммунальных услуг населению»

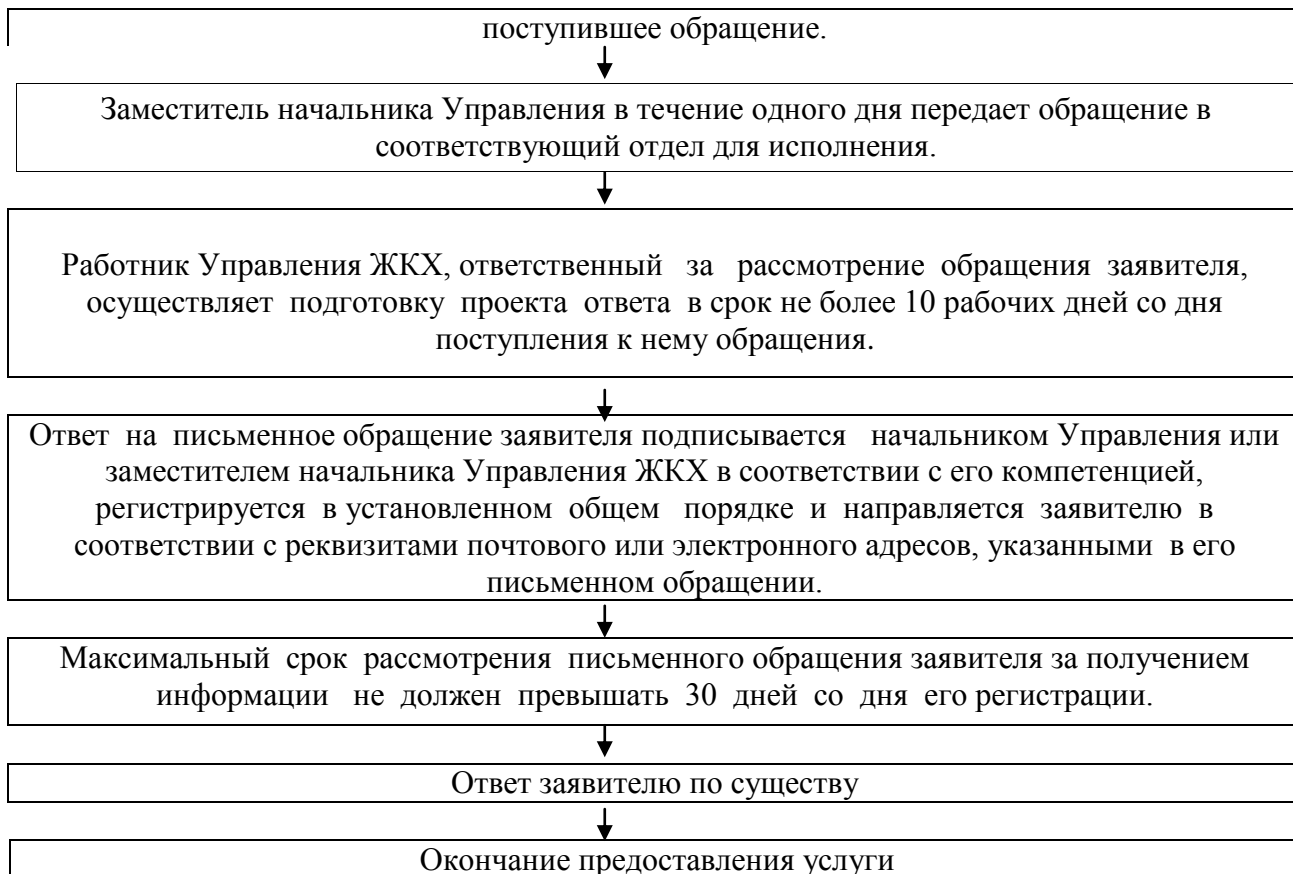
Блок-схема предоставления услуги

Последовательность действий при осуществлении
консультирования заявителей, лично обратившихся за предоставлением услуги



Последовательность административных действий
при осуществлении предоставления информации заявителям, письменно
обратившимся за получением услуги





Начальник МУ «Управление архитектуры,
строительства и ЖКХ

А.Н.Ножкин