

МЭРИЯ ГОРОДА МАГАДАНА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ от 23 марта 2011 г. № 977

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

На основании Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Распоряжения Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 № 1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде», в соответствии с Постановлением мэрии города Магадана от 26.10.2010 № 3258 «Об утверждении порядка разработки и утверждения административных регламентов оказания муниципальных услуг на территории муниципального образования «Город Магадан», руководствуясь статьей 45 Устава муниципального образования «Город Магадан», мэрия города Магадана постановляет:

1. Утвердить административный регламент оказания муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» согласно приложению.

2. Признать утратившим силу Постановление мэрии города Магадана от 19.08.2010 № 2456 «Об утверждении административного регламента оказания муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению».

3. Настоящее Постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

4. Контроль за исполнением настоящего Постановления возложить на заместителя мэра города Магадана Малашевского А.В.

Мэр города Магадана
В.П.ПЕЧЕНЬ

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
оказания муниципальной услуги
«Предоставление информации о порядке предоставления
жилищно-коммунальных услуг населению»**

Раздел I. Общие положения

1.1. Административный регламент (далее - Регламент) муниципальной услуги по предоставлению информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению разработан в целях повышения качества и доступности предоставления муниципальной услуги, а также определяет требования к порядку предоставления муниципальной услуги, сроки и последовательность действий при осуществлении подготовки и предоставления информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

1.2. Нормативные правовые акты, являющиеся основанием для разработки административного регламента:

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

- Распоряжение Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 № 1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде»;

- Постановление мэрии города Магадана от 05.04.2010 № 869 «О реестре муниципальных услуг, предоставляемых органами местного самоуправления и муниципальными учреждениями муниципального образования «Город Магадан»;

- Постановление мэрии города Магадана от 30.06.2010 № 1883 «Об утверждении календарного графика размещения первоочередных муниципальных услуг, предоставляемых органами местного самоуправления и муниципальными учреждениями муниципального образования «Город Магадан» в электронном виде на «Портале государственных и муниципальных услуг Магаданской области»;

- Постановление мэрии города Магадана от 26.10.2010 № 3258 «Об утверждении порядка разработки и утверждения административных регламентов оказания муниципальных услуг на территории муниципального образования «Город Магадан»;

- Постановление мэрии города Магадана от 28.10.2010 № 3293 «Об экспертном совете, уполномоченном проводить экспертизы административных регламентов».

1.3. Муниципальная услуга «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» включена в реестр муниципальных услуг муниципального образования «Город Магадан», утвержденный Постановлением мэрии города Магадана от 05.04.2010 № 869 «О реестре муниципальных услуг, предоставляемых органами местного самоуправления и муниципальными учреждениями муниципального образования «Город Магадан».

Раздел II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги: «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» (далее - муниципальная услуга).

2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу.

Муниципальная услуга предоставляется департаментом жилищно-коммунального хозяйства и обслуживания социальной сферы мэрии города Магадана (далее - Исполнитель).

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги.

Конечным результатом предоставления муниципальной услуги является предоставление исчерпывающей информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги.

Срок предоставления муниципальной услуги составляет 30 календарных дней со дня регистрации письменного обращения Заявителя, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги:

- Конституция Российской Федерации;
- Жилищный кодекс Российской Федерации от 29.12.2004 № 188-ФЗ;
- Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 23.05.2006 № 307 «О порядке предоставления коммунальных услуг гражданам»;

- Федеральный закон от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

- Постановление Правительства Российской Федерации от 13.08.2006 № 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»;

- Постановление мэра города Магадана от 31.12.2004 № 2618 «О реорганизации управления жилищно-коммунального хозяйства города Магадана и управления по учету и распределению жилой площади мэрии города Магадана».

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги.

2.6.1. Запрос Заявителя о предоставлении муниципальной услуги составляется в произвольной форме в виде письма (далее - запрос), оформленный на бумажном носителе в печатном, рукописном или электронном виде.

2.6.2. В запросе указываются сведения о Заявителе, в том числе фамилия, имя, отчество физического лица, наименование и сведения документа, удостоверяющего личность (серия, номер, кем и когда выдан), адрес постоянного или преимущественного проживания физического лица, контактный телефон, дата запроса. Запрос должен быть подписан заявителем.

2.7. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

Предоставление муниципальной услуги не требует подготовки специальных документов от получателей, в силу этого отказ в приеме документов не предусмотрен.

2.8. Заявителю может быть отказано в предоставлении муниципальной услуги:

а) запрос не отвечает требованиям о предоставлении муниципальной услуги или из его содержания невозможно установить, какая именно информация запрашивается;

б) информация, за предоставлением которой обратился Заявитель, не относится к определенной настоящим Регламентом (не относится к информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг

населению).

Обо всех случаях отказа в предоставлении муниципальной услуги Заявителю сообщается информационным письмом.

2.9. Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

2.10. Максимальный срок регистрации запроса Заявителя о предоставлении муниципальной услуги, ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги.

Поступивший запрос регистрируется в порядке делопроизводства и передается соответствующему специалисту для подготовки ответа в установленном порядке. Максимальный срок регистрации запроса Заявителя составляет 15 минут. Максимальный срок исполнения процедуры - тридцать дней с момента регистрации.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении необходимой информации составляет не более 30 минут.

При обращении Заявителя в устной форме лично или по телефону специалист, осуществляющий устное информирование, должен дать исчерпывающий ответ Заявителю в пределах своей компетенции на поставленные вопросы. Во время разговора специалист должен конкретно и внимательно относиться к Заявителю, не унижая его чести и достоинства. Продолжительность дачи ответа специалиста на вопросы Заявителя не должна превышать 10 минут.

2.11. Требования к помещениям, в которых предоставляются муниципальные услуги, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

2.11.1. Помещение для предоставления муниципальной услуги размещается в здании Исполнителя. На территории, прилегающей к местоположению Исполнителя, оборудуются места для парковки автотранспортных средств. Вход в помещение должен быть оборудован информационной вывеской, содержащей полное наименование и график работы, и должен быть обеспечен свободным доступом Заявителей в помещение.

2.11.2. Требования к местам для ожидания.

Места ожидания должны соответствовать комфортным условиям для Заявителей и оптимальным условиям работы специалистов.

Места ожидания в очереди на предоставление информации могут быть

оборудованы стульями, кресельными секциями, скамьями.

2.11.3. Требования к местам для информирования.

Места для информирования, предназначенные для ознакомления Заявителей с информационными материалами, оборудуются:

- информационными стендами с образцами заполнения запросов;
- стульями и столами;
- наличием письменных принадлежностей и бумаги формата А4.

2.11.4. Рабочие места специалистов, предоставляющих муниципальную услугу, оборудуются компьютерами и оргтехникой, позволяющими своевременно и в полном объеме получать справочную информацию по правовым вопросам и организовывать предоставление муниципальной услуги в полном объеме.

2.12. Показатели доступности и качества муниципальной услуги.

№ п/п	Показатели стандарта качества муниципальной услуги	Единица измерения	Нормативное значение показателя стандарта качества муниципальной услуги
1.	Информационное обеспечение заявителей о муниципальной услуге	%	100
2.	Автоматизация рабочих мест Исполнителя	%	не менее 70
3.	Укомплектованность специалистами с соответствующим образованием и квалификацией	%	100%
4.	Удельный вес количества обоснованных жалоб в общем количестве заявлений на предоставление муниципальной услуги	%	0

Раздел III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме

3.1. Состав административных процедур:

- консультирование по предоставлению муниципальной услуги;

- прием и регистрация запроса о предоставлении информации;
- подготовка запрашиваемой информации;
- выдача (направление) информации Заявителю.

3.2. Последовательность и сроки выполнения административных процедур.

Последовательность действий при предоставлении муниципальной услуги:

- прием и регистрация запроса о предоставлении информации;
- принятие решения о предоставлении (отказе) муниципальной услуги;
- поиск запрашиваемой Заявителем информации;
- подготовка запрашиваемой информации с сопроводительным письмом или информационного письма для предоставления Заявителю;
- выдача (направление) информации Заявителю;
- размещение информации на портале: <http://www.gosuslugi.ru>.

Обращение регистрируется в течение одного рабочего дня. Максимальный срок выполнения действий составляет 30 дней с момента обращения Заявителя.

3.3. Требования к порядку выполнения административных процедур.

Информирование Заявителей муниципального образования «Город Магадан» о процедуре предоставления муниципальной услуги осуществляется:

- путем устного обращения к исполнителю муниципальной услуги (лично или по телефону);
- путем письменного обращения к исполнителю муниципальной услуги (посредством почтовой связи или электронной почты).

Текст данного административного регламента размещен на официальном сайте мэрии города Магадана: <http://www.magadangorod.ru>.

Заявителями могут быть физические и юридические лица.

Сведения о местонахождении и графике работы Исполнителя муниципальной услуги.

Место нахождения: город Магадан, площадь Горького, дом 3б.

Почтовый адрес для направления документов и обращений: 685000,

город Магадан, площадь Горького, дом 3б.

Адрес электронной почты: magadan-gkh@mail.ru.

Справочные телефоны:

Телефон для справок/факс: (4132) 62-67-24 (приемная). Главный специалист: (4132) 62-79-64, 62-21-90.

График работы:

понедельник 9.00-18.00 (перерыв 13.00-14.00),

вторник 9.00-18.00 (перерыв 13.00-14.00),

среда 9.00-18.00 (перерыв 13.00-14.00),

четверг 9.00-18.00 (перерыв 13.00-14.00),

пятница 9.00-18.00 (перерыв 13.00-14.00),

суббота, воскресенье - выходной.

Консультации (справки) предоставляются по следующим вопросам:

- перечень видов информации, предоставляемой в обязательном порядке, и условия ее предоставления;

- требования к запросам заявителей о предоставлении муниципальной услуги;

- сроки предоставления муниципальной услуги;

- порядок предоставления муниципальной услуги;

- порядок обжалования решений, действий (бездействия), принимаемых и осуществляемых Исполнителем в ходе предоставления муниципальной услуги.

При приеме Заявителя специалист от имени Исполнителя обязан:

- 1) предложить Заявителю представиться, назвав фамилию, имя, отчество;

- 2) выслушать обращение и при необходимости уточнить поставленные в нем вопросы;

- 3) представить в устной форме информацию по существу вопроса либо отказать в предоставлении информации при наличии оснований, по которым муниципальная услуга не предоставляется;

- 4) оформить запрос Заявителя.

В случае если для ответа на обращение в устной форме требуется дополнительная информация или более продолжительное время для подготовки ответа, Заявителю предлагается направить обращение в письменной форме. Письменное обращение представляется Исполнителю Заявителем почтовым отправлением или передается в электронном виде.

При предоставлении письменного обращения к Исполнителю Заявителем лично по просьбе Заявителя на втором экземпляре письменного обращения проставляется отметка о принятии обращения. Письменное обращение регистрируется в журнале регистрации в день поступления и направляется на рассмотрение руководителю департамента жилищно-коммунального хозяйства и обслуживания социальной сферы мэрии города Магадана.

Письменное обращение с резолюцией руководителя управления, не позднее следующего рабочего дня за днем проставления этой резолюцией, направляется специалисту управления для подготовки ответа.

Ответ на письменное обращение либо сообщение об отказе в предоставлении информации излагается в простой, четкой и понятной форме с указанием фамилии, имени, отчества и номера телефона специалиста, действующего от имени Исполнителя.

Подготовленный ответ в соответствии с письменным обращением либо сообщение об отказе в предоставлении информации в двух экземплярах направляются руководителю департамента жилищно-коммунального хозяйства и обслуживания социальной сферы на подпись.

Подписанный ответ либо сообщение об отказе в предоставлении информации не позднее следующего рабочего дня после подписания ответа либо сообщения об отказе в предоставлении информации регистрируется в журнале регистрации Исполнителя и направляются Заявителю почтовым отправлением или выдаются Заявителю лично. В случае если Заявитель присылал запрос по электронной почте, запрашиваемая информация также регистрируется и отправляется по электронной почте Заявителю.

Вторые экземпляры ответа либо сообщения об отказе в предоставлении информации остаются на хранении у Исполнителя.

3.4. Особенности выполнения административных процедур в электронной форме.

Прием запроса от Заявителя может осуществляться посредством электронной почты, запрос регистрируется в журнале регистрации, и ответ Заявителю по его желанию направляется по электронной почте. Адрес электронной почты указан в пункте 3.3 настоящего Регламента.

Порядок взаимодействия органов, предоставляющих муниципальные

услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления, организаций, участвующих в предоставлении муниципальных услуг.

В ходе выполнения услуги межведомственное взаимодействие не требуется.

Раздел IV. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением специалистами Регламента и иных нормативных правовых актов, также принятием решений ответственными лицами.

Текущий контроль над соблюдением и исполнением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, и принятием решений специалистами осуществляется должностными лицами Исполнителя муниципальной услуги и лицами, ответственными за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги.

Перечень должностных лиц, осуществляющих текущий контроль, устанавливается приказами и (или) должностными инструкциями специалистов Исполнителя муниципальной услуги.

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

Периодичность осуществления текущего контроля за соблюдением последовательности административных процедур по предоставлению муниципальной услуги устанавливается руководителем департамента жилищно-коммунального хозяйства и обслуживания социальной сферы.

4.2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества исполнения Регламента.

Текущий контроль осуществляется как в плановом (осуществляются на основании годовых планов работы Исполнителя), так и путем проведения внеплановых контрольных мероприятий.

При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки), или отдельные (тематические проверки). Проверка может проводиться по конкретному обращению Заявителя, также содержащую жалобу на действия (бездействие) должностных лиц, участвующих в исполнении муниципальной услуги.

4.3. Ответственность должностных лиц и муниципальных служащих уполномоченного органа или организаций в сфере предоставления муниципальных услуг за решения и действия (бездействия), принимаемые (осуществляемые) в ходе исполнения административного регламента.

Персональная ответственность специалистов Исполнителя муниципальной услуги закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства.

По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав Заявителей действиями (бездействием) должностных лиц, участвующих в исполнении Регламента, виновные лица привлекаются к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Раздел V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц и муниципальных служащих

5.1. Заявитель имеет право обратиться с жалобой на действия (бездействия) Исполнителя и решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, в устной форме лично или в письменной форме.

5.2. Предметом досудебного обжалования являются действия (бездействия) в ходе предоставления муниципальной услуги и решение, принятое по результатам рассмотрения его заявления.

5.3. При получении письменного обращения (жалобы), в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, руководитель Исполнителя вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов.

В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и (или) почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем сообщается Заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

В случае если в письменном обращении 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, должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с Заявителем по данному вопросу. О данном решении уведомляется Заявитель, направивший обращение.

5.4. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования служит письменное или устное обращение (жалоба) к Исполнителю.

5.5. Права Заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы:

- представлять дополнительные документы и материалы либо обращения с просьбой об их истребовании;

- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения жалобы, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

5.6. Действия любого специалиста Исполнителя, участвующего в оказании муниципальной услуги, могут быть обжалованы руководителю Исполнителя. Также жалоба может быть подана в мэрию города Магадана.

5.7. При обращении Заявителя в письменной форме срок рассмотрения обращения не должен превышать 30 дней с момента регистрации такого обращения в установленном порядке. В исключительных случаях, в том числе при принятии решения о проведении проверки по конкретному обращению Заявителя, в соответствии с настоящим Регламентом руководитель Исполнителя муниципальной услуги вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 календарных дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения Заявителя.

5.8. По результатам рассмотрения жалобы (обращения) руководителем исполнителя принимается решение об удовлетворении либо об отказе в удовлетворении жалобы заявителя. Если в результате жалоба признана обоснованной, то руководителем исполнителя муниципальной услуги принимается решение о применении мер ответственности к специалисту, допустившему нарушения в ходе предоставления муниципальной услуги, которые повлекли за собой жалобу со стороны заинтересованного лица. Обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные обоснованные ответы.
