

МЭРИЯ ГОРОДА МАГАДАНА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ от 19 августа 2010 г. № 2456

ОБ УТВЕРЖДЕНИИ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА ОКАЗАНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ «ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ О ПОРЯДКЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ЖИЛИЩНО- КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ НАСЕЛЕНИЮ»

В соответствии с Постановлением мэра города Магадана от 23.12.2008 № 3017 «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов оказания муниципальных услуг», 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. Настоящее Постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.
3. 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

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.

Регламент определяет порядок, сроки и последовательность действий (административных процедур) при исполнении муниципальной услуги.

Порядок предоставления жилищно-коммунальных услуг представляет собой сведения:

а) о правилах содержания общего имущества, принадлежащего на праве общей долевой собственности собственникам помещений в многоквартирном доме;

б) о составе работ, услуг по содержанию общего имущества, принадлежащего на праве общей долевой собственности собственникам помещений в многоквартирном доме;

в) о составе работ по текущему ремонту общего имущества, принадлежащего на праве общей долевой собственности собственникам помещений в многоквартирном доме;

г) о требованиях, предъявляемых к предоставлению коммунальных услуг;

д) о правах и обязанностях потребителя и исполнителя коммунальных услуг;

е) о порядке перерасчета платы за отдельные виды коммунальных услуг за период временного отсутствия потребителей в занимаемом жилом помещении;

ж) о порядке изменения размера платы за коммунальные услуги при предоставлении коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с

перерывами, превышающими установленную продолжительность;

з) о порядке установления факта непредставления коммунальных услуг или предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества;

и) об ответственности исполнителя и потребителя коммунальных услуг.

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

1.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу.

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

1.3. Перечень нормативных правовых актов.

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993);

- Жилищным кодексом Российской Федерации от 29.12.2004 № 188-ФЗ;

- Постановлением Правительства Российской Федерации от 23.05.2006 № 307 «О порядке предоставления коммунальных услуг гражданам»;

- Постановлением 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»;

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

1.4. Описание результатов предоставления муниципальной услуги.

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

1.5. Описание получателей муниципальной услуги.

Получателями муниципальной услуги (далее - Заявитель) могут являться граждане Российской Федерации, проживающие на территории муниципального образования «Город Магадан», нуждающиеся в информации об услугах жилищно-коммунального хозяйства.

От имени гражданина может выступать другое физическое лицо, наделенное соответствующими полномочиями в установленном законом порядке.

Раздел II. Требования к порядку предоставления муниципальной услуги

2.1. Порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги.

2.1.1. Информирование о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется при личном контакте специалистов с Заявителем с использованием почты, средств телефонной связи, электронной почты и размещается на портале: <http://www.gosuslugi.ru>.

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

2.1.2. Сведения о местонахождении и графике работы Исполнителя муниципальной услуги.

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

Почтовый адрес для направления документов и обращений: 685000, город Магадан, площадь Горького, дом 3 Б.

Адрес электронной почты: info@magadan.ru.

Справочные телефоны:

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

2.1.3. 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.

2.1.4. Информирование жителей 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 (лично, почтой или посредством электронной почты);
- путем публичного информирования.

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 корректно и внимательно относиться к Заявителю, не унижая его чести и достоинства. Максимальная продолжительность ответа специалиста на вопросы Заявителя не должна превышать 10 минут.

В случае если заданные Заявителем вопросы не входят в компетенцию специалиста, специалист информирует Заявителя о его праве получения информации от другого специалиста, из иных источников или от органов, уполномоченных на ее предоставление.

При письменном обращении Заявителя в адрес Исполнителя муниципальной услуги, в том числе в виде почтовых отправлений, по электронной почте, информирование осуществляется в письменном виде путем почтовых отправлений. Сроки рассмотрения обращений и требования, предъявляемые к ответу на письменные обращения, определены Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ.

Публичное устное информирование осуществляется путем публичных выступлений уполномоченных работников Исполнителя по телевидению и радио, на семинарах и иных мероприятиях, носящих массовый, публичный характер.

Публичное письменное информирование осуществляется путем публикации информационных материалов в средствах массовой информации.

2.1.5. Консультации (справки) предоставляются по следующим вопросам:

- перечня видов информации, предоставляемой в обязательном порядке, и условиям ее предоставления;
- требований к запросам Заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

- сроков предоставления муниципальной услуги;
- порядка предоставления муниципальной услуги;
- порядка обжалования решений, действий (бездействия), принимаемых и осуществляемых специалистами Исполнителем в ходе предоставления муниципальной услуги.

2.2. Сроки предоставления муниципальной услуги.

2.2.1. Срок предоставления муниципальной услуги составляет 30 календарных дней со дня регистрации письменного обращения, если иной срок не установлен законодательством Российской Федерации.

2.2.2. В случае отказа в предоставлении муниципальной услуги отказ предоставляется в течение 7 календарных дней со дня регистрации обращения Исполнителем, если иной срок не установлен законодательством Российской Федерации.

2.3. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

Заявителю может быть отказано в предоставлении муниципальной услуги, если:

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 административным регламентом (не относится к информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению).

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

2.4. Требования к местам предоставления муниципальной услуги.

2.4.1. Помещения для предоставления муниципальной услуги размещаются в здании Исполнителя (подробное описание в пункте 2.1.2 настоящего Регламента).

2.4.2. 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.

2.5. Информация о перечне необходимых документов для

предоставления муниципальной услуги.

2.5.1. 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.

2.5.2. Запрос направляется Исполнителем по почте, передается лично или в электронном виде.

2.5.3. В запросе указываются сведения о Заявителе, в том числе фамилия, имя, отчество (при наличии) 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 обратившимся физическим лицом.

2.6. Требование к предоставлению муниципальной услуги.

Предоставление муниципальной услуги носит постоянный характер. Муниципальная услуга предоставляется Заявителю бесплатно.

Раздел III. Административные процедуры

3.1. Последовательность действий при предоставлении муниципальной услуги:

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

3.1.1. Прием запроса.

Основанием для начала процедуры предоставления муниципальной услуги является получение запроса.

Поступивший запрос регистрируется в порядке делопроизводства (далее - в установленном порядке) и передается соответствующему специалисту для подготовки ответа в установленном порядке.

Максимальный срок исполнения процедуры - тридцать дней с момента

регистрации запроса.

3.2. Принятие решения о предоставлении муниципальной услуги либо об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

3.2.1. Специалист, уполномоченный предоставлять информацию, проверяет поступивший запрос на предмет отсутствия оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

3.2.2. В случае, если основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги имеются, специалист готовит письмо Заявителю об отказе в предоставлении муниципальной услуги (далее - информационное письмо) с указанием причин отказа.

3.2.3. В случае отсутствия оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги специалист, уполномоченный предоставлять информацию, предоставляет информацию.

3.3. Подготовка информационного письма Заявителю.

3.3.1. В случае необходимости предоставления письменной информации специалист, уполномоченный предоставлять информацию, осуществляет подготовку информационного письма Заявителю.

3.3.2. Специалист, уполномоченный предоставлять информацию, передает информационное письмо на подпись должностному лицу в срок не позднее 30 дней с момента поступления обращения в соответствии с настоящим регламентом.

3.3.3. Должностное лицо подписывает информационное письмо.

3.3.4. Специалист, уполномоченный предоставлять информацию, передает подписанные документы для регистрации и направления почтовым отправлением Заявителю в установленном порядке.

Раздел IV. Порядок и формы контроля предоставления муниципальной услуги

4.1. Порядок и формы контроля исполнения муниципальной услуги.

Текущий контроль над соблюдением 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 субъекта Российской Федерации и правовых актов органов местного самоуправления.

Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается руководителем Исполнителя муниципальной услуги.

Проверки могут быть плановыми (осуществляться на основании годовых планов работы органа, предоставляющего муниципальную услугу) и внеплановыми. 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.

4.2. Ответственность муниципальных служащих и иных должностных лиц за решения и действия (бездействия), принимаемые в ходе исполнения муниципальной услуги.

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

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

5.1. Заявители имеют право на обжалование действий или бездействия должностных лиц, предоставляющих муниципальную услугу, в досудебном и судебном порядке.

5.2. Заявитель вправе обратиться с жалобой лично или письменно к Исполнителю.

5.2.1. 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 пунктом 4.1 Регламента руководитель Исполнителя муниципальной услуги вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 календарных дней, уведомив о

продлении срока его рассмотрения Заявителя.

5.2.2. Заявитель в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование органа, в который направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица или его должность, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), полное наименование для юридического лица, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

Дополнительно в обращении могут быть указаны:

- должность, фамилия, имя и отчество (при наличии) специалиста, решение, действие (бездействие) которого обжалуется;
- суть обжалуемого действия (бездействия);
- обстоятельства, на основании которых Заявитель считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия к их реализации либо незаконно возложена какая-либо обязанность;
- иные сведения, которые Заявитель считает необходимым сообщить.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов Заявитель прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

5.3. По результатам рассмотрения обращения руководителем Исполнителя принимается решение об удовлетворении либо об отказе в удовлетворении требований Заявителя.

5.4. Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется Заявителю.

5.5. При получении письменного обращения, 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.

5.6. Заявитель вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, действия или бездействие должностных лиц Исполнителя в судебном порядке.

5.7. Заявитель может сообщить о нарушении своих прав и законных интересов, противоправных решениях, действиях или бездействии должностных лиц Исполнителя, нарушении положений Регламента, некорректном поведении или нарушении служебной этики:

- по номерам телефонов, указанным в пункте 2.1.2 Регламента;
 - на портале и по электронному адресу Исполнителя.
-