



ГОРОД ДУДИНКА
АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА
ПОСТАНОВЛЕНИЕ

(в ред. Постановления Администрации г. Дудинки от 23.11.2012 № 71)

от 27.12.2010 г.

№ 57

**Об утверждении Административного
регламента предоставления муниципальной
услуги по предоставлению информации
о порядке предоставления жилищно-
коммунальных услуг населению**

В соответствии с постановлением Администрации города Дудинки от 18.11.2010 г. № 50 «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг органами местного самоуправления города Дудинки и подведомственными им организациями» Администрация города Дудинки

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемый Административный регламент предоставления муниципальной услуги по предоставлению информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

2. Настоящее постановление вступает в силу с момента официального опубликования в газете «Таймыр».

**Руководитель Администрации
города Дудинки**

С.М. Батыль

**Приложение к постановлению
Администрации г.Дудинки
от 27.12.2010г. № 57**

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

1. Общие положения

1.1. Настоящий административный регламент предоставления муниципальной услуги (далее – Административный регламент) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги по предоставлению информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению (далее – муниципальная услуга), определяет сроки и последовательность действий при осуществлении полномочий по предоставлению муниципальной услуги.

1.2. Результатом разработки данного Административного регламента является размещение информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению на официальном сайте города Дудинки.

1.3. Заявителями на получение муниципальной услуги являются физические лица.

1.4. При предоставлении муниципальной услуги Администрация города Дудинки (далее - Администрация) осуществляет:

- информирование и консультирование получателей муниципальной услуги о действующих нормативных актах, устанавливающих порядок и условия предоставления жилищно-коммунальных услуг;

- прием заявлений получателей муниципальной услуги;

- принятие решения о предоставлении информации либо об отказе в предоставлении информации.

1.5. Информация о муниципальной услуге и порядке ее оказания предоставляется бесплатно.

1.6. Информирование граждан о предоставлении муниципальной услуги осуществляется Администрацией с использованием:

- средств массовой информации (печатных и электронных).

Адрес Администрации: 647000, Красноярский край, г.Дудинка, ул.Советская, д.35, официальный сайт города Дудинки: www.gorod-dudinka.ru

647000, г.Дудинка, ул.Щорса, 1А комитет ЖКХ Администрации города Дудинки, режим работы с 09-00 до 17-12, обед с 13-00 до 14-00, официальный сайт города Дудинки: www.gorod-dudinka.ru

Сведения об адресе и номерах телефонов Администрации указаны в приложении № 1 к настоящему Административному регламенту и на официальном сайте Администрации города Дудинки.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Муниципальная услуга «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» предоставляется комитетом жилищно-коммунального хозяйства Администрации города Дудинки (далее – Администрация) и осуществляется через специалистов Администрации.

2.2. В рамках оказания муниципальной услуги предоставляется информация:

- об используемых определениях и понятиях;

- о нормативных правовых актах, регулирующих порядок предоставления жилищно-коммунальных услуг населению;

- о требованиях к предоставлению коммунальных услуг;

- об определении состава общего имущества в многоквартирном доме и требованиях к его содержанию;
- о порядке и условиях заключения договоров на оказание коммунальных услуг;
- о порядке расчета и внесения платы за коммунальные услуги;
- о порядке несения собственниками помещений в многоквартирном доме общих расходов на содержание и ремонт общего имущества;
- о правах и обязанностях исполнителей услуг (юридических лиц независимо от организационно-правовой формы, а также индивидуальных предпринимателей, предоставляющих коммунальные услуги, производящих или приобретающих коммунальные ресурсы и отвечающих за обслуживание внутридомовых инженерных систем, с использованием которых предоставляются коммунальные услуги);
- о правах и обязанностях потребителей (граждан, использующих коммунальные услуги для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности);
- о порядке перерасчета платы за отдельные виды коммунальных услуг за период временного отсутствия потребителей в занимаемом жилом помещении;
- о порядке изменения размера платы за коммунальные услуги при предоставлении коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность;
- о порядке 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;
- о порядке установления факта не предоставления коммунальных услуг или предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества;
- об ответственности исполнителя и потребителя;
- о порядке приостановления или ограничения предоставления коммунальных услуг;
- об особенностях холодного водоснабжения, осуществляемого через водоразборную колонку;
- об осуществлении контроля за соблюдением порядка предоставления жилищно-коммунальных услуг;
- об осуществлении контроля за содержанием общего имущества в многоквартирном доме.

2.3.Результатом предоставления муниципальной услуги является предоставление получателю объективной и достоверной информации о стандартах качества предоставляемых населению жилищно-коммунальных услуг.

2.4.Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

- Жилищным кодексом Российской Федерации от 29.12.2004г. № 189-ФЗ;
- Федеральным законом от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 06.10.2003г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (с учетом изменений и дополнений);
- Распоряжением Правительства Российской Федерации от 17.12.2009г. № 1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде»;
- Постановлением Правительства Российской Федерации от 23.05.2006г. № 306 «Об утверждении Правил установления и определения нормативов потребления коммунальных услуг»;
- Постановлением Правительства Российской Федерации от 23.05.2006г. № 307 «О порядке предоставления коммунальных услуг гражданам»;
- Постановлением Правительства Российской Федерации от 13.08.2006г. № 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».

3.Порядок консультирования по вопросам предоставления муниципальной услуги

3.1.Консультации по вопросам предоставления муниципальной услуги даются специалистами комитета ЖКХ Администрации города Дудинки при устном или письменном обращении гражданина в Администрацию.

3.2.Основными требованиями при консультировании являются:

- адресность;
- актуальность;
- своевременность;
- четкость в изложении материала;
- полнота консультирования;
- наглядность форм подачи материала;
- удобство и доступность.

3.3.При устном обращении получателя муниципальной услуги специалист комитета ЖКХ Администрации города Дудинки (далее - специалист) квалифицированно в пределах своей компетенции дает ответ самостоятельно, а если это необходимо - с привлечением других специалистов или руководителей.

3.4.Время ожидания в очереди при индивидуальном устном информировании заявителя не может превышать 30 минут.

3.5.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 30 минут.

3.6.Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании структурного подразделения Администрации, в который позвонил получатель муниципальной услуги, должности, фамилии, имени, отчестве специалиста, принявшего телефонный звонок.

Во время разговора специалист Администрации обязан произносить слова четко, не допускать параллельных разговоров с окружающими людьми. Не допускается прерывание разговора по причине поступления звонка на другой телефонный аппарат.

3.7.Индивидуальное письменное консультирование осуществляется при обращении получателя муниципальной услуги в Администрацию:

- нарочным;
- посредством направления почтой, в т.ч. электронной;
- направления по факсу.

3.8.Письменные обращения получателей муниципальной услуги рассматриваются специалистами комитета ЖКХ Администрации города Дудинки в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения в порядке, установленном действующим законодательством.

3.9.Информация предоставляется заявителю в простой, четкой форме, с указанием фамилии и номера телефона непосредственного исполнителя, за подписью Руководителя Администрации либо заместителя Руководителя Администрации.

3.10.Ответ на обращение не дается в случае:

- если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- если в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу работников Администрации, а также членов их семей;
- если текст письменного обращения не поддается прочтению.

4.Состав, последовательность и сроки выполнения административных действий, требование к порядку их исполнения

4.1.Административные процедуры предоставления муниципальной услуги:

4.1.1.Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- информирование граждан;
- консультирование граждан;
- принятие письменного заявления;
- письменное информирование заявителя о муниципальной услуге;
- порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги;
- порядок обжалования действий (бездействий) и решений, принимаемых в ходе оказания муниципальных услуг.

4.1.2.Основанием для начала административной процедуры по информированию и консультированию является обращение получателя муниципальной услуги за информацией и консультацией в Администрацию. Порядок информирования и консультирования установлен в пунктах 11-26 Административного регламента.

4.1.3.Основанием для начала административной процедуры приема заявления получателя государственной услуги для получения информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг является обращение получателя с заявлением в Администрацию.

4.1.4.Предоставление муниципальной услуги носит постоянный характер и не требует подготовки специальных документов от получателей.

4.1.5.Если специалист Администрации квалифицированно в пределах своей компетенции может дать ответ самостоятельно, он должен сделать это незамедлительно.

4.1.6.Результатом предоставления муниципальной услуги является информирование и консультирование потребителей услуг.

4.2.Сроки предоставления муниципальной услуги.

4.2.1.Суммарная длительность административной процедуры подготовки ответа получателю составляет один месяц в соответствии с действующим законодательством.

4.2.2.Время ожидания получателя муниципальной услуги в очереди при подаче заявления не должно превышать 30 минут на одного получателя муниципальной услуги.

4.2.3.Время для консультирования получателя по вопросам предоставления муниципальной услуги составляет не более 30 минут.

4.2.4.В месячный срок со дня регистрации заявления о предоставлении муниципальной услуги специалист комитета ЖКХ готовит и подписывает у Руководителя Администрации или заместителя Руководителя Администрации информацию в письменной форме о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

5.Требования к местам, предназначенным для предоставления государственной услуги

5.1.Для приема граждан, обратившихся за получением муниципальной услуги, могут быть выделены отдельные помещения, снабженные соответствующими указателями. Указатели должны быть четкими, заметными и понятными для получателей муниципальной услуги.

5.2.Рабочее место специалистов Администрации, участвующих в оказании муниципальной услуги, оснащается настенной вывеской или настольной табличкой с указанием фамилии, имени, отчества и должности.

5.3.Помещения для предоставления муниципальной услуги размещаются на нижних этажах зданий.

В местах предоставления муниципальной услуги на видном месте размещаются схемы размещения средств пожаротушения и путей эвакуации посетителей и работников органов, участвующих в оказании муниципальной услуги.

5.4.Места ожидания предоставления муниципальной услуги оборудуются стульями, кресельными секциями или скамьями.

5.5.Места для заполнения необходимых документов оборудуются стульями, столами и обеспечиваются бланками заявлений, раздаточными информационными материалами, письменными принадлежностями.

5.6. В местах ожидания предоставления муниципальной услуги предусматривается оборудование доступных мест общественного пользования (туалетов).

5.7. Места предоставления муниципальной услуги оборудуются средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

6. Порядок исполнения и формы контроля за исполнением административного регламента

6.1. Должностные лица Администрации, участвующие в исполнении муниципальной услуги, несут персональную ответственность за соблюдение, полноту и качество исполнения положений настоящего административного регламента.

6.2. Текущий контроль за полнотой и качеством исполнения, а также за соблюдением положений настоящего административного регламента должностными лицами Администрации, участвующими в исполнении административного регламента, (далее - текущий контроль) осуществляется председателем комитета ЖКХ и заместителем Руководителя Администрации города.

Текущий контроль осуществляется как в плановом порядке, так и путем проведения внеплановых контрольных мероприятий.

Текущий контроль осуществляется путем проведения должностными лицами Администрации, ответственными за организацию исполнения муниципальной услуги, проверок полноты и качества исполнения положений настоящего административного регламента, выявления и обеспечения устранения выявленных нарушений, рассмотрения, принятия решений и подготовки ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на действия (бездействие) должностных лиц Администрации, участвующих в исполнении муниципальной услуги.

Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается указанными должностными лицами самостоятельно.

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

7. Порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принимаемых) при предоставлении муниципальной услуги

7.1. Заявитель вправе обжаловать действия или бездействие должностных лиц администрации при предоставлении ими муниципальной услуги по предоставлению информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению в досудебном и судебном порядке.

7.2. В досудебном порядке действия или бездействие должностных лиц комитета жилищно-коммунального хозяйства Администрации города Дудинки обжалуются Руководителю Администрации города Дудинки.

Заявитель вправе сообщить о нарушении своих прав и законных интересов, противоправных действиях или бездействии должностных лиц (специалистов) комитета жилищно-коммунального хозяйства Администрации города Дудинки, нарушении положений настоящего Административного регламента, некорректном поведении или нарушении служебной этики.

7.3. Основанием для начала досудебного обжалования является получение Руководителем Администрации города жалобы, поступившей лично от заявителя, направленной в виде почтового отправления или по электронной почте.

7.4. Жалоба подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации.

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, жалоба подлежит рассмотрению в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения по результатам рассмотрения жалобы, Заявителю в письменной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

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

ИНФОРМАЦИЯ
о местах нахождения и контактных телефонах органов, участвующих в предоставлении
муниципальной услуги

№ п/п	Наименование	Адрес, номера контактных телефонов, электронный адрес	Руководитель
1.	Администрация города Дудинки	647000, г. Дудинка, ул. Советская, д. 35, 1 этаж, кабинет № 127. Официальный сайт города Дудинки: www.gorod-dudinka.ru Телефоны: тел.: 8 (391-91) 5-29-41	Руководитель Администрации города Дудинки – Батыль Сергей Михайлович
2.	Комитет жилищно- коммунального хозяйства Администрации города Дудинка	647000, г. Дудинка, ул. Щорса, д. 1а, 1 этаж, Кабинет № 103, кабинет № 111 Телефоны: тел.: 8 (391-91) 5-23-66, тел.: 8 (39-191) 3-15-19, тел/факс: 8 (391-91) 5-18-51	Председатель комитета жилищно- коммунального хозяйства Администрации города Дудинки – Кондрина Светлана Дмитриевна, начальник отдела инфраструктуры комитета жилищно-коммунального хозяйства Администрации города Дудинки – Красовская Анна Яковлевна

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

**Блок-схема
последовательности административных процедур предоставления
муниципальной услуги по назначению ежемесячного персонального пособия**

