

АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА МИЧУРИНСКА ТАМБОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

13.10.2014

г.Мичуринск

№ 2499

Об утверждении административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению на территории городского округа - город Мичуринск Тамбовской области»

В соответствии с федеральными законами от 06.10.2003 N 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», от 27.07.2010 N 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Уставом города Мичуринска, а также в целях повышения качества, доступности и прозрачности предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению на территории городского округа - город Мичуринск Тамбовской области» администрация города Мичуринска ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению на территории городского округа - город Мичуринск Тамбовской области» согласно приложению.

2. Управлению городского хозяйства администрации города Мичуринска обеспечить исполнение административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению на территории городского округа - город Мичуринск Тамбовской области».

3. Считать утратившим силу постановление администрации города Мичуринска от 25.11.2010 № 2637 «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» на территории города Мичуринска».

4. Опубликовать настоящее постановление в газете «Мичуринская жизнь» и разместить на Интернет – сайте администрации города.

5. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на первого заместителя главы администрации города С.В. Дмитриева.

Первый заместитель главы администрации
города

С.В. Дмитриев

ПРИЛОЖЕНИЕ
УТВЕРЖДЕН
постановлением администрации города
от 13.10.2014 № 2499

Административный регламент
по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации о
порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению на
территории городского округа - город Мичуринск Тамбовской области»

1. Общие положения

1.1. Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги (далее - административный регламент) разработан в целях повышения качества, доступности и прозрачности результатов предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению на территории городского округа - город Мичуринск Тамбовской области».

1.2. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги предоставляется:

в филиале Тамбовского областного государственного казенного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг», находящийся по адресу: Тамбовская область, г.Мичуринск, Первомайский участок, дом №7 «а»;

непосредственно в управлении городского хозяйства администрации города Мичуринска;

с использованием средств телефонной связи;

посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет) публикации в средствах массовой информации, размещения на информационных стендах.

Местонахождение управления городского хозяйства администрации города Мичуринска:

Адрес: ул. Революционная, д. 52, г. Мичуринск, Тамбовской области, индекс 393760

Контактный телефон (телефон для справок) – 8 (47545) 5-32-18, 5-44-18;

Интернет-сайт: мичуринск-наукоград .рф

Адрес электронной почты: michurinskgh@ya.ru

1.3. Информация о процедуре предоставления муниципальной услуги сообщается по номерам телефонов для справок (консультаций), а также размещается в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования, в т.ч. в сети Интернет, публикуется в средствах массовой информации.

1.4. На информационных стендах в помещении, предназначенном для приема документов, размещается следующая информация:

извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по оказанию муниципальной услуги;

извлечения из текста настоящего административного регламента с приложениями;

блок-схема (приложение №3 к настоящему административному регламенту) и краткое описание порядка предоставления муниципальной услуги;

перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

образцы оформления документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, и требования к ним;

основания отказа в предоставлении муниципальной услуги;

порядок обжалования решений, действий или бездействия должностных лиц.

1.5. При ответе на телефонные звонки специалист управления городского хозяйства администрации города Мичуринска, осуществляющий прием и консультирование, сняв трубку, должен представиться, назвав:

наименование: управление городского хозяйства администрации города Мичуринска;

должность;

фамилию, имя, отчество.

Во время разговора произносить слова четко, не допускать параллельных разговоров с окружающими людьми.

1.6. При устном обращении граждан специалист управления городского хозяйства администрации города Мичуринска, осуществляющий прием и консультирование, в пределах своей компетенции дает ответ самостоятельно.

Если специалист управления городского хозяйства администрации города Мичуринска не может дать ответ самостоятельно, либо подготовка ответа требует продолжительного времени, он обязан предложить заявителю один из вариантов дальнейших действий:

изложить суть обращения в письменной форме;

назначить другое, удобное для посетителя время для консультации;

дать консультацию в двухдневный срок по контактному телефону, указанному заявителем.

1.7. Специалист управления городского хозяйства администрации города Мичуринска, осуществляющий прием и консультирование, обязан относиться к обратившимся гражданам корректно и внимательно, не унижая их чести и достоинства.

Письменные разъяснения даются в установленном порядке при наличии письменного обращения заявителя. Специалист управления городского хозяйства администрации города Мичуринска готовит разъяснения в пределах установленной ему компетенции.

1.8. Порядок получения консультаций о предоставлении муниципальной услуги:

1.8.1. Консультации по вопросам предоставления муниципальной услуги предоставляются специалистом управления городского хозяйства администрации города Мичуринска.

1.8.2. Основными требованиями при консультировании являются:

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

1.8.3. Консультации предоставляются по вопросам:

перечня документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

времени приема и выдачи документов;

сроков исполнения муниципальной услуги;

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

1.8.4. Консультации предоставляются при личном обращении, по телефону.

1.8.5. Консультирование заявителей может производиться, в том числе, и в не приемные часы.

1.9. Заявителями получения муниципальной услуги являются потребители жилищно-коммунальных услуг: граждане, использующие коммунальные услуги для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги.

Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению на территории городского округа - город Мичуринск Тамбовской области.

2.2. Орган, предоставляющий муниципальную услугу – администрация города Мичуринска, информация о котором представлена в приложении № 1 к настоящему административному регламенту.

2.2.1. Исполнитель – специалист администрации города Мичуринска, наделенный полномочиями на оказание муниципальной услуги (далее – специалист управления городского хозяйства администрации города Мичуринска).

2.2.2. Уполномоченный орган – структурное подразделение администрации города Мичуринска, в компетенции которого находится предоставление муниципальной услуги (управление городского хозяйства администрации города Мичуринска).

2.2.3. Руководитель уполномоченного органа – начальник.

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги являются:

2.3.1. Информирование и консультирование заявителей о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению;

2.3.2. Отказ в предоставлении муниципальной услуги.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги:

2.4.1. Муниципальная услуга предоставляется в течение 7 рабочих дней со дня регистрации запроса, если иной срок не установлен законодательством Российской Федерации.

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги:

2.5.1. Предоставление муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению на территории городского округа - город Мичуринск Тамбовской области» (далее - муниципальная услуга), осуществляется в соответствии с:

Конституцией Российской Федерации;

Жилищным кодексом Российской Федерации;

Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

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

Федеральным законом от 27.07.2006 №149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

постановлением Правительства Российской Федерации от 15.06.2009 №478 «О единой системе информационно- справочной поддержки граждан и организаций по вопросам взаимодействия с органами исполнительной власти и органами местного самоуправления с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет»;

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 (или) с перерывами, прерывающими установленную продолжительность»;

постановлением Правительства Российской Федерации от 13.05.2006 №307 «О порядке предоставления коммунальных услуг гражданам»;

постановлением Правительства Российской Федерации от 14.07.2008 №520 «Об основах ценообразования и порядке регулирования тарифов, надбавок и предельных индексов в сфере деятельности организаций коммунального комплекса»;

постановлением Правительства Российской Федерации от 23.05.2006 №306 «Об утверждении Правил установления и определения нормативов потребления коммунальных услуг»;

Уставом города Мичуринска;

иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Тамбовской области, а также города Мичуринска, регламентирующими правоотношения в сфере предоставления муниципальной услуги.

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, предъявленных заявителем:

2.6.1 заявление о предоставлении информации о муниципальной услуге по установленной форме (приложение N 2 к настоящему административному регламенту).

2.6.2. Требования к документам:

2.6.2.1. Заявление о предоставлении муниципальной услуги заполняется заявителем разборчиво, подписывается лично заявителем, заявление оформляется в одном экземпляре.

2.6.2.2. К документам, удостоверяющим личность заявителя, относятся: паспорт, заграничный паспорт (для постоянно проживающих за границей граждан, которые временно находятся на территории Российской Федерации);

справка об освобождении из мест лишения свободы, архивная справка формы 9 для лиц, освободившихся из мест лишения свободы;

справка о регистрации в пункте учета граждан Российской Федерации без определенного места жительства давностью не более 6 месяцев;

копия вида на жительство для иностранных граждан и лиц без гражданства.

2.7. Отказ в приеме документов не допускается.

2.8. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги :

2.8.1 наличие в заявлении недостаточной, недостоверной или искажённой информации либо её несоответствие требованиям административного регламента, в том числе:

в заявлении не указаны фамилия и почтовый адрес заявителя, по которому должен быть направлен ответ;

текст заявления не поддается прочтению, о чём письменно сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

разглашение сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законом тайну, о чём уведомляется заявитель;

2.8.2 информация, за предоставлением которой обратился заявитель, отсутствует;

2.8.3 информация, за предоставлением которой обратился заявитель, носит конфиденциальный характер;

2.8.4 отсутствие технической возможности предоставления муниципальной услуги;

2.8.5 невозможность предоставления муниципальной услуги вследствие того, что предмет обращения не входит в компетенцию администрации города.

2.9. Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

2.10. Максимальное время ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги при получении результата предоставления муниципальной услуги составляет 15 минут.

2.11. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги составляет 15 минут.

2.12. Требования к местам предоставления муниципальной услуги:

2.12.1. Места, предназначенные для предоставления муниципальной услуги, оборудуются:

информационными стендами;

стульями и столами для возможности оформления документов.

2.12.2. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о заявителе ведется прием только одного посетителя. Одновременное консультирование и (или) прием двух и более посетителей не допускается.

2.13. Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги:

информированность граждан о порядке предоставления муниципальной услуги (доступность информации о муниципальной услуге, возможность выбора способа получения информации);

своевременность предоставления государственной услуги в соответствии со стандартом ее предоставления, установленным административным регламентом.

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

3.1. Последовательность административных процедур.

Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

личный прием заинтересованных лиц и их информирование;

информирование и консультирование по оформлению запроса;

информирование по телефону;

прием и регистрация запроса;

подготовка и направление заявителю необходимой информации;

ответы на письменные обращения, поступающие по почте, электронной почте, факсимильной связи.

3.2. Предоставление заявителям информации при личном приеме, по телефону осуществляется ежедневно в соответствии с режимом работы администрации города. Прием заинтересованных лиц и информирование по телефону осуществляет ответственный исполнитель.

Письменное заявление на получение необходимой информации составляется в соответствии с приложением №2 к настоящему административному регламенту и должно содержать четко сформулированный предмет запроса с указанием сведений о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

Максимальный срок выполнения действий составляет 15 минут.

3.3. Ответственный исполнитель вправе запрашивать у заявителя дополнительную информацию. Результат выполнения действия – зарегистрированное в журнале входящей документации заявление.

Максимальный срок выполнения действия составляет 15 минут.

3.4. Заявление, поступившее в администрацию города, рассматривается в течение 7 рабочих дней со дня его регистрации при условии отсутствия

оснований, предусмотренных пунктом 2.8 настоящего административного регламента.

Ответы по письменным обращениям после подписания главой города или заместителем главы администрации города, курирующем данное направление и регистрации в журнале исходящей документации направляется почтой в адрес заявителя в срок, не превышающий 7 рабочих дней с момента поступления письменного обращения.

3.5. Консультации по устным обращениям предоставляются специалистом, незамедлительно после обращения при отсутствии необходимости для более детальной проверки фактов обращения.

Если специалист управления городского хозяйства администрации города, не может дать ответ самостоятельно, либо если подготовка ответа требует продолжительного времени, он обязан предложить заявителю один из вариантов дальнейших действий:

изложить суть обращения в письменной форме;

назначить другое, удобное для посетителя время для консультации.

Общий срок административной процедуры составляет 15 минут на одного заявителя.

3.6. Ответ на телефонное обращение специалист управления направляет ответ заявителю по почте на указанный в заявлении адрес, факсимильной связью. Максимальный срок выполнения действий составляет не более 7 рабочих дней.

4. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Ответственность специалистов.

4.1.1. Специалисты управления городского хозяйства администрации города, ответственные за консультирование и информирование граждан, несут персональную ответственность за полноту, грамотность и доступность проведенного консультирования.

4.1.2. Специалисты управления городского хозяйства администрации города, ответственные за сбор и подготовку документов, несут персональную ответственность за полноту собранных документов, правильность их оформления, соблюдение требований к документам.

4.1.3. Специалисты управления городского хозяйства администрации города, ответственные за прием и рассмотрение документов несут персональную ответственность за правильность выполнения процедур по приему и рассмотрению, контроль соблюдения требований к составу документов.

4.1.4. Специалисты управления городского хозяйства администрации города, ответственные за принятие решения о предоставлении муниципальной услуги несут персональную ответственность за своевременное рассмотрение вопроса о предоставлении муниципальной услуги, правильность оформления результата предоставления муниципальной услуги.

4.1.5. Персональная ответственность специалистов управления городского хозяйства закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства. Текущий контроль за соблюдением

последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, и принятием решений специалистами управления городского хозяйства осуществляется первым заместителем главы администрации города, курирующим данное направление.

4.2. Текущий контроль.

4.2.1. Текущий контроль осуществляется путем проведения первым заместителем главы администрации города проверок соблюдения и исполнения специалистами управления городского хозяйства положений настоящего административного регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации, субъекта Российской Федерации.

4.2.2. Периодичность осуществления текущего контроля составляет один раз в 3 месяца.

4.2.3. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие в пределах компетенции решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

4.2.4. По результатам проведенных проверок, оформленных документально в установленном порядке, в случае выявления нарушений прав заявителей заместитель главы администрации города осуществляет привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.2.5. Проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляются на основании изданных главой города Мичуринска распоряжений.

4.2.6. Проверки могут быть плановыми (осуществляться на основании полугодовых или годовых планов работы) и внеплановыми. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги, (комплексные проверки) или отдельные вопросы (тематические проверки). Проверка также может проводиться по конкретному обращению заявителя.

4.2.7. Для проведения проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги формируется комиссия.

4.2.8. Результаты деятельности комиссии оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

4.2.9. Справка подписывается председателем комиссии и утверждается первым заместителем главы администрации города.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования заявителем решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего

5.1. Заявитель может обратиться с жалобой в следующих случаях:

5.1.1 нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

5.1.2 нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

5.1.3 требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

5.1.4 отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

5.1.5 отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

5.1.6 затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

5.1.7 отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.2. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление заявления (жалобы).

5.3. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий муниципальную услугу.

Жалобы на решения, принятые руководителем уполномоченного органа, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в вышестоящий орган (при его наличии) либо в случае его отсутствия рассматриваются непосредственно руководителем уполномоченного органа, предоставляющего муниципальную услугу.

5.4. Жалоба может быть направлена по почте, через уполномоченную организацию, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.5. Жалоба должна содержать:

5.5.1 наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

5.5.2 фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

5.5.3 сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего;

5.5.4 доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.6. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

5.7. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделённое полномочиями по рассмотрению жалоб незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.