



АДМИНИСТРАЦИЯ
АЧИТСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА
ПОСТАНОВЛЕНИЕ

22 октября 2013 года № 817
р. п. Ачит

Об утверждении Административного регламента по предоставлению администрацией Ачитского городского округа муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению Ачитского городского округа»

В соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», постановлением Правительства Свердловской области от 16 ноября 2011 года № 1576-ПП «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг», администрация Ачитского городского округа

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить Административный регламент по предоставлению государственной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению Ачитского городского округа» (прилагается).
2. Опубликовать настоящий Административный регламент в средстве массовой информации «Вестник Ачитского городского округа» и разместить на официальном сайте Ачитского городского округа.
3. Контроль исполнения настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации Ачитского городского округа по муниципальному и жилищно-коммунальному хозяйству Верзакова Д.А.

Глава городского округа

В.П. Косогоров

Приложение
к постановлению главы администрации
Ачитского городского округа
от 22.10.2013 г. № 817

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

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящий регламент предоставления администрацией Ачитского городского округа муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению на территории Ачитского городского округа (далее – административный регламент) разработан для качественного и своевременного предоставления муниципальной услуги по предоставлению информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению на территории Ачитского городского округа (далее по тексту – муниципальная услуга), повышения информированности граждан и определению порядка, сроков и последовательности действий администрации Ачитского городского округа (далее по тексту – администрация) по предоставлению услуги заинтересованным в данной информации лицам.

2. Получателями предоставления муниципальной услуги являются физические и юридические лица, заинтересованные в предоставлении данной услуги (далее – получатели или заявители).

3. Способы и порядок информирования получателей о предоставлении услуги:

- по телефонам 8 (34391) 7-11-51, 8 (343912) 7-15-86;
- лично по адресу р.п.Ачит, ул. Кривоzubова, д. 2, кабинет № 46;
- письменно на почтовый адрес 623230, р.п.Ачит, ул.Кривоzubова, д. 2;
- на официальном сайте администрации www.achit-adm.ru;
- на Портале государственных и муниципальных услуг (функций) Свердловской области: www.66.gosuslugi.ru и на Едином портале государственных и муниципальных услуг: www.gosuslugi.ru;

– текст административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению Ачитского городского округа размещен в комитете экономики и труда администрации Ачитского городского округа, р.п.Ачит, ул. Кривоzubова, д. 2, кабинет № 46.

– публичное информирование осуществляется с целью информирования физических и юридических лиц о процедуре предоставления муниципальной услуги: публичное устное информирование осуществляется путем публичных

выступлений уполномоченных работников администрации, на семинарах и иных мероприятиях, носящих массовый, публичный характер; публичное письменное информирование осуществляется путем публикации информационных материалов в средствах массовой информации; подготовка материалов, содержащих информацию о процедуре предоставления муниципальной услуги, для публикации в средствах массовой информации (далее по тексту – СМИ) осуществляется специалистами администрации.

Порядок информирования заявителей:

3.1. При личном обращении консультирование заинтересованных в предоставлении муниципальной услуги лиц производится в кабинете 46 администрации председателем комитета экономики и труда или по телефону: (34391) 7-15-86.

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. Время ожидания ответа при индивидуальном устном информировании заявителя не может превышать 15 минут.

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 из иных источников или от органов, уполномоченных на ее предоставление.

3.2. При письменном обращении заявителя в адрес администрации, в том числе в виде почтовых отправлений, информирование осуществляется администрацией в письменном виде. Ответ на обращение готовится в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения и направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

Информация предоставляется заявителю в простой, четкой форме, с указанием фамилии и номера телефона непосредственного исполнителя, за подписью главы городского округа или заместителя главы администрации.

2. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

4. Наименование муниципальной услуги: «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению администрацией Ачитского городского округа.

5. Муниципальная услуга предоставляется комитетом экономики и труда администрации Ачитского городского округ.

6. Результатом предоставления муниципальной услуги является представление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению, либо мотивированный отказ.

7. Срок предоставления муниципальной услуги:

Срок подготовки ответа на письменное обращение не должен превышать 30 дней с момента регистрации обращения.

8. Правовые основания для предоставления услуги:

1) Конституция Российской Федерации.

2) Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации».

3) Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

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

5) Устав Ачитского городского округа, утвержденный Решением районного Совета муниципального образования Ачитский район от 10 июня 2005 г. № 79

9. Для получения муниципальной услуги получатель обращается с письменным (приложение № 1 к административному регламенту) или устным обращением (заявлением). В заявлении излагается существо обращения, с возможной полнотой указываются сведения, необходимые для его исполнения.

10. Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги нет.

11. Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

– в письменном обращении или в обращении, поступившем в электронном виде, не указаны фамилия, имя, отчество заявителя, почтовый адрес и адрес электронной почты;

– в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи;

– текст обращения в письменной форме не поддается прочтению, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

– в обращении заявителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, при условии, что указанное обращение и ранее поступившее обращение направлялись в администрацию Ачитского городского округа. О непредоставлении муниципальной услуги заявитель, направивший обращение, уведомляется в течение 30 дней.

12. Предоставление муниципальной услуги является бесплатным для получателя.

13. Максимальный срок ожидания в очереди при обращении за предоставлением муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги составляет не более 20 минут.

14. Регистрация письменного обращения (заявления) о предоставлении услуги производится не позднее 3 дней с даты поступления обращения.

15. Помещение, в котором осуществляется исполнение муниципальной услуги, должно обеспечивать:

- комфортное расположение заявителя и должностных лиц, осуществляющих прием;
- возможность и удобство оформления получателем письменного обращения;
- телефонную связь;
- оборудование мест ожидания;
- наличие письменных принадлежностей и бумаги формата А 4, бланки заявлений.

16. Показателями доступности муниципальной услуги являются понятность требований, предъявляемых к получателю, к представляемым документам, к результату предоставления услуги, а также разнообразие способов, с помощью которых получатель может обратиться за предоставлением муниципальной услуги (почта, личный прием).

Показателями качества являются предоставление муниципальной услуги в установленные сроки и соответствие подготовленных документов требованиям действующего законодательства, а также отсутствие избыточных административных процедур при предоставлении муниципальной услуги.

3. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР, ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ

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

- прием и регистрация обращения (заявления) получателя услуги;
- рассмотрение обращения (заявления);
- представление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

Блок-схема предоставления муниципальной услуги приведена в приложении № 2 к настоящему регламенту.

Прием и регистрация обращения (заявления) получателя услуги.

Процедура предоставления муниципальной услуги начинается с приема и регистрации обращения (заявления) получателя услуги.

Письменные обращения (заявления) получателей услуги регистрируются специалистом организационного отдела в журнале регистрации, и передаются исполнителю (специалисту отдела экономики и труда), в порядке, установленном инструкцией по делопроизводству.

В электронной форме получатель услуги может направить обращение (заявление) о предоставлении услуги с использованием возможностей официального сайта администрации Ачитского городского округа в сети Интернет (www.achit-adm.ru), либо направив обращение на электронный адрес admachit-kom@mail.ru

Обращение (заявление) регистрируется и рассматривается в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Рассмотрение обращения (заявления).

Специалист, рассматривающий обращение (заявление) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение; запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц.

Представление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

При информировании заявителей в устной форме специалист представляет информацию по существу вопроса в пределах своей компетенции в порядке, установленном в п. 3.1.

Ответ на письменное обращение (заявление) регистрируется в журнале регистрации исходящих документов выдается получателю лично либо направляется по почтовому адресу, указанному в обращении (заявлении) в порядке, установленном в п. 3.2.

Исполнение обращения (заявления) считается законченным, если получатель проинформирован.

Максимальный срок выполнения всех административных процедур – 30 дней.

4. ФОРМЫ И ПОРЯДОК КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА

18. Текущий контроль за соблюдением последовательности административных действий, определенных настоящим регламентом осуществляет председатель комитета экономики и труда администрации Ачитского городского округа.

Контроль полноты и качества предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав получателя, рассмотрение ответов на запросы получателей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

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

Персональная ответственность должностных лиц и специалистов закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

5. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ОСУЩЕСТВЛЯЕМЫХ (ПРИНЯТЫХ) В ХОДЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

19. Заявитель муниципальной услуги имеет право на обжалование решений, действий (бездействия) администрации Ачитского городского округа, специалиста комитета экономики и труда администрации Ачитского городского округа (далее – специалиста), принятых в ходе предоставления муниципальной услуги в досудебном порядке.

Заявитель может обратиться с жалобой в следующих случаях:

- нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;
- нарушение срока предоставления муниципальной услуги;
- требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;
- 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;
- 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;
- затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;
- отказ администрации Ачитского городского округа, специалиста, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

20. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме, должна быть подписана лицом, обратившимся с жалобой (его уполномоченным представителем) и содержать:

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

– 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;

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

– 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.

21. Ответ на жалобу не дается в случае, если:

– в письменном обращении не указаны фамилия, имя и отчество заявителя и его почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

– текст обращения не поддается прочтению, о чем сообщается заявителю, направившему жалобу, в письменном виде, если его почтовый адрес поддается прочтению.

Если в жалобе заявителя содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, глава администрации Ачитского городского округа вправе принять решение о безосновательности очередной жалобы и прекращении переписки с Заявителем по данному вопросу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший жалобу.

Жалобы, в которых содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью, имуществу должностного лица, а также членов его семьи, могут быть оставлены без ответа по существу поставленных в них вопросов.

22. Жалоба, поступившая в администрацию Ачитского городского округа, подлежит рассмотрению главой Ачитского городского округа, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа администрации Ачитского городского округа, специалиста, 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.

По результатам рассмотрения жалобы глава Ачитского городского округа, принимает одно из следующих решений:

– удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены ранее принятого решения, исправления допущенных администрацией Ачитского городского округа, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах;

– отказывает в удовлетворении жалобы.

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления глава Ачитского городского округа незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

Действия (бездействия) должностных лиц могут быть обжалованы в судебном порядке, установленном действующим законодательством.

Приложение № 1
к административному
регламенту

Главе администрации
Ачитского городского округа

ОТ _____
Ф.И.О.

адрес проживания

контактный телефон

З А Я В Л Е Н И Е
о предоставлении информации о порядке предоставления
жилищно-коммунальных услуг

_____ / _____ / _____
Дата Подпись Ф.И.О.

БЛОК-СХЕМА
ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТИ ДЕЙСТВИЙ
ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

