



Приложение к постановлению
Мэрии города Грозного
2012г. № 88

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

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Административный регламент оказания муниципальной услуги «Предоставления информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» (далее - муниципальная услуга) определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при осуществлении полномочий по оказанию муниципальной услуги.

Регламент размещается на информационных стендах, находящихся при входе в помещение Комитета городского хозяйства Мэрии г. Грозного.

1.1. Органы и учреждения, участвующие в оказании муниципальной услуги

При оказании муниципальной услуги Комитет взаимодействует с:

- Мэрией г. Грозного;
- МУП «Управление «Горлифт»;
- МУП «Теплоснабжение»;
- МУП «Грозгазсервис»;
- МУП «ЖЭУ Старопромысловского района»;
- МУП «ЖЭУ Заводского района»;
- МУП «ЖЭУ Ленинского район»;
- МУП «ЖЭУ Октябрьского района»;
- МУП «Горводоканал».

1.2. Описание потребителей муниципальной услуги

Потребителями (далее заявителями) являются физические или юридические лица.

2. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

2.1. Наименование муниципальной услуги

Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу

Предоставление муниципальной услуги осуществляется Комитетом городского хозяйства Мэрии г. Грозного (далее – Комитет).



МЭРИЯ ГОРОДА ГРОЗНОГО

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

04.12.2012 г.

№ 88

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

В целях реализации положений Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», руководствуясь Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», «Порядком разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг», утвержденным постановлением Мэрии г. Грозного от 30.07.2012 № 38, Уставом города Грозный, Мэрия города Грозного

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

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

2. Признать утратившим силу Постановление Мэрии г. Грозного от 13.11.2010 г. за № 92 «Об утверждении административного регламента оказания муниципальной услуги «Предоставления информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению».

3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя Мэра — председателя Комитета городского хозяйства Мэрии г. Грозного И.М. Борцигова.

4. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования в грозненской городской газете «Столица плюс» и подлежит размещению на официальном сайте Мэрии г. Грозного.

Мэр города Грозного



И.В. Кадыров

Место нахождения Комитета: Чеченская Республика, г. Грозный, проспект им. Х. А. Исаева, 99/20.

Почтовый адрес: 364051, Чеченская Республика, г. Грозный, проспект им. Х. А. Исаева, 99/20.

Адрес электронной почты: kgh_grozny@mail.ru

Телефон приемной: 8 (8712) 22 37 84

Часы приема: Понедельник – четверг с 9-00 до 18-00, пятница с 9-00 до 17-00
перерыв с 13-00 до 14-00.

Выходные дни: суббота, воскресенье.

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги

Конечным результатом предоставления муниципальной услуги являются:

- устный или письменный ответ на все поставленные в обращении вопросы с учётом принятых мер по ранее поступившим обращениям того же заявителя;
- ответы с уведомлением о переадресовании обращения в соответствующие органы или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
- необходимые действия, осуществлённые по решению поставленных вопросов.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги

Общий срок оказания муниципальной услуги составляет 30 дней со дня регистрации письменного обращения заявителя.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

2.5 Перечень нормативно-правовых актов, регулирующих оказание муниципальной услуги:

- Жилищный кодекс Российской Федерации;
- Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 24.12.2004 № 210-ФЗ «Об основах регулирования тарифов организаций коммунального комплекса»;
- Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- постановление Правительства Российской Федерации от 23.05.2006 № 307 «Об утверждении правил предоставления коммунальных услуг гражданам»;

- постановление Государственного комитета Российской Федерации по строительству и жилищно-коммунальному комплексу от 27.09.2003 № 170 «Об утверждении правил и норм технической эксплуатации жилищного фонда»;

- Устав городского округа г.Грозного.

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

Муниципальная услуга оказывается на основании устного и письменного обращения заявителя.

В соответствии со статьей 7 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», заявитель в письменном обращении излагает суть предложения, заявления или жалобы, в случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии, ставит личную подпись и дату. В письменном обращении заявитель должен указать наименование органа местного самоуправления, в который направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, свою фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) и почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения.

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

Обращение не подлежит рассмотрению в следующих случаях:

- в письменном обращении не указаны фамилия заявителя и почтовый адрес, по которому должен быть отправлен ответ;
- отсутствует подпись заявителя;
- в письменном обращении обжалуется судебное решение;
- в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- текст письменного обращения не поддается прочтению.

2.8. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

Основанием для отказа в предоставлении гражданину муниципальной услуги является отказ заявителя должным образом оформить свое обращение.

Предоставление муниципальной услуги может быть приостановлено при поступлении от заявителя письменного заявления о приостановлении предоставления муниципальной услуги.

2.9. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги

Комитет оказывает муниципальную услугу на безвозмездной основе.

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

Максимальное время ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги не должно превышать 30 минут.

Максимальное время ожидания в очереди для получения консультации не должно превышать 20 минут.

Максимальное время ожидания в очереди при получении результата предоставления муниципальной услуги не должно превышать 20 минут.

2.11. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги

Прием и регистрация заявления от заявителя о предоставлении муниципальной услуги производится в течение одного рабочего дня.

2.12. 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 каждой услуги

Помещения, в которых исполняется муниципальная услуга, должны иметь средства пожаротушения и оказания первой медицинской помощи.

Помещения, в которых исполняется муниципальная услуга, должны содержать места для ожидания приема заявителей, которые должны быть оборудованы стульями, а также столами (стойками) для возможности оформления документов с наличием в указанных местах бумаги и ручек для записи информации.

Зона информирования располагается в непосредственной близости от зоны ожидания и предназначена для ознакомления с информационными материалами.

Зона информирования должна быть оборудована информационными стендами. Стенды должны быть максимально заметны, хорошо просматриваемы и функциональны. Информационные стенды могут быть оборудованы карманами формата А4, в которых размещаются информационные листки.

Информационные стенды должны содержать актуальную и исчерпывающую информацию о муниципальной услуге:

- текст Регламента;
- образцы заполнения и перечни документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

2.13. Показатели доступности и качества муниципальной услуги

Показателем качества и доступности муниципальной услуги является совокупность количественных и качественных параметров, позволяющая учитывать, контролировать и оценивать процесс и результат предоставления муниципальных услуг.

Показателем доступности муниципальной услуги является:

- информационная открытость порядка и правил предоставления муниципальной услуги.

- наличие административного регламента предоставления муниципальной услуги;

- наличие информации об оказании муниципальных услуг на стендах Комитета городского хозяйства г.Грозного, подведомственных учреждений.

Показателями качества предоставления муниципальной услуги являются:

- степень удовлетворенности граждан качеством и доступностью муниципальной услуги;

- соответствие предоставляемых услуг требованиям настоящего Регламента;

- соблюдение сроков предоставления услуг согласно Регламенту;

- количество обоснованных жалоб и их анализ.

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 действий (процедур)

Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- информирование и консультирование заявителей по вопросам о предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению;

- прием и рассмотрение обращения заявителя для предоставления информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению;

- ответ заявителю на обращение с предоставлением информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

3.2. Информирование и консультирование заявителей

Основанием для начала административного действия при предоставлении муниципальной услуги является обращение заявителя.

Специалист, осуществляющий консультирование и информирование, предоставляет заявителю информацию о порядке и условиях предоставления муниципальной услуги.

Консультации проводятся устно, в том числе по телефону, либо посредством электронной почты.

Максимальный срок выполнения административной процедуры по консультированию и информированию – 30 минут.

3.3. Прием и рассмотрение обращения

Заявитель и представитель заявителя направляет письменное обращение в произвольной форме с уточнением требуемой информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

В обращении указываются: наименование комитета, в который направляется обращение, а также фамилия, имя, отчество заявителя, адрес, по которому должен быть направлен ответ, контактный телефон.

В случае необходимости заявителем могут быть приложены к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

В соответствии с делопроизводством обращение регистрируется в уполномоченном органе и передается руководителю Комитета в течение 1 рабочего дня.

Руководитель Комитета в течение 1 рабочего дня назначает исполнителя для рассмотрения поступившего обращения.

Исполнитель обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение.

По результатам рассмотрения обращения готовится ответ с информацией о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг, интересующей заявителя, и направляется на подписание руководителю Комитета.

Максимальный срок действия составляет 30 дней.

Руководитель Комитета подписывает ответ на обращение с информацией о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению в течение 1 рабочего дня.

В порядке делопроизводства ответ в день подписания руководителем Комитета регистрируется в уполномоченном органе.

Ответ направляется письмом или электронной почтой в зависимости от способа доставки, указанного в письменном обращении, в течение 3 рабочих дней.

4. ПОРЯДОК И ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ПО ОКАЗАНИЮ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

Ответственным лицом за оказание муниципальной услуги является председатель Комитета, ответственным лицом за исполнение процедур, предусмотренных данным Регламентом, являются специалисты Комитета.

Должностные лица Комитета несут персональную ответственность за решения и действия (бездействия), принимаемые (осуществляемые) в ходе исполнения муниципальной функции.

Текущий контроль за полнотой и качеством исполнения, а также за соблюдением положений настоящего административного регламента должностными лицами Комитета, участвующими в исполнении

административного регламента, (далее - текущий контроль) осуществляется должностными лицами Комитета, ответственными за организацию работы по исполнению административного регламента.

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

Текущий контроль осуществляется путем проведения должностными лицами Комитета, 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 Комитета, участвующих в исполнении муниципальной услуги.

Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается Комитетом.

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

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

5.1. Подача и рассмотрение жалобы осуществляются в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». Заявитель может обжаловать действия (бездействие) должностных лиц Комитета руководителю Комитета.

Заявители могут сообщить о нарушении своих прав и законных интересов, неправомерных решениях, действиях (бездействии) должностных лиц Комитета, нарушении положений Регламента, некорректном поведении или нарушении служебной этики:

по номеру телефона приемной Комитета: 8 (8712) 22-37 84;

по электронной почте Комитета E-mail: kgh_grozny@mail.ru

Сообщение заявителя должно содержать следующую информацию:

- фамилию, имя, отчество гражданина (наименование юридического лица), которым подается сообщение, его место жительства или место пребывания (место нахождения);

- наименование органа, должность, фамилию, имя и отчество работника Комитета (при наличии информации), решение, действие (бездействие) которого нарушает права и законные интересы заявителя;

- суть нарушенных прав и законных интересов, противоправного решения, действия (бездействия);

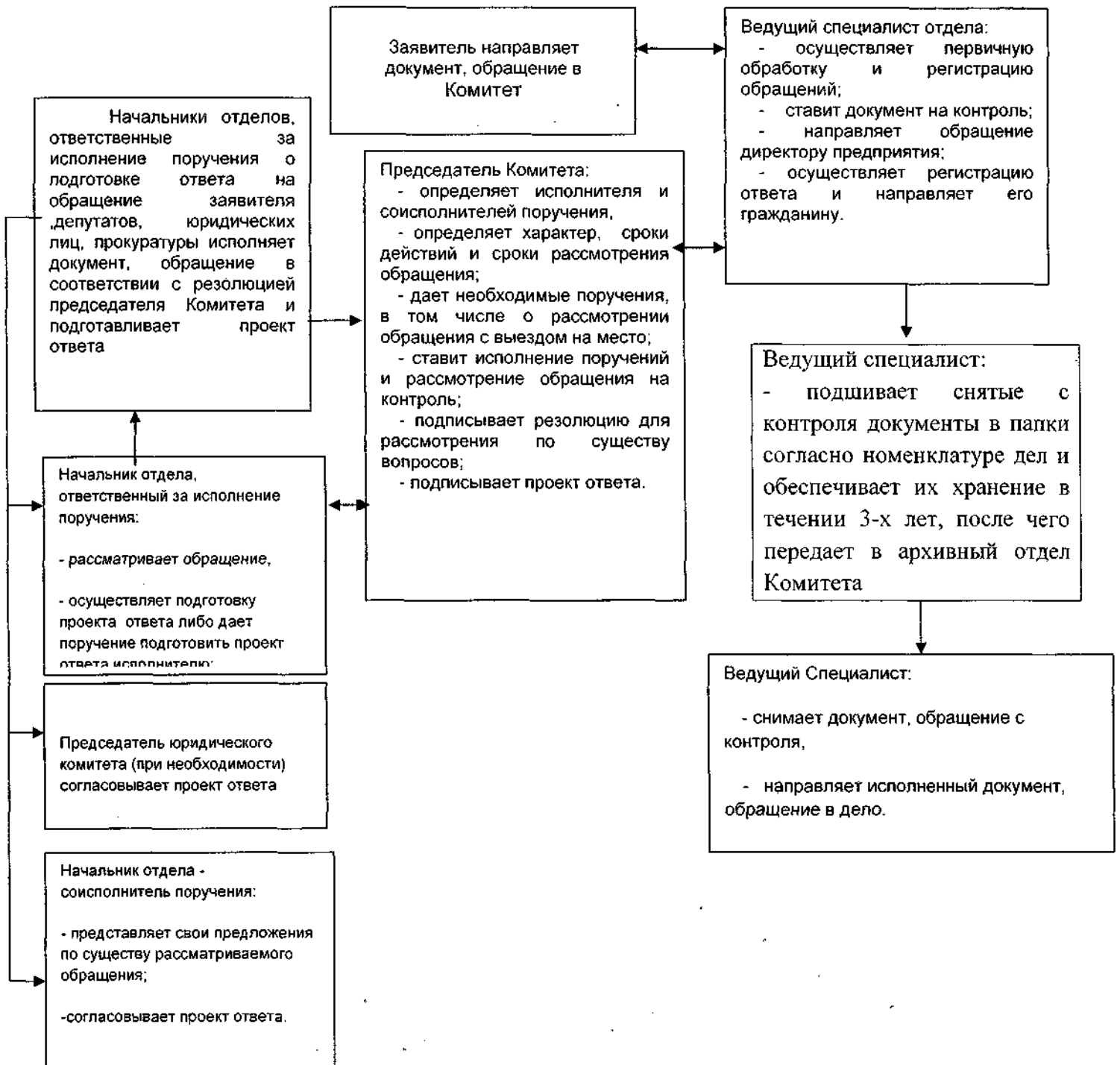
- сведения о способе информирования заявителя о принятых мерах по результатам рассмотрения его сообщения.

5.2. Решения должностных лиц Комитета, принятые в рамках исполнения муниципальной функции, могут быть обжалованы заявителем в судебном порядке.

Приложение 1
к административному регламенту

Блок-схема

последовательности действий при исполнении функций, подлежащей регламентации, в части работы с письменными обращениями граждан, юридических лиц.

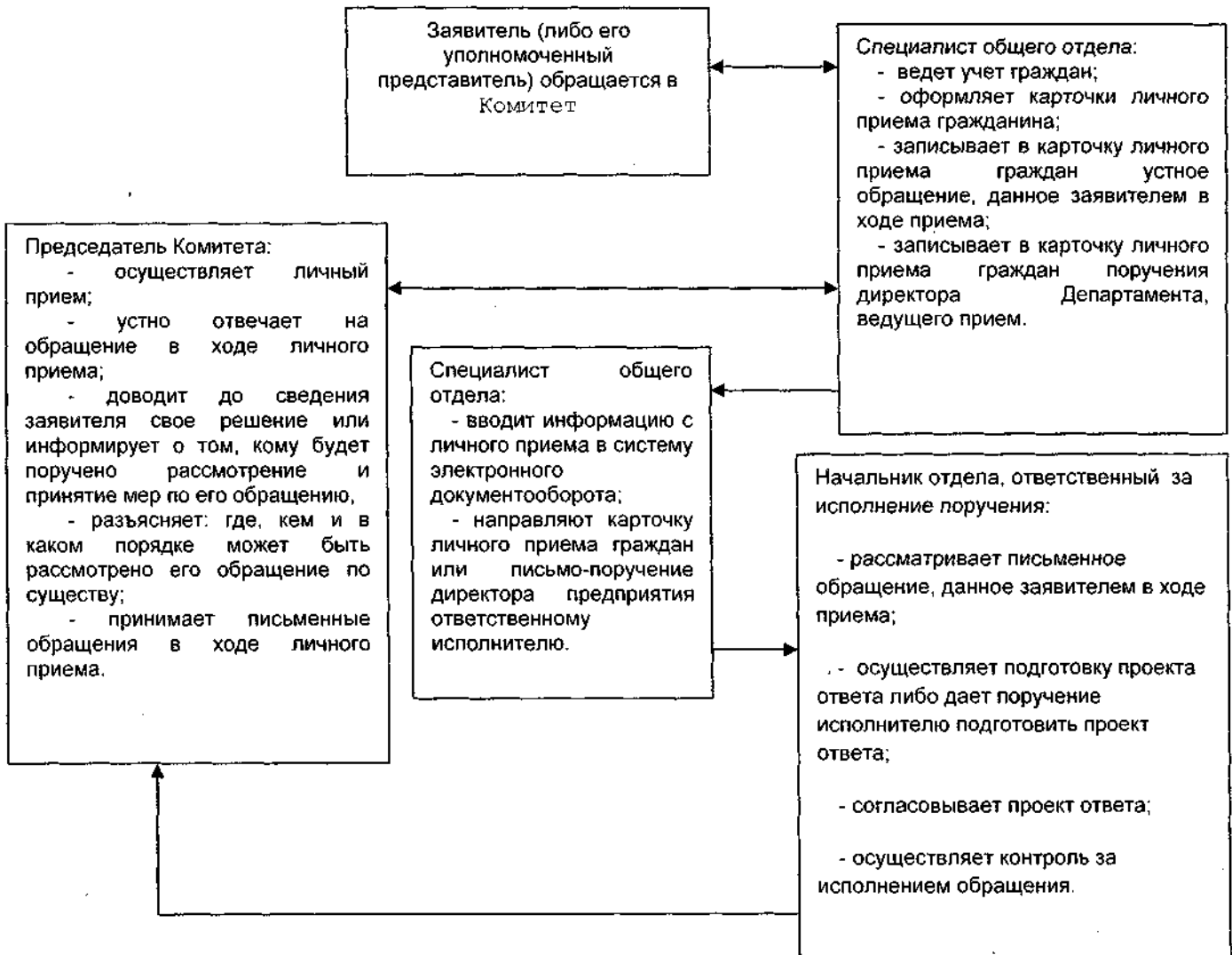


Приложение 2
к административному регламенту



Блок-схема

последовательности действий при исполнении функции, подлежащей регламентации, в части осуществления личного приема заявителей.



Приложение 3
к административному регламенту



Карточка личного приема граждан

Ф.И.О. посетителя:	Дата приёма
Адрес по прописке:	
Адрес временного проживания:	
Краткое содержание:	
Ф.И.О. должностного лица, принявшего посетителя: Председатель Комитета городского хозяйства	
Резолюция, принявшего посетителя _____ _____ _____ _____	
Отметка о результате приема _____ _____ _____ _____	