

Приложение № 1
 к постановлению
 Администрации Арамильского городского округа
 от «20» 03.2013 года №82

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

I. Общие положения

1.1. Настоящий Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению на территории Арамильского городского округа» (далее – Административный регламент) разработан в целях повышения качества исполнения и доступности результатов исполнения муниципальной услуги, направленной на предоставление информации по вопросам предоставления жилищно-коммунальных услуг населению на территории Арамильского городского округа, создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при предоставлении муниципальной услуги, определяет сроки и последовательность действий административных процедур при предоставлении информации по вопросам предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

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

- Федеральным законом № 131-ФЗ от 06.10.2003 года «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Федеральным законом № 188-ФЗ от 29.12.2004 года «О введении в действие Жилищного кодекса РФ»;
- Федеральным законом № 59-ФЗ от 02.05.2006 года «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Постановлением Правительства Российской Федерации от 06.05.2011г. № 354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов»;
- Законом Свердловской области № 52-ОЗ от 14.06.2005 года «Об административных правонарушениях на территории Свердловской области»;
- Уставом Арамильского городского округа;
- Постановлением главы Арамильского городского округа от 23.05.2011 года № 654 «Об утверждении порядка разработки и проведения экспертизы проектов Административных регламентов предоставления муниципальных услуг органами местного самоуправления Арамильского городского округа и утверждения соответствующих Административных регламентов».

1.3. Описание заявителей:

Заявителями являются физические или юридические лица (далее - заявители).

1.4. Информация о месте нахождения и графике работы органа, предоставляющего муниципальную услугу:

Отдел жилищно - коммунального хозяйства Муниципального бюджетного учреждения «Арамильская Служба заказчика» (далее – Отдел жилищно-коммунального хозяйства).

Отдел жилищно-коммунального хозяйства осуществляет прием заявителей в соответствии со следующим графиком: четверг - с 13:00 часов до 16:00 часов, по адресу: Свердловская область город Арамиль, ул. 1 Мая,12, кабинет № 15. Телефон для справок, факс: 8 (34374) 3-17-29, 8 (34374) 3-02-40.

Адрес официального сайта Администрации Арамильского городского округа в сети Интернет: <http://aramil.midural.ru/>, адрес электронной почты: adm@aramilgo.ru.

1.5. Информация об оказании услуги предоставляется:

- посредством размещения на официальном сайте Администрации Арамильского городского округа в сети Интернет и опубликования в газете «Арамильские вести»;

- непосредственно специалистами Отдела жилищно-коммунального хозяйства;

- на информационном стенде;

- по контактному телефону Отдела жилищно-коммунального хозяйства;

- с использованием средств почтовой связи.

1.5.1. При информировании об услуге по телефону и при личном обращении специалисты Отдела жилищно - коммунального хозяйства в вежливой (корректной) форме доводят до сведения обратившихся информацию по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчества и должности специалиста, принявшего телефонный звонок. Время разговора не должно превышать 10 минут.

При невозможности специалиста Отдела жилищно - коммунального хозяйства, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок может быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо, или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

1.5.2. Информация о предоставлении муниципальной услуги должна содержать сведения:

- о порядке предоставления муниципальных услуг;

- о должностных лицах, ответственных за предоставление муниципальной услуги на каждом из этапов предоставления муниципальной услуги;

- о результате оказания муниципальной услуги и порядке передачи результата заявителю;

- о порядке обжалования действий (бездействия) и решений, принятых в ходе предоставления муниципальной услуги.

1.6. Порядок получения консультаций (справок) о предоставлении муниципальной услуги.

1.6.1. Консультации (справки) по вопросам предоставления муниципальной услуги производятся специалистами Отдела жилищно - коммунального хозяйства.

1.6.2. Консультации предоставляются при личном обращении и посредством телефона.

1.7. Порядок информирования о ходе предоставления услуги.

1.7.1. Информирование о ходе предоставления услуги осуществляется должностными лицами и специалистами Отдела жилищно - коммунального хозяйства при непосредственном личном контакте с заявителями, с использованием почтовой, электронной и телефонной связи.

Информация об отказе в предоставлении услуги направляется заявителю письмом, по адресу, указанному в заявлении на предоставление услуги.

1.8. Действия (бездействие) специалиста, а также решения МБУ «АСЗ», решения органа местного самоуправления могут быть обжалованы гражданами в судебном порядке в соответствии с действующим законодательством.

II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги.

Наименование муниципальной услуги - «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению на территории Арамильского городского округа».

2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу: Отдел жилищно – коммунального хозяйства.

2.3. Описание результатов предоставления муниципальной услуги:

Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- направление письменного ответа на обращение заявителя.

- предоставление устного ответа на обращение заявителя.

- отказ в предоставлении муниципальной услуги.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги составляет не более 30 календарных дней со дня регистрации поступившего заявления.

2.5. Правовыми основаниями для предоставления муниципальной услуги являются:

- Федеральный закон № 131-ФЗ от 06.10.2003 года «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

- Федеральный закон № 188-ФЗ от 29.12.2004 года «О введении в действие Жилищного кодекса РФ»;

- Федеральный закон № 59-ФЗ от 02.05.2006 года «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- Постановление Правительства Российской Федерации от 06.05.2011г. № 354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов»;

- Закон Свердловской области № 52-ОЗ от 14.06.2005 года «Об административных правонарушениях на территории Свердловской области»;

- Устав Арамильского городского округа;

- настоящий Административный регламент.

2.6. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

Заявители обращаются с заявлением (в произвольной форме) о предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

Для предоставления муниципальной услуги от заявителя не требуется исчерпывающего перечня документов, т.к. содержанием административного действия предоставления муниципальной услуги является рассмотрение поступившего обращения заявителя, решение вопросов, поставленных в обращении.

2.7. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

- текст заявления не поддается прочтению;

- наличие в заявлении неоговоренных исправлений, серьезных повреждений, не позволяющих однозначно истолковать

их содержание.

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

- отказ заявителя от предоставления муниципальной услуги;

- поставщик жилищно – коммунальных услуг, указанный в обращении заявителя, не является исполнителем жилищно – коммунальных услуг на территории Арамильского городского округа;

- территория, указанная в обращении заявителя, не входит в границы Арамильского городского округа.

2.9. Предоставление муниципальной услуги осуществляется на бесплатной основе.

2.10. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги составляет 30 минут.

2.11. Срок регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги производится в течение трех рабочих дней. Регистрация запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги по предоставлению информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению производится в приёмной Администрации Арамильского городского округа.

2.12. Требования к местам предоставления муниципальной услуги:

Прием граждан осуществляется в здании Администрации Арамильского городского округа.

В здании Администрации находятся места для информирования, ожидания и приема граждан.

Места ожидания оборудованы стульями.

Места информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудованы:

- информационными стендами, на которых размещается визуальная и текстовая информация;

- местами для сидения.

К информационным стендам обеспечена возможность свободного доступа граждан.

На информационных стендах, а также на официальных сайтах в сети Интернет размещается следующая информация:

- номера телефонов, факсов, адреса официальных сайтов, электронной почты органов, предоставляющих муниципальную услугу;

- режим работы органов, предоставляющих муниципальную услугу;

- графики приема граждан уполномоченными должностными лицами;

- номера кабинетов, где осуществляются прием письменных обращений граждан и устное информирование граждан; фамилии, имена, отчества и должности лиц, осуществляющих прием письменных обращений граждан и устное информирование граждан;

- настоящий Административный регламент.

2.13. Показателями доступности муниципальной услуги являются:

- удобное территориальное расположение Отдела жилищно – коммунального хозяйства;

- удобный график работы Отдела жилищно – коммунального хозяйства;

- возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием информационно-телекоммуникационных технологий;

- профессиональная подготовка специалиста Отдела жилищно – коммунального хозяйства, осуществляющего предоставление муниципальной услуги;

- культура обслуживания заявителей;

- соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги.

III. Состав, последовательность и сроки выполнения

административных процедур, требования к порядку их выполнения.

3.1. Блок-схема предоставления муниципальной услуги приведена в Приложении № 1 к настоящему Административному регламенту.

Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и регистрация заявлений;

- рассмотрение заявления;

- направление запросов в соответствующие организации, осуществляющие предоставление жилищно – коммунальных услуг на территории Арамильского городского округа;

- информирование населения об организациях, занимающихся предоставлением жилищно – коммунальных услуг на территории Арамильского городского округа;

- направление запросов в соответствующие организации, для получения информации, устранения недостатков и нарушений порядка предоставления жилищно – коммунальных услуг на территории Арамильского городского округа;

- выдача письменного ответа о принятых решениях при осуществлении муниципальной услуги.

3.1.1. Прием и регистрация заявлений:

Основанием для начала предоставления муниципальной услуги является поступление в приёмную Администрации Арамильского городского округа заявления о предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

Поступившее заявление подлежит обязательной регистрации в течение 3 (трех) дней с момента его поступления в журнале регистрации входящей корреспонденции Администрации Арамильского городского округа.

Глава Арамильского городского округа рассматривает заявление и назначает ответственного исполнителя путем оформления резолюции.

После визирования, заявление с резолюцией передается должностному лицу, указанному в резолюции (ответственному за предоставление муниципальной услуги), о чем делается отметка в журнале регистрации входящей корреспонденции Администрации Арамильского городского округа.

3.1.2. Рассмотрение заявления.

Основанием для начала исполнения административной процедуры является получение специалистом Отдела жилищно – коммунального хозяйства заявления.

Специалист Отдела жилищно – коммунального хозяйства:

- проверяет заявление на соответствие требованиям, установленным настоящим административным регламентом;

- осуществляет сбор необходимой информации, документации для рассмотрения вопроса, поставленного в заявлении;

- в случае выявления оснований, установленных пунктом 2.8. настоящего Административного регламента, Отдел жилищно – коммунального хозяйства уведомляет об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

Информация об отказе в предоставлении услуги направляется заявителю письмом, по адресу, указанному в заявлении на предоставление услуги, в срок, не превышающий 30 рабочих дней с момента регистрации заявления.

В случае отсутствия оснований, установленных пунктом 2.8. настоящего Административного регламента, Отдел жилищно – коммунального хозяйства обеспечивает проведение мероприятий по организации контроля за порядком предоставления жилищно – коммунальных услуг.

3.1.3. Направление запросов в соответствующие организации, занимающиеся предоставлением жилищно-коммунальных услуг.

Специалист Отдела жилищно – коммунального хозяйства в срок не позднее 10 календарных дней с момента поступления заявления в Отдел жилищно – коммунального хозяйства направляет, при необходимости, запросы в организации, осуществляющие предоставление жилищно – коммунальных услуг на территории Арамильского городского округа, для получения необходимой информации по вопросам предоставления жилищно – коммунальных услуг.

Максимальный срок запроса информации 20 календарных дней с момента получения заявления.

3.1.4. Информирование населения об организациях, занимающихся предоставлением жилищно – коммунальных услуг на территории Арамильского городского округа.

Информирование населения об организациях, занимающихся предоставлением жилищно – коммунальных услуг, осуществляется посредством устного собеседования во время приема граждан, посредством размещения информации на официальном сайте Администрации Арамильского городского округа или в газете «Арамильские вести».

Максимальный срок предоставления информации: при собеседовании - не более 20 минут, размещение в МБУ «Редакция газеты «Арамильские вести» - не более 10 календарных дней, размещение на официальный сайт Администрации – не более 10 календарных дней, с момента поступления запроса о необходимости информирования.

3.1.5. Направление запросов в соответствующие организации, для получения информации о предоставлении жилищно – коммунальных услуг.

Специалист Отдела жилищно – коммунального хозяйства, в срок не позднее 10 календарных дней, с момента поступления заявления в Отдел жилищно – коммунального хозяйства, направляет, при необходимости, запросы в организации, являющиеся компетентными в области предоставления информации о жилищно – коммунальных услугах на территории Арамильского городского округа.

Максимальный срок запроса информации в соответствующие организации - 20 календарных дней с момента получения заявления.

3.1.6. Выдача письменного ответа о принятых решениях при осуществлении муниципальной услуги.

Специалист Отдела жилищно-коммунального хозяйства в срок, не превышающий 30 календарных дней, предоставляет ответ заявителю, о принятых мерах по вопросу обращения.

IV. Форма контроля за исполнением Административного регламента

4.1. Порядок осуществления текущего контроля соблюдения и исполнения ответственными должностными лицами положений Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятия ими решений.

4.1.1. Текущий контроль соблюдения последовательности действий, определенных административными процедурами