



**ИСПОЛНИТЕЛЬНО-РАСПОРЯДИТЕЛЬНЫЙ ОРГАН
МЕСТНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ
АДМИНИСТРАЦИЯ
ГОРОДСКОГО ОКРУГА
ЗАКРЫТОЕ АДМИНИСТРАТИВНО - ТЕРРИТОРИАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ
БОЛЬШОЙ КАМЕНЬ ПРИМОРСКОГО КРАЯ**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

От 01.12.2010

г. Большой Камень

№ 2123

Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению городского округа ЗАТО Большой Камень»

Во исполнение Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», распоряжения Правительства РФ от 17.12.2009 № 1993-р, руководствуясь Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в РФ», статьей 29 Устава городского округа ЗАТО Большой Камень,

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению городского округа ЗАТО Большой Камень» (прилагается).

2. Руководителю аппарата администрации городского округа ЗАТО Большой Камень Скрипченко Е.И. обеспечить опубликование настоящего постановления в газете «ЗАТО» и размещение на официальном сайте органов местного самоуправления городского округа ЗАТО Большой Камень www.bk.pk.ru в сети «Интернет».

3. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

4. Контроль за исполнением данного постановления возложить на заместителя главы администрации городского округа ЗАТО Большой Камень Митяева Г.В.

И.о. главы городского округа

Г.В. Митяев

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
предоставления муниципальной услуги
«Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных
услуг населению городского округа ЗАТО Большой Камень»

Статья 1. Общие положения.

1. Настоящий административный регламент устанавливает порядок предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению городского округа ЗАТО Большой Камень» (далее – муниципальная услуга) и стандарт ее предоставления.

Муниципальная услуга предоставляется любым физическим и юридическим лицам (далее – заявители).

2. Информация о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению городского округа ЗАТО Большой Камень содержит сведения:

1) об организациях, осуществляющих на территории городского округа ЗАТО Большой Камень управление многоквартирными домами и оказание услуг по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирных домах;

2) об организациях коммунального комплекса, осуществляющих на территории городского округа ЗАТО Большой Камень предоставление населению городского округа ЗАТО Большой Камень коммунальных услуг;

3) о правилах содержания общего имущества в многоквартирном доме и правилах изменения 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;

4) о порядке предоставления гражданам коммунальных услуг.

Жилищно-коммунальные услуги, по которым предоставляется информация:

- содержание и ремонт жилья;
- холодное водоснабжение и водоотведение;
- горячее водоснабжение;
- теплоснабжение;
- электроснабжение;
- газоснабжение.

3. Муниципальная услуга предоставляется администрацией городского округа ЗАТО Большой Камень (далее – администрация) по адресу: г. Большой Камень, ул. Карла Маркса, д.4. Функциональным органом администрации, обеспечивающим предоставление администрации муниципальной услуги является управление жилищно-коммунального хозяйства администрации (далее – управление), расположенное по адресу: г. Большой Камень, ул. Аллея Труда, д.5.

График работы администрации и управления:

- с понедельника по пятницу с 8-00 час до 17-00 час., перерыв на обед с 12 - 00 час. до 13 - 00 час.

Выходные дни: суббота, воскресенье и праздничные дни.

Телефоны управления: (8-42335) 5-76-32, 5-76-24.

Официальный сайт администрации городского округа ЗАТО Большой Камень: www.bk.pk.ru. Адреса электронной почты: admin_zato@mail.primorye.ru, bkgkh@yandex.ru.

4. Информация по вопросам предоставления муниципальной услуги сообщается заявителям при устном обращении (лично или по телефону), письменном обращении, размещается на официальном сайте городского округа и на информационном стенде, установленном в управлении.

Статья 2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

1. Наименование муниципальной услуги: «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению городского округа ЗАТО Большой Камень».

2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу. Муниципальная услуга предоставляется администрацией городского округа ЗАТО Большой Камень.

3. Результат предоставления муниципальной услуги: предоставление заявителю, в том числе в электронной форме через сеть ИНТЕРНЕТ, информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению городского округа ЗАТО Большой Камень либо отказ в предоставлении указанной информации.

4. Сроки предоставления муниципальной услуги определяются в соответствии с настоящим административным регламентом применительно к каждому административному действию (процедуре):

- при устном запросе – до 30 минут;
- при письменном запросе и запросе в электронной форме – в течение 20 календарных дней со дня регистрации запроса в управлении.

5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги:

1) Конституция Российской Федерации;

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

3) Жилищный кодекс Российской Федерации;

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

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

6) постановление Правительства Российской Федерации от 23.05.2006 года № 307 «О порядке предоставления коммунальных услуг гражданам»;

7) постановление Правительства Российской Федерации от 13.08.2006 года № 491 «Об утверждении Правил содержания общего имущества в многоквартирном доме и правил изменения 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»;

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

9) Устав городского округа ЗАТО Большой Камень.

6. Перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги.

Предоставление муниципальной услуги не требует от заявителя предоставления специальных документов.

Основанием для предоставления муниципальной услуги является обращение заявителя в устной форме, письменное обращение либо обращение в электронной форме. Обращение представляется в управление заявителем лично, по телефону, направляется почтовым отправлением или передается в электронном виде через Интернет-сайт администрации городского округа ЗАТО Большой Камень.

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

1) в обращении отсутствуют сведения о заявителе;

2) текст обращения не поддается прочтению.

8. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

1) наличие в обращении вопросов, не относящихся к порядку предоставления жилищно-коммунальных услуг населению городского округа ЗАТО Большой Камень;

2) отсутствие в обращении заявителя фамилии, имени, отчества либо наименования юридического лица, его почтового адреса, по которому должен быть

направлен ответ, если ответ должен быть отправлен в письменной форме, адреса электронной почты, если ответ должен быть отправлен в форме электронного документа;

3) прекращение переписки с заявителем в связи с очередным обращением от одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу.

В случае отказа в предоставлении муниципальной услуги заявителю сообщается об этом при его личном обращении либо направляется извещение почтовым отправлением.

9. Размер платы, взимаемой с заявителя за предоставление муниципальной услуги.

Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

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

При обращении заявителя в устной форме в управление лично время предоставления муниципальной услуги складывается из времени ожидания заявителя в очереди и времени приема заявителя. Максимальное время ожидания заявителя в очереди составляет 15 минут. Максимальное время приема заявителя составляет 15 минут.

11. Сроки регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги:

1) при подаче устного запроса - 15 минут;

2) при подаче письменного запроса либо запроса в электронной форме – 1 день.

12. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга.

1) Места предоставления муниципальной услуги включают места для ожидания, информирования, приема заявителей.

2) Места для ожидания должны быть оборудованы стульями и соответствовать комфортным условиям для заявителей.

3) Места информирования оборудуются информационными стендами, стульями, столами, обеспечиваются образцами заполнения заявлений, канцелярскими принадлежностями для заполнения заявлений.

4) Кабинеты приема заявителей должны быть оборудованы информационными табличками с указанием: номера кабинета, фамилии, имени, отчества и должности специалиста управления.

13. Показатели доступности и качества муниципальной услуги:

1) Муниципальная услуга предоставляется в помещениях, находящихся на первом этаже здания, расположенного в центре города, в зоне пешеходной доступности от остановок общественного транспорта.

2) Гражданам с ограниченными физическими возможностями, а также заявителям, в случае превышения спроса на муниципальную услугу над возможностями ее оказания, предоставлена возможность получения муниципальной услуги по телефонной связи либо через сеть ИНТЕРНЕТ.

- 3) Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.
- 4) Муниципальную услугу предоставляют все специалисты управления.
- 5) Специалисты управления, осуществляющие предоставление муниципальной услуги, должны иметь высшее или среднее профессиональное образование и стаж муниципальной службы (государственной службы) не менее двух лет или стаж работы по специальности не менее трех лет.
- 6) Информация об оказываемой услуге размещается на информационных стендах, в средствах массовой информации, на официальном сайте администрации и обновляется не реже 1 раза в квартал.
- 7) Учет мнений потребителей муниципальной услуги ведется с помощью книги жалоб и предложений, находящейся в управлении.
- 8) Контроль за соблюдением требований к качеству предоставляемой муниципальной услуги осуществляется администрацией. Адрес места нахождения администрации – г. Большой Камень, ул. Карла Маркса, д 4, телефон администрации – (42335) 51425.

14. Особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме.

При обращении Заявителя с запросом в электронной форме в сети ИНТЕРНЕТ через региональную государственную информационную систему "Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Приморского края", предоставление муниципальной услуги осуществляется в следующем порядке:

1. Правовым основанием для начала административной процедуры является запрос Заявителя в электронной форме, а именно: Заявитель заполняет на сайте региональной государственной информационной системе "Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Приморского края" запрос на предоставление муниципальной услуги (в запросе Заявителем должен быть указан адрес электронной почты, если результат предоставления муниципальной услуги должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если результат предоставления муниципальной услуги должен быть направлен в письменной форме), размещенный на портале в установленной электронной форме, и одновременно отправляет его вместе с необходимыми для предоставления муниципальной услуги документами в региональную государственную информационную систему "Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Приморского края".

2. Заявитель вправе приложить к запросу в электронной форме необходимые документы в электронной форме либо направить указанные документы или их копии в письменной форме.

3. Принятый региональной государственной информационной системой "Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Приморского края" запрос Заявителя, в течении рабочего дня, в который запрос поступил в адрес системы,

перенаправляется в адрес информационной системы администрации городского округа ЗАТО Большой Камень.

4. Заявитель имеет право получать сведения в электронной форме о ходе выполнения запроса о предоставлении муниципальной услуги.

5. Результат предоставления муниципальной услуги направляется Заявителю в электронной форме по адресу электронной почты, указанному в запросе Заявителя, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в запросе Заявителя.

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

1. Последовательность административных действий (процедур) при предоставлении муниципальной услуги приведена в блок-схеме последовательности административных действий (процедур) при предоставлении муниципальной услуги (приложение 1 к настоящему административному регламенту).

2. Последовательность административных действий (процедур) при предоставлении муниципальной услуги на основании обращения заявителя в устной форме.

1) Основанием для предоставления муниципальной услуги в устной форме является обращение заявителя в управление лично либо по телефону.

2) Информацию о предоставлении муниципальной услуги предоставляет специалист управления.

Если специалист, принявший звонок, не может самостоятельно ответить на поставленные вопросы, заявителю сообщается телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

3) При обращении в устной форме заявителя в управление лично время предоставления муниципальной услуги складывается из времени ожидания заявителя в очереди и времени приема заявителя.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги не может превышать 15 мин. Время консультирования одного заявителя должно составлять не более 15 мин. Если для подготовки ответа требуется дополнительная информация и более продолжительное время, исполнитель предлагает заявителю обратиться за необходимой информацией в письменном виде, либо назначить другое удобное для заявителя время для устного консультирования.

Время ответа на телефонные звонки не должно превышать 10 минут.

4) При приеме заявителя специалист управления обязан:

а) предложить заявителю представиться, назвав фамилию, имя, отчество;

б) выслушать обращение и при необходимости уточнить поставленные в нем вопросы;

в) представить в устной форме информацию по существу вопроса либо отказать в предоставлении информации в случае наличия в обращении вопросов, не относящихся к порядку предоставления жилищно-коммунальных услуг населению городского округа ЗАТО Большой Камень;

г) оформить карточку личного приема заявителя, согласно образцу карточки личного приема (приложение 2 к настоящему административному регламенту).

4) Предоставление муниципальной услуги на основании обращения заявителя в устной форме завершается в момент:

а) предоставления информации по существу обращения в устной форме;

б) предложения о направлении обращения в управление в письменной форме;

в) отказа в предоставлении информации.

3. Последовательность административных действий (процедур) при предоставлении муниципальной услуги на основании обращения заявителя в письменной форме, в том числе при подаче заявления в электронной форме

1) Основанием для предоставления муниципальной услуги в письменной форме является поступление письменного обращения заявителя.

Образец формы заявления приведен в приложении 3 к настоящему административному регламенту.

2) Письменное обращение представляется в управление заявителем лично, направляется почтовым отправлением или передается в электронном виде по телекоммуникационным каналам связи.

3) Предоставление муниципальной услуги на основании письменного обращения заявителя осуществляется в течение 20 календарных дней со дня регистрации письменного обращения в управлении.

4) При представлении письменного обращения в управление заявителем лично, максимальное время ожидания заявителя в очереди составляет 15 минут.

5) При представлении письменного обращения в управление заявителем лично по просьбе заявителя на втором экземпляре письменного обращения проставляется отметка о принятии обращения.

6) Письменное обращение регистрируется специалистом управления в «Журнале регистрации обращений» в день поступления, и направляется на рассмотрение начальнику управления.

7) Письменное обращение с резолюцией начальника управления, не позднее следующего рабочего дня за днем проставления этой резолюции, направляется специалисту управления для подготовки ответа.

8) Ответ на письменное обращение по существу поставленных в нем вопросов либо сообщение об отказе в предоставлении информации при наличии оснований, по которым муниципальная услуга не предоставляется в соответствии с пунктами 8 статьи 2 настоящего административного регламента, подготавливается в срок не менее чем за 4 рабочих дня до истечения срока исполнения, установленного пунктом 4 статьи 2 настоящего административного регламента.

Ответ на письменное обращение либо сообщение об отказе в предоставлении информации излагается в простой, четкой и понятной форме с указанием фамилии, имени, отчества и номера телефона специалиста управления.

9) Подготовленный в соответствии с письменным обращением ответ либо сообщение об отказе в предоставлении информации в двух экземплярах направляются начальнику управления на подписание.

10) Подписанные ответ либо сообщение об отказе в предоставлении информации, не позднее следующего рабочего дня после подписания ответа либо сообщения об отказе в предоставлении информации, регистрируются в «Журнале регистрации обращений» и направляются заявителю почтовым отправлением, электронной почтой или выдаются заявителю лично. Вторые экземпляры ответа либо сообщения об отказе в предоставлении информации остаются на хранении в управлении.

11) Предоставление муниципальной услуги на основании обращения заявителя в письменной форме завершается в момент отправки (выдачи) заявителю:

- а) ответа (информации) в письменной форме или в форме электронного документа по существу письменного обращения заявителя;
- б) сообщения об отказе в предоставлении информации.

Статья 4. Формы контроля за исполнением административного регламента

1. Контроль за исполнением административного регламента осуществляет заместитель главы администрации городского округа ЗАТО Большой Камень, курирующий деятельность управления.

2. Текущий контроль за соблюдением последовательности административных действий (процедур) при предоставлении муниципальной услуги осуществляется начальником управления.

3. Текущий контроль осуществляется путем проведения начальником управления проверок полноты и качества исполнения специалистами управления положений настоящего административного регламента, выявления и обеспечения устранения выявленных нарушений, рассмотрения, принятия решений и подготовки ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на действия (бездействие) специалистов управления.

4. Проверки проводятся в плановом и внеплановом порядке.

Плановые проверки осуществляются на основании квартальных планов работы администрации.

Внеплановые проверки проводятся при поступлении обращения заявителей, содержащих жалобы на действия (бездействие) специалистов управления.

5. Персональная ответственность за предоставление муниципальной услуги закрепляется в должностных инструкциях специалистов управления.

6. В случае выявления нарушений прав заявителей виновные лица привлекаются к ответственности в соответствии с действующим законодательством.

Статья 5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования действий (бездействия) администрации, а также должностных лиц, муниципальных служащих администрации

1. Порядок досудебного (внесудебного) обжалования:

1) Заявители имеют право обратиться с жалобой на действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц, муниципальных служащих.

2) Предметом досудебного (внесудебного) обжалования могут быть:

- а) нарушение прав и законных интересов заявителя,
- б) противоправные решения, действия (бездействие) специалистов управления,
- в) нарушении положений настоящего административного регламента,
- г) некорректное поведение или нарушение служебной этики.

3) Основанием для отказа в рассмотрении жалобы либо приостановления ее рассмотрения являются:

а) отсутствие в обращении заявителя фамилии, имени, отчества либо наименования юридического лица, его почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ, если ответ должен быть отправлен в письменной форме, адреса электронной почты, если ответ должен быть отправлен в форме электронного документа, в обращении не указаны фамилия обратившегося и почтовый адрес для ответа;

б) текст письменного обращения не поддается прочтению;

в) в письменном обращении заявителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями;

г) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, содержащие угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи.

4) Основанием для начала процедуры досудебного обжалования является обращение (жалоба) заявителя в устной форме, письменное обращение либо обращение в электронной форме.

5) Заявитель вправе запросить в администрации и управлении информацию и документы, необходимые для обоснования и рассмотрения жалобы.

б) Вышестоящие должностные лица, которым может быть направлена жалоба заявителя в досудебном (внесудебном) порядке:

а) главе городского округа ЗАТО Большой Камень:

по адресу: г. Большой Камень ул. Карла Маркса, д.4 каб. 24

по электронной почте: www.admin_zato@mail.primorye.ru

по телефону: (8-42335) 5-14-25

б) заместителю главы городского округа ЗАТО Большой Камень, курирующему деятельность управления:

по адресу: г. Большой Камень ул. Карла Маркса, д.4 каб. 30

по электронной почте: www.mgv@mail.bk.pk.ru

по телефону: (8-42335) 5-14-70

в) начальнику управления:

по адресу: г. Большой Камень, ул. Аллея труда, д.5

по электронной почте: www.bk.snu@yandex.ru

по телефону: (8-42335) 5-76-24.

7) Срок рассмотрения жалобы не должен превышать 30 дней с момента ее регистрации.

8) Результатом досудебного (внесудебного) обжалования является регистрация и направление заявителю ответа на жалобу.

Если изложенная в обращении жалоба признается обоснованной, то принимается решение о применении мер дисциплинарной или административной ответственности к лицам, допустившим нарушения в ходе предоставления муниципальной услуги.

Приложение 2
к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Предоставление информации о порядке
предоставления жилищно-коммунальных услуг
населению городского округа ЗАТО Большой
Камень»

КАРТОЧКА
личного приема

№	Дата	Фамилия, имя, отчество	Адрес
Содержание заявления		Инициалы и фамилия специалиста управления, ведущего приём	
		Результаты рассмотрения заявления	

Приложение 3
к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Предоставление информации о порядке
предоставления жилищно-коммунальных услуг
населению городского округа ЗАТО Большой
Камень»

Начальнику управления жилищно-
коммунального хозяйства администрации
городского округа ЗАТО Большой Камень

От кого: _____

(Ф.И.О. или наименование юридического
лица)

Почтовый адрес: _____

Телефон: _____

Адрес электронной почты (при наличии): _____

О предоставлении информации

Заявление

Прошу Вас предоставить следующую информацию.....

(излагается суть запроса)

Информацию получу _____

(лично, по почте, по электронной почте)

Дата

Подпись

Печать (для юридического лица)

Приложение 1
к административному регламенту предоставления
муниципальной услуги «Предоставление информации
о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг
населению городского округа ЗАТО Большой Камень»

Блок-схема
последовательности административных действий (процедур) при предоставлении муниципальной услуги

