

Утвержден постановлением
Администрации г. Дудинки от 27.12.2010 № 57
(в ред. постановлений Администрации города от
23.11.2012 № 71, от 13.07.2016 № 46, от 03.10.2017 № 79,
от 13.12.2017 № 105, от 12.02.2018 № 09)

Административный регламент предоставления муниципальной услуги по предоставлению информации о порядке предоставления жилищно- коммунальных услуг населению

1. Общие положения

1.1. Настоящий Административный регламент предоставления муниципальной услуги по предоставлению информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению (далее – Административный регламент) разработан в целях повышения качества и доступности предоставления муниципальной услуги.

1.2. Административный регламент определяет порядок, сроки и последовательность действий (административных процедур) при предоставлении муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» (далее – муниципальная услуга).

1.3. Заявителями на получение муниципальной услуги являются физические лица, нуждающиеся в информации об услугах жилищно-коммунального хозяйства.

1.4. При предоставлении муниципальной услуги Администрация города Дудинки (далее – Администрация) осуществляет:

- информирование и консультирование получателей муниципальной услуги о действующих нормативных актах, устанавливающих порядок и условия предоставления жилищно-коммунальных услуг;
- прием заявлений получателей муниципальной услуги;
- принятие решения о предоставлении информации либо об отказе в предоставлении информации.

1.5. Информирование о месте нахождения исполнителя муниципальной услуги, почтовом адресе, телефонах, графике работ и приема заявителей и заинтересованных лиц, о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется при личном контакте специалистов с заявителями, с использованием Почты России, средств телефонной связи, электронной почты.

Данная информация также размещается на официальном сайте города Дудинки (www.gorod-dudinka.ru), на официальном сайте Краевого государственного бюджетного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (www.24mfc.ru), на Едином портале государственных и муниципальных услуг (www.gosuslugi.ru) и Региональном портале государственных и муниципальных услуг: (www.gosuslugi.krskstate.ru).

Информация о порядке предоставления муниципальной услуги может быть получена при личном обращении в КГБУ «Многофункциональный центр

предоставления государственных и муниципальных услуг» в городе Дудинки (далее – МФЦ города Дудинки) по адресу: 647000, г. Дудинка, ул. 40 лет Победы, д. 3, помещение № 71, телефон: (39191) 5-02-21.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги: «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению».

2.2. Исполнителем муниципальной услуги является Администрация города Дудинки.

Место нахождения Администрации города Дудинки:

647000, Красноярский край, Таймырский Долгано-Ненецкий район, г. Дудинка, ул. Советская, 35.

Непосредственным исполнителем муниципальной услуги является комитет жилищно-коммунального хозяйства Администрации города Дудинки (далее – Комитет).

Место нахождения Комитета:

Красноярский край, Таймырский Долгано-Ненецкий район, г. Дудинка, ул. Щорса, 1а, кабинеты № 103 и 111.

График работы Администрации города Дудинки и Комитета: понедельник, вторник, среда, четверг, пятница, с 9:00 до 17:00, обеденный перерыв с 13:00 до 14:00.

Почтовый адрес для направления заявлений в целях предоставления муниципальной услуги посредством почтовой связи: 647000, Красноярский край, Таймырский Долгано-Ненецкий район, г. Дудинка, ул. Советская, д. 35.

Адрес электронной почты для направления заявлений, обращений посредством электронной связи: administration@gorod-dudinka.ru.

Сведения о номерах телефонов Комитета указаны в приложении № 1 к настоящему Административному регламенту.

Гражданам, являющимся инвалидами, услуга может быть предоставлена при обращении в Администрацию города Дудинки по адресу: 647000, Красноярский край, г. Дудинка, ул. Советская, д. 35, кабинет 127.

Вход в здание Администрации города Дудинки по указанному адресу и выход из него оборудуются лестницами с поручнями и пандусами для передвижения детских и инвалидных колясок в соответствии с требованиями Федерального закона «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений». Вход в помещения в здании Администрации города Дудинки и передвижения по ним не должны создавать затруднений гражданам, являющимся инвалидами.

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является предоставление получателю объективной и достоверной информации о стандартах качества предоставляемых населению жилищно-коммунальных услуг.

В рамках оказания муниципальной услуги предоставляется информация:

- об используемых определениях и понятиях;
- о нормативных правовых актах, регулирующих порядок предоставления жилищно-коммунальных услуг населению;

- о требованиях к предоставлению коммунальных услуг;
- об определении состава общего имущества в многоквартирном доме и требованиях к его содержанию;
- о порядке и условиях заключения договоров на оказание коммунальных услуг;
- о порядке расчета и внесения платы за коммунальные услуги;
- о порядке несения собственниками помещений в многоквартирном доме общих расходов на содержание общего имущества;
- о правах и обязанностях исполнителей услуг (юридических лиц независимо от организационно-правовой формы, а также индивидуальных предпринимателей, предоставляющих коммунальные услуги, производящих или приобретающих коммунальные ресурсы и отвечающих за обслуживание внутридомовых инженерных систем, с использованием которых предоставляются коммунальные услуги);
- о правах и обязанностях потребителей (граждан, использующих коммунальные услуги для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности);
- о порядке перерасчета платы за отдельные виды коммунальных услуг за период временного отсутствия потребителей в занимаемом жилом помещении;
- о порядке изменения размера платы за коммунальные услуги при предоставлении коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность;
- о порядке изменения размера платы за содержание жилого помещения в случае оказания услуг и выполнения работ по управлению, содержанию общего имущества в многоквартирном доме ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность;
- о порядке установления факта не предоставления коммунальных услуг или предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества;
- об ответственности исполнителя и потребителя;
- о порядке приостановления или ограничения предоставления коммунальных услуг;
- об особенностях холодного водоснабжения, осуществляемого через водоразборную колонку;
- об осуществлении контроля за соблюдением порядка предоставления жилищно-коммунальных услуг;
- об осуществлении контроля за содержанием общего имущества в многоквартирном доме.

2.4. Сроки предоставления муниципальной услуги:

2.4.1. По письменным обращениям, поступившим посредством личного обращения с заявлением, либо почтовой связью, либо по электронной почте – не должен превышать 30 дней со дня регистрации письменного обращения. Письменные обращения регистрируются в порядке, установленном Регламентом Администрации города Дудинки.

2.4.2. При устном обращении – не более 30 минут по каждому обращению.

При устном обращении получателя муниципальной услуги специалист Комитета квалифицированно в пределах своей компетенции дает ответ самостоятельно, а если это необходимо – с привлечением других специалистов или руководителей. Во время разговора специалист должен корректно и внимательно относиться к заявителю, не унижая его чести и достоинства.

2.4.3. При обращении по телефону – не более 15 минут по каждому обращению.

Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании структурного подразделения Администрации, в который позвонил получатель муниципальной услуги, должности, фамилии, имени, отчестве специалиста, принявшего телефонный звонок. Во время разговора специалист обязан произносить слова четко, не допускать параллельных разговоров с окружающими людьми. Не допускается прерывание разговора по причине поступления звонка на другой телефонный аппарат.

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

- Жилищным кодексом Российской Федерации от 29.12.2004 № 189-ФЗ;
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (с учетом изменений и дополнений);

- Распоряжением Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 № 1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде»;

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

- Постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 № 354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов»;

- 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 и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность».

2.6. Для предоставления муниципальной услуги заявитель предоставляет:

- заявление в свободной форме;
- в случае необходимости в подтверждение доводов – документы и материалы (либо их копии), подтверждающие соответствующие доводы.

Требовать от заявителя документы, не предусмотренные настоящим пунктом, не допускается.

2.7. Общие требования к оформлению документов, представляемых для получения муниципальной услуги:

- заявитель заполняет заявление рукописным (чернилами или пастой синего цвета) или машинописным способом;
- заявитель в нижней части заявления разборчиво от руки (чернилами или пастой) указывает полностью, разборчивым почерком свои фамилию, имя, отчество, и дату подачи заявления;
- числа и сроки для понимания документа должны быть обозначены арабскими цифрами, а в скобках – словами;
- документы представляются на русском языке.

В заявлении в обязательном порядке указывается:

- наименование исполнителя муниципальной услуги (Администрация города Дудинки), фамилия, имя, отчество Главы города Дудинки;
- фамилия, имя, отчество получателя муниципальной услуги;
- почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или электронный адрес, если письменное обращение направлено электронной почтой;
- изложение сути обращения;
- личная подпись заявителя;
- дата обращения.

2.8. Основания для отказа в приеме заявления и приложенных к нему документов отсутствуют.

2.9. Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

- содержание заявления не позволяет установить запрашиваемую информацию;
- в заявлении не указана фамилия, имя, отчество заявителя;
- в заявлении отсутствует почтовый адрес, адрес электронной почты для направления ответа на заявление;
- запрашиваемая информация не относится к вопросам предоставления жилищно-коммунальных услуг;
- в письменном обращении заявителя содержится запрос информации, которая ему уже направлялась;
- если в заявлении содержатся нецензурные, либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи.

В случае принятия решения об отказе в предоставлении муниципальной услуги, по основаниям, предусмотренным в настоящем пункте, специалист уведомляет (письменно либо устно) об этом заявителя с объяснением причин отказа.

В случае если причины, по которым было отказано в предоставлении муниципальной услуги, в последующем были устранены, заявитель вправе вновь направить обращение для предоставления муниципальной услуги.

2.10. Муниципальная услуга предоставляется заявителям на безвозмездной основе.

2.11. Максимальное время ожидания в очереди заявителя – 30 минут.

2.12. Требования к местам, предназначенным для предоставления государственной услуги

Помещения для предоставления муниципальной услуги размещаются на нижних этажах зданий.

В местах предоставления муниципальной услуги на видном месте размещаются схемы размещения средств пожаротушения и путей эвакуации посетителей и работников органов, участвующих в оказании муниципальной услуги.

Для приема граждан, обратившихся за получением муниципальной услуги, могут быть выделены отдельные помещения, снабженные соответствующими указателями. Указатели должны быть четкими, заметными и понятными для получателей муниципальной услуги.

Места ожидания предоставления муниципальной услуги оборудуются стульями, кресельными секциями или скамьями.

Места для заполнения необходимых документов оборудуются стульями, столами и обеспечиваются бланками заявлений, раздаточными информационными материалами, письменными принадлежностями.

Рабочее место специалистов Администрации, участвующих в оказании муниципальной услуги, оснащается настенной вывеской или настольной табличкой с указанием фамилии, имени, отчества и должности.

В местах ожидания предоставления муниципальной услуги предусматривается оборудование доступных мест общественного пользования (туалетов).

2.13. Показателем, характеризующим доступность муниципальной услуги, является среднее время ожидания при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги.

2.14. Показателями, характеризующими качество муниципальной услуги, являются:

- количество жалоб, поступивших в Администрацию города Дудинки на действия (или бездействие) должностных лиц Комитета при предоставлении услуги;
- количество удовлетворенных судами исков, поданных в отношении предоставления Комитетом муниципальной услуги.

3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных действий, требование к порядку их исполнения

3.1. Предоставление Комитетом муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры (приложение № 2 к Административному регламенту):

- прием обращения от заявителя (письменного или устного);
- рассмотрение заявления;
- направление заявителю ответа на письменное обращение, либо выдача информационных (справочных) материалов (при личном обращении).

3.2. Прием и регистрация письменного обращения от заявителя.

3.2.1. Основанием для начала административной процедуры является обращение в Администрацию города Дудинки или в Комитет заявителя лично, либо поступление в адрес Администрации города Дудинки заявления посредством почтовой или электронной связи.

3.2.2. Ответственный за прием и регистрацию заявлений специалист регистрирует поступившее заявление в порядке, предусмотренном Регламентом Администрации города.

3.2.3. При поступлении письменного обращения от заявителя специалист ставит отметку о получении и дату приема письменного обращения.

3.2.4. Результат административной процедуры: прием и регистрация заявления.

3.3. Рассмотрение заявления и предоставление информации.

3.3.1. Основанием для начала административной процедуры является регистрация обращения.

3.3.2. Глава города Дудинки в течение рабочего дня направляет заявление в Комитет на рассмотрение обращения и подготовку проекта ответа заявителю.

3.3.3. Ответственный специалист Комитета обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение письменного обращения, рассматривает его на предмет наличия оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, указанных в пункте 2.9 Административного регламента, готовит проект ответа.

3.3.4. Результатом исполнения данной административной процедуры является подписанный Главой города Дудинки письменный ответ на обращение заявителя.

3.4. Направление заявителю ответа.

3.4.1. Основанием для начала административной процедуры является подписанный Главой города Дудинки письменный ответ на обращение заявителя.

3.4.2. После подписания ответа специалист организационного отдела Администрации города Дудинки направляет его заявителю по указанному в заявлении адресу (если в заявлении указан адрес электронной почты, то ответ может быть направлен одновременно по данному адресу).

3.4.3. Результатом исполнения данной административной процедуры является направленный письменный ответ специалиста в адрес заявителя.

3.5. Предоставление муниципальной услуги при устном обращении заявителя.

3.5.1. Основанием для начала административной процедуры является непосредственное устное обращение заявителя в Комитет.

3.5.2. Специалист уточняет, какую информацию хочет получить заявитель и определяет, относится ли указанный запрос к информации в рамках рассматриваемой муниципальной услуги

3.5.3. Специалист предоставляет возможность заявителю ознакомиться с информацией на бумажном носителе (брошюры, буклеты и др.) в электронном виде (официальный сайт города Дудинки), либо отвечает в устной форме на поставленные заявителем (представителем) вопросы о стандарте предоставления жилищно-коммунальных услуг.

3.5.4. Результатом административной процедуры является предоставление заявителю запрашиваемой им информации.

3.6. Особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме.

Подача заявителем заявления и документов в электронной форме с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг либо

Регионального портала государственных и муниципальных услуг осуществляется путем заполнения интерактивных форм заявления.

При предоставлении услуги в электронной форме посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг либо Регионального портала государственных и муниципальных услуг, заявителю обеспечивается:

- получение информации о порядке и сроках предоставления услуги;
- формирование запроса;
- прием и регистрация Администрацией города Дудинки запроса;
- получение результата предоставления услуги;
- получение сведений о ходе выполнения запроса;
- осуществление оценки качества предоставления услуги.

4. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Должностные лица Комитета, участвующие в исполнении муниципальной услуги, несут персональную ответственность за соблюдение, полноту и качество исполнения положений Административного регламента.

4.2. Текущий контроль за полнотой и качеством исполнения, а также за соблюдением положений Административного регламента должностными лицами Комитета, осуществляется председателем комитета ЖКХ и заместителем Главы города Дудинки, курирующим данное направление деятельности в Администрации города.

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 указанными должностными лицами самостоятельно.

4.3. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав физических лиц действиями (бездействием) должностных лиц Комитета, участвующих в исполнении муниципальной услуги, виновные лица привлекаются к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия)

5.1. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования заявителем являются решения и действия (бездействие) должностных лиц, специалистов Комитета.

5.2. Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

1) нарушение срока регистрации заявления заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

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;

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

5.3. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме на имя Главы города Дудинки.

Жалоба должна содержать:

– наименование Администрации города, фамилию, имя, отчество должностного лица (специалиста) Комитета, предоставляющего муниципальную услугу, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

– фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), сведения о месте жительства заявителя, 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);

– доводы в обоснование жалобы.

Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

Письменная жалоба должна быть написана разборчивым почерком, не содержать нецензурных выражений.

5.4. Жалоба подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Комитета, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица (специалиста), предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у заявителя – в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

5.5. Письменные жалобы не рассматриваются в следующих случаях:

– в жалобе не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

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

– текст жалобы не поддается прочтению, о чем сообщается заявителю, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению, а

также сообщается по электронной почте (при наличии такой информации и если указанные данные поддаются прочтению);

– жалоба повторяет текст предыдущего обращения, на которое заинтересованному лицу давался письменный ответ по существу, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства. В случае поступления такой жалобы заинтересованному лицу направляется уведомление о ранее данных ответах или копии этих ответов.

5.6. Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта города Дудинки, Единого портала государственных и муниципальных услуг либо Регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.7. По результатам рассмотрения жалобы Глава города Дудинки принимает одно из следующих решений:

- удовлетворяет жалобу,
- отказывает в удовлетворении жалобы.

5.8. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 5.5 настоящего Административного регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается Главой города Дудинки.

Приложение № 1
к Административному регламенту
по предоставлению муниципальной услуги
по предоставлению информации о порядке
предоставления коммунальных услуг
населению

ИНФОРМАЦИЯ

**о местах нахождения и контактных телефонах органов, участвующих
в предоставлении муниципальной услуги по предоставлению информации о
порядке предоставления коммунальных услуг населению**

№ п/п	Наименование	Адрес, номера контактных телефонов, электронный адрес	Руководитель
1.	Администрация города Дудинки	647000, г. Дудинка, ул. Советская, д. 35, 1 этаж, кабинет № 127. Официальный сайт города Дудинки: www.gorod-dudinka.ru Телефоны: 8 (391-91) 5-29-41	Глава города Дудинки – Гурин Юрий Викторович
2.	Комитет жилищно-коммунального хозяйства Администрации города Дудинка	647000, г. Дудинка, ул. Щорса, д. 1а, 1 этаж, кабинет № 103, кабинет № 111 Телефоны: 8 (391-91) 27-550, 8 (391-91) 27-551, тел./факс: 8 (391-91) 5-18-51	Председатель комитета жилищно-коммунального хозяйства Администрации города Дудинки – Спицина Зинаида Юсубджоновна, начальник отдела инфраструктуры комитета жилищно-коммунального хозяйства Администрации города Дудинки – Портнягина Светлана Юрьевна

Приложение № 2
к Административному регламенту
по предоставлению муниципальной
услуги по предоставлению информации
о порядке предоставления
коммунальных услуг населению

**Блок-схема
последовательности административных процедур предоставления
муниципальной услуги**

