

**Регламент
предоставление информации о соблюдении установленных параметров качества
товаров и услуг ресурсоснабжающих организаций**

(утв. Приказом Муниципального казенного учреждения «Служба заказчика по жилищно-коммунальному хозяйству» Усть-Кутского муниципального образования (городского поселения) от 20 марта 2012 года.

I. Общие положения

1. Предмет регулирования административного регламента

Административный регламент предоставления Муниципального казенного учреждения «Служба заказчика по жилищно-коммунальному хозяйству» Усть-Кутского муниципального образования (городского поселения) муниципальной услуги "Представление информации о соблюдении установленных параметров качества товаров и услуг ресурсоснабжающих организаций» (далее – муниципальная услуга) устанавливает порядок представления информации физическим и юридическим лицам о порядке представления информации населению.

Информация о соблюдении установленных параметров качества товаров и услуг ресурсоснабжающих организаций» представляет собой сведения:

о правилах содержания общего имущества, принадлежащего на праве общей долевой собственности собственникам помещений в многоквартирном доме;

о составе работ, услуг по содержанию общего имущества, принадлежащего на праве общей долевой собственности собственникам помещений в многоквартирном доме;

о составе работ по текущему ремонту общего имущества, принадлежащего на праве общей долевой собственности собственникам помещений в многоквартирном доме;

о требованиях, предъявляемых к предоставлению коммунальных услуг;

о правах и обязанностях потребителя и исполнителя коммунальных услуг;

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 установления факта непредоставления коммунальных услуг или предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества..

2. Круг заявителей

Информация, связанная с порядком предоставления муниципальных услуг населению, представляется по запросу физического или юридического лица (далее - заявитель).

3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги

Информация о муниципальной услуге представляется:

1) непосредственно в МКУ «Служба заказчика по ЖКХ» УКМО (ГП):

место нахождения МКУ «Служба заказчика по ЖКХ» УКМО (ГП): г.Усть-Кут, ул. Володарского, 69 ;

почтовый адрес: 666780, г.Усть-Кут, ул.Володарского, д.69, каб.;

адрес электронной почты: сайт Администрации Усть-Кутского муниципального образования (городского поселения) в сети Интернет (Ukmo@imail.ru);

факс : 5-08-90.

График работы:

понедельник - пятница: с 09 часов 00 минут до 13 часов 00 минут и с 14 часов 00 минут до 17 часов 00 минут; суббота, воскресенье – выходные дни.

Телефоны для справок:

приемная : 5-08-90;

отдел коммунального и жилищного хозяйства т. 5-76-22; 5-87-23;

2) путем официального опубликования настоящего административного регламента;

3) при обращении по телефону – в виде устного ответа на конкретный вопрос, содержащий запрашиваемую информацию;

4) посредством публичного размещения информационного материала на официальном информационном сайте Администрации Усть-Кутского муниципального образования (городского поселения) в сети Интернет (Ukmo@imail.ru);

5) при письменном обращении в форме письменных ответов на поставленные вопросы, в течение 30 дней в адрес заявителя посредством почтовой связи, по почтовому адресу, указанному в обращении;

6) при обращении, направленном в электронном виде, в течение 30 дней посредством электронной почты на указанный в обращении электронный адрес.

4. При информировании по телефону, по электронной почте, по почте (путем обращения заявления с письменным запросом о предоставлении информации) и при личном обращении заявителя сообщается следующая информация:

контактные данные МКУ «Служба заказчика по ЖКХ» УКМО (ГП) (почтовый адрес, адрес официального информационного сайта Администрации Усть-Кутского муниципального образования (городского поселения), номер телефона для справок, адрес электронной почты);

график работы МКУ «Служба заказчика по ЖКХ» УКМО (ГП);

о процедуре предоставления муниципальной услуги;

о перечне документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

о времени приема заявлений и сроке предоставления услуги;

о порядке обжалования решений и действий (бездействия) МКУ «Служба заказчика по ЖКХ» УКМО (ГП).

5. На официальном информационном сайте Администрации Усть-Кутского муниципального образования (городского поселения) в сети Интернет (Ukmo@imail.ru) размещается следующая информация:

текст настоящего административного регламента;

контактные данные МКУ «Служба заказчика по ЖКХ» УКМО (ГП), указанные в подпункте 1 пункта 3 настоящего административного регламента;

график работы МКУ «Служба заказчика по ЖКХ» УКМО (ГП);

порядок получения консультаций (справок) о предоставлении муниципальной услуги;

сведения о должностных лицах, уполномоченных рассматривать жалобы (претензии) заявителей на решения и действия (бездействие) органа, а также его ответственный специалист.

6. На сайте Администрации Усть-Кутского муниципального образования (городского поселения) в сети Интернет (Ukmo@imail.ru) размещается следующая информация, указанная в пункте 5 настоящего административного регламента.

7. В помещении МКУ «Служба заказчика по ЖКХ» УКМО (ГП) (на информационных стендах) размещается следующая информация:

график работы МКУ «Служба заказчика по ЖКХ» УКМО (ГП), часы приема;

фамилия, имя, отчество должностных лиц (муниципальных служащих), предоставляющих муниципальную услугу.

8. Сведения о сроке завершения предоставления муниципальной услуги и способах получения информации сообщаются заявителю при подаче им заявления лично.

9. С момента представления заявления заявитель имеет право на получение сведений о ходе предоставления муниципальной услуги по телефону, электронной почте с использованием информационных ресурсов Администрации Усть-Кутского муниципального образования (городского поселения) и МКУ «Служба заказчика по ЖКХ» УКМО (ГП) в сети Интернет, а также на личном приеме.

10. Основными требованиями к информированию заявителя являются:

достоверность представляемой информации;

четкость в изложении информации;

полнота информирования;

наглядность форм представляемой информации;

удобство и доступность получения информации;

оперативность предоставления информации.

II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

11. Наименование муниципальной услуги

Наименование муниципальной услуги – "Представление информации о соблюдении установленных параметров качества товаров и услуг ресурсоснабжающих организаций.

12. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу

Муниципальная услуга предоставляется МКУ «Служба заказчика по ЖКХ» УКМО (ГП).

13. Результат предоставления муниципальной услуги

Результатами предоставления муниципальной услуги являются:

представление информации о соблюдении установленных параметров качества товаров и услуг ресурсоснабжающих организаций;

уведомление об отказе в представлении информации.

14. Срок предоставления муниципальной услуги

Срок предоставления муниципальной услуги и выдачи информации (уведомление об отказе в представлении информации) в случае:

письменного заявления заявителя – не более 30 дней со дня регистрации заявления;

устного обращения заявителя – в день его обращения.

Срок предоставления муниципальной услуги может быть продлен в соответствии с требованиями действующего законодательства, но не может превышать более двух месяцев с момента регистрации заявления.

Предоставление муниципальной услуги посредством публичного размещения информационных материалов на сайте Администрации Усть-Кутского муниципального образования (городского поселения) в сети Интернет (Ukmo@imail.ru) носит постоянный характер.

Обновление информации в рамках предоставления муниципальной услуги осуществляется в соответствии с нормами и требованиями, определенными настоящим административным регламентом.

15. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги

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

Конституция Российской Федерации;

Жилищный кодекс Российской Федерации;

Гражданский кодекс Российской Федерации;

Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";

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

Федеральный закон от 09.02.2009 № 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления";

Федеральный закон от 21.07.2007 № 185-ФЗ "О фонде содействия реформированию жилищно-коммунального хозяйства";

постановление Правительства РФ от 15.06.2009 № 478 "О единой системе информационно-справочной поддержки граждан и организаций по вопросам взаимодействия с органами исполнительной власти и органами местного самоуправления с использованием информационно-телекоммуникационной сети интернет";

постановление Правительства РФ от 23.05.2006 № 306 "Об утверждении Правил установления и определения нормативов потребления коммунальных услуг";

постановление Правительства РФ от 14.07.2008 № 520 "Об основах ценообразования и порядке регулирования тарифов, надбавок и предельных индексов в сфере деятельности организаций коммунального комплекса";

постановление Правительства РФ от 23.05.2006 № 307 "О порядке предоставления коммунальных услуг гражданам";

постановление Правительства РФ 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";

16. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

Предоставление муниципальной услуги посредством публичного размещения информационных материалов на сайте Администрации Усть-Кутского муниципального образования (городского поселения) в сети Интернет (Ukmo@imail.ru) не требует подготовки документов от заявителей.

Для предоставления муниципальной услуги в МКУ «Служба заказчика по ЖКХ» УКМО (ГП) представляется лично заявителем или направляется почтовым отправлением заявление, составленное в произвольной форме и содержащее следующие реквизиты:

а) сведения о заявителе, в том числе:

для физического лица – фамилия, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

сведения о документах, уполномочивающих представителя физического лица или юридического лица подавать от их имени заявление;

б) подпись заявителя – физического лица либо руководителя юридического лица, иного уполномоченного лица.

Заявление для получения муниципальной услуги заявитель может предоставить лично, направить почтовым отправлением, электронной почтой.

При личном обращении (приеме) гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

При обращении за получением муниципальной услуги представителем заявителя представляется доверенность, подтверждающая полномочия на представление интересов заявителя.

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

Оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, не имеется.

18. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги

В предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг может быть отказано, если:

в заявлении отсутствуют сведения, предусмотренные пунктом 16 настоящего административного регламента;

информация, за предоставлением которой обратился заявитель, выдается иным государственным органом, органом местного самоуправления в соответствии с законодательством Российской Федерации.

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

Предоставление муниципальной услуги осуществляется на бесплатной основе.

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

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги не должен превышать 30 минут.

21. Срок и порядок регистрации заявления о предоставлении муниципальной услуги

Заявление о предоставлении муниципальной услуги, представленное в департамент городского хозяйства лично заявителем (его представителем) или направленное почтовым отправлением, регистрируется в день их получения департаментом городского хозяйства.

22. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

Прием заявителей осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях.

Помещения, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются информационными стендами.

Помещения для приема заявителей оборудованы табличками с указанием номера кабинета, фамилии, имени, отчества и должности муниципального служащего, осуществляющего предоставление муниципальной услуги, режима работы.

На информационных стендах в доступных для ознакомления местах размещается следующая информация:

настоящий административный регламент с приложениями либо извлечения из него;

время приема заявителей;

порядок информирования о ходе предоставления муниципальной услуги;

порядок получения консультаций;

порядок обжалования решений, действий или бездействия департамента городского хозяйства и его должностных лиц, предоставляющих муниципальную услугу.

23. Показатели доступности и качества муниципальной услуги

Показателями доступности услуги являются:

наличие различных способов получения информации о правилах предоставления муниципальной услуги;

короткое время ожидания муниципальной услуги;

представление заявителю информации о сроках предоставления муниципальной услуги;

возможность получения заявителем результатов предоставления муниципальной услуги с помощью информационных ресурсов мэрии города в сети Интернет.

Показателями качества услуги являются:

профессиональная подготовка специалистов, предоставляющих услугу;

высокая культура обслуживания заявителей;

соблюдение сроков предоставления услуги.

24. Особенности предоставления муниципальной услуги в электронном виде

Заявители имеют право представить заявление в электронном виде через электронную почту: сайт Администрации Усть-Кутского муниципального образования (городского поселения) в сети Интернет (Ukmo@imail.ru).

Заявление, направленное в электронном виде регистрируется в установленном порядке в департаменте городского хозяйства. Заявление в течение одного рабочего дня после регистрации специалистом департамента городского хозяйства, ведущим делопроизводство (секретарем), направляется должностным лицам департамента городского хозяйства.

Ответ заявителю направляется в электронном виде.

Обращения заявителей по электронной почте и их письменные запросы рассматриваются МКУ «Служба заказчика по ЖКХ» УКМО (ГП) в порядке, предусмотренном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления".

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

25. Состав документов

Основанием для начала исполнения муниципальной услуги является представление заявителем лично (через уполномоченное лицо), в виде почтовых отправлений через средства почтовой связи, по электронной почте, заявления о предоставлении муниципальной услуги.

26. Перечень административных процедур

Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

прием и регистрация заявления;

получение заявителем сведений о ходе выполнения заявления о предоставлении муниципальной услуги;

рассмотрение заявления;

представление информации заявителю, направление уведомления об отказе в предоставлении информации.

Последовательность административных процедур по предоставлению муниципальной услуги приведена в приложении к настоящему административному регламенту.

27. Прием и регистрация заявления

Основанием для предоставления муниципальной услуги является получение департаментом городского хозяйства заявления о предоставлении муниципальной услуги.

Заявление, представленное лично или направленное почтовым отправлением, регистрируется в установленном порядке в МКУ «Служба заказчика по ЖКХ» УКМО (ГП) в течение одного рабочего дня специалистом, ведущим делопроизводство (секретарем), и направляется для рассмотрения специалисту, ответственному за предоставление муниципальной услуги.

Заявление, направленное в электронном виде через электронную почту, а также через Усть-Кутский региональный портал государственных и муниципальных услуг регистрируется секретарем департамента городского хозяйства в течение одного рабочего дня. После регистрации направляется для его рассмотрения специалисту, ответственному за предоставление муниципальной услуги.

Все действия совершаются не позднее дня, следующего за днем обращения заявителя.

28. Получение заявителем сведений о ходе выполнения заявления о предоставлении муниципальной услуги

На сайте Администрации Усть-Кутского муниципального образования (городского поселения) в сети Интернет (Ukmo@imail.ru) заявителю обеспечивается возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги. Заявителю представляется информация о следующих этапах предоставления муниципальной услуги:

заявление зарегистрировано в МКУ «Служба заказчика по ЖКХ» УКМО (ГП)

поступление заявления специалисту, ответственному за предоставление муниципальной услуги;

направление результата предоставления муниципальной услуги заявителю.

29. Рассмотрение заявления

Основанием начала работы для специалиста, ответственного за предоставление муниципальной услуги, является получение заявления.

Специалист в течение 3-х дней со дня регистрации заявления рассматривает его на предмет представления информации или наличия оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, указанных в пункте 17 настоящего административного регламента.

Специалист, ответственный за предоставление муниципальной услуги, готовит проект письма заявителю с информацией (далее – проект письма) или проект уведомления об отказе в ее предоставлении с указанием оснований для отказа либо об отсутствии запрашиваемой информации (далее – проект уведомления).

Проект письма (проект уведомления) представляется на подпись директору (заместителю директора) департамента городского хозяйства.

Директор МКУ «Служба заказчика по ЖКХ» УКМО (ГП) в случае согласия с проектом письма (проектом уведомления) подписывает его. В случае неполноты представляемой информации или несоответствия ее настоящему административному регламенту проект письма (проект уведомления) возвращается специалисту на доработку с указанием конкретных причин.

Устранение причин возврата проекта письма (проекта уведомления), его повторное направление на подпись производится в сроки, исключающие возможность нарушения срока предоставления муниципальной услуги.

30. Представление информации заявителю, направление уведомления об отказе в предоставлении информации

Основанием для начала работы является подписанное директором МКУ «Служба заказчика по ЖКХ» УКМО (ГП) письмо (далее – письмо) или уведомление об отказе в предоставлении информации (далее – уведомление) передается специалисту, ведущему делопроизводство (секретарю), для регистрации и отправки почтой, в сроки отправки не позднее рабочего дня следующего после подписания директором.

Ответ на заявление, поступившее в МКУ «Служба заказчика по ЖКХ» УКМО (ГП) в электронном виде через электронную почту, направляется в электронном виде при наличии адреса электронной почты заявителя.

Специалист, ответственный за предоставление муниципальной услуги, в день получения зарегистрированного письма (уведомления) от специалиста, ведущего делопроизводство (секретаря), направляет его в электронном виде через электронную почту.

При наличии оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги ответственный специалист в течение 7 дней со дня регистрации заявления информирует заявителя либо его законного представителя об отказе в предоставлении муниципальной услуги в письменном или электронном виде.

В случае отсутствия оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги ответственный специалист в течение 30 дней со дня регистрации заявления готовит и направляет заявителю информацию способом, указанным в заявлении. При отсутствии в заявлении указания на способ получения заявителем информации ответ ему направляется по почте.

Результатом административной процедуры является представление информации заявителю или направление уведомления об отказе в предоставлении информации.

Критерием принятия решения по административной процедуре является рассмотрение заявления в установленные сроки.

Формы контроля за исполнением административного регламента

31. Порядок осуществления текущего контроля

Контроль за соблюдением и исполнением положений настоящего административного регламента осуществляет директор МКУ «Служба заказчика по ЖКХ» УКМО (ГП).

Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных настоящим регламентом, осуществляется заместителем директора МКУ «Служба заказчика по ЖКХ» УКМО (ГП).

Специалист, ответственный за предоставление муниципальной услуги, несет ответственность за соблюдение сроков и порядка рассмотрения заявлений и представления информации, размещения информации на официальных сайтах, достоверность и полноту сведений, представляемых в связи с предоставлением муниципальной услуги.

Контроль за исполнением положения настоящего регламента включает в себя, помимо текущего контроля, проведение плановых и внеплановых проверок директором МКУ «Служба заказчика по ЖКХ» УКМО (ГП).

Плановые проверки осуществляются на основании полугодовых или годовых планов работы МКУ «Служба заказчика по ЖКХ» УКМО (ГП). Внеплановая проверка может проводиться на основании поручения директора МКУ «Служба заказчика по ЖКХ» УКМО (ГП), поступившего заявления о нарушении порядка предоставления муниципальной услуги.

В ходе текущего контроля проверяется:

- соблюдение сроков исполнения административных процедур;
- последовательность исполнения административных процедур.

По результатам текущего контроля, лицами, указанными в пункте 31 настоящего регламента, даются указания по устранению выявленных нарушений и контролируется их исполнение.

32. Ответственность должностных лиц МКУ «Служба заказчика по ЖКХ» УКМО (ГП) за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления муниципальной услуги

В случае выявления нарушений нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, привлечение виновных лиц к ответственности осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц

33. Информация для заявителя о его праве на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги

В случае, если заявитель не согласен с результатом оказания муниципальной услуги, он вправе обжаловать действия (бездействие) и решения, осуществляемые (принятые) в ходе исполнения административного регламента в досудебном порядке.

34. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования

В досудебном порядке заявители имеют право обратиться с жалобой (претензией) в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в МКУ «Служба заказчика по ЖКХ» УКМО (ГП) по адресу: 666780, г.Усть-Кут, ул.Володарского, д.69, электронный адрес: Ukmo@mail.ru, а также при личном приеме заявителя директором МКУ «Служба заказчика по ЖКХ» УКМО (ГП) в часы приема граждан в среду с 15 до 18 часов, по предварительной записи по телефону 5-08-90; либо Главе Администрации УКМО (ГП) по адресу: 666780, г.Усть-Кут, ул. Володарского д.69.

35. Перечень оснований для приостановления рассмотрения жалобы и случаев, в которых ответ на жалобу не дается

Ответ на жалобу не дается при отсутствии в ней:

фамилии, имени, отчества подателя жалобы;

сведений об обжалуемых действиях (бездействиях), решении (в чем выразилось, кем принято);

почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ.

36. Основания для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования

Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление в адрес департамента городского хозяйства жалобы на действия (бездействия) и решения специалистов, ответственных за представление информации, осуществляемые (принятые) в ходе предоставления муниципальной услуги на основании настоящего административного регламента.

37. Заявитель имеет право обратиться с жалобой (претензией) в случае нарушения стандарта предоставления муниципальной услуги, нарушения установленного порядка предоставления муниципальной услуги, включая:

необоснованный отказ в приеме документов у заявителя;

необоснованный отказ в предоставлении муниципальной услуги или выдаче ее результата;

наличие ошибок, опечаток и иных неточностей в результате предоставления муниципальной услуги;

нарушение прав или законных интересов заявителя, предусмотренных статьей 5 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг".

38. Сроки рассмотрения жалобы

Жалоба рассматривается в течение 30 календарных дней со дня её поступления.

39. Результат досудебного (внесудебного) обжалования

По результатам рассмотрения жалобы специалист, ответственный за представление информации, принимает решение об удовлетворении жалобы и о признании неправомерным действия (бездействия) исполнителя либо об отказе в удовлетворении жалобы.

По результатам рассмотрения жалобы заявителю направляется письменный мотивированный ответ (в том числе и в электронном виде).

40. Судебное обжалование

Заявитель вправе оспорить решения, действия (бездействие) должностных лиц, принятые (осуществленные) при предоставлении муниципальной услуги, путем подачи соответствующего заявления в суд в порядке, предусмотренном действующим законодательством.

Порядок судебного обжалования установлен Гражданским процессуальным кодексом РФ.

