

УТВЕРЖДЕН

постановлением администрации

Алагирского городского поселения

30.12.2010 № 28

Административный регламент

по предоставлению муниципальной услуги администрацией Алагирского городского поселения по предоставлению информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению

1. Общие положения

1.1. Наименование муниципальной услуги:

Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

Административный регламент администрации Алагирского городского поселения по предоставлению информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению определяющий порядок предоставления информации гражданам.

1.2. Нормативно-правовое регулирование по оказанию муниципальной услуги.

Оказание муниципальной услуги осуществляется на безвозмездной основе в соответствии со следующими нормативно-правовыми актами: Федеральный закон от 29.12.2004 № 188-ФЗ «Жилищный кодекс Российской Федерации», постановление Правительства Российской Федерации от 23.05.2006 № 307 «Об утверждении правил предоставления коммунальных услуг гражданам», Федеральный закон от 06.10.2003 №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Правила и нормы технической эксплуатации жилого фонда, утвержденные постановлением Государственного комитета Российской Федерации по строительству и жилищно-коммунальному комплексу от 27.09.2003 № 170.

1.3. Орган, оказывающий муниципальную услугу.

Муниципальную услугу оказывает администрация Алагирского городского поселения на основании обращений граждан в письменной или устной форме. Место нахождения администрации, время работы и телефон: РСО-Алания, г.Алагир, ул.Комсомольская 28, кабинет №18.

Часы работы:

вторник и четверг с 9.00 до 13.00

перерыв с 13.00 до 14.00

суббота, воскресенье – выходные дни

Электронный адрес: E-mail: alagir_city@mail.ru

Ответственным лицом за исполнение муниципальной услуги и ответственным лицом за исполнение процедур, предусмотренных данным Регламентом, является заместитель главы администрации.

2. Требования к порядку предоставления муниципальной услуги

2.1. Порядок информирования о муниципальной услуге.

Основными требованиями к информированию населения о порядке оказания муниципальной услуги являются:

достоверность предоставляемой информации;

четкость в изложении информации;

полнота информации.

2.2. Информирование населения о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг осуществляется в виде:

2.2.1. Индивидуального информирования:

Индивидуальное информирование о порядке оказания муниципальной услуги обеспечивается специалистом отдела, осуществляющим оказание муниципальной услуги лично, по телефону или письменно.

При ответе на телефонные звонки заместитель главы администрации, сняв трубку, должен назвать свою фамилию, имя, отчество, занимаемую должность, предложить гражданам представиться и изложить суть вопроса.

Заместитель главы администрации при обращении граждан (по телефону или лично) должен корректно и внимательно относиться к ним, не унижая их чести и достоинства. Устное информирование о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг проводится с использованием официально-делового стиля речи.

Во время разговора необходимо произносить слова четко, избегать «параллельных» разговоров с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. В конце устного информирования о порядке оказания муниципальной услуги специалист отдела, осуществляющий информирование, должен кратко подвести итоги и перечислить меры, которые надо принять (кто именно, когда и что должен делать). Граждане могут обратиться за консультацией лично к главе администрации Алагирского городского поселения по адресу Комсомольская 28, кабинет №22

При индивидуальном письменном информировании ответ подготавливается и направляется заявителю в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения способом, позволяющим осуществить информирование.

2.2.2. Публичного информирования.

Публичное информирование населения о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг осуществляется через средства массовой информации.

3. Административные процедуры. Перечень вопросов по предоставляемой услуге

3.1. Административные процедуры:

- прием и регистрация обращений;
- изучение обращений;
- письменный ответ заявителю.

3.2. Перечень вопросов:

3.2.1. Права и обязанности потребителя и исполнителя жилищно-коммунальных услуг;

3.2.2. Виды, условия, расчет и порядок оплаты жилищно-коммунальных услуг;

3.2.3. Порядок перерасчета за отдельные виды жилищно-коммунальных услуг;

3.2.4. Ответственность исполнителя и потребителя жилищно-коммунальных услуг.

4. Порядок обжалования действий (бездействия), осуществляемых в ходе исполнения муниципальной услуги и принятых решений

4.1. В случае если при предоставлении муниципальной услуги были допущены нарушения со стороны заместителя главы администрации, гражданин имеет право на представление жалобы главе администрации Алагирского городского поселения (администрация Алагирского городского поселения, ул.Комсомольская, дом 28, кабинет 12, тел. (886731)2-15-55), лицо, ответственное за прием жалоб – специалист общего отдела администрации Алагирского городского поселения.

4.2. Глава администрации должен лично разобраться с жалобой гражданина и предпринять одно из следующих действий:

- обеспечить внеочередное оказание гражданину услуги должного качества в случае, если жалоба гражданина признана обоснованной;

- в письменном виде оформить отказ в удовлетворении жалобы с указанием причин отказа, даты, фамилии, имени, отчества должностного лица и содержания жалобы.