

**КАЛУЖСКАЯ ОБЛАСТЬ**  
**Тарусский район**  
**Администрация (исполнительно - распорядительный орган )**  
**сельского поселения «Село Некрасово»**  
**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**  
**с. Некрасово**

27.05.2014 г.

№ 23

«Об утверждении административного регламента  
по предоставлению муниципальной услуги  
«Представление информации о порядке  
предоставления жилищно-коммунальных  
услуг населению»

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 г. № 210 «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Федеральным законом от 06.10.2003 г. № 131 «Об общих принципах местного самоуправления в Российской Федерации», Конституцией Российской Федерации, администрация сельского поселения «Село Некрасово»

**ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги «Представление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению»
2. Разместить настоящее Постановление в информационно-телекоммуникационной сети интернет на сайте муниципального района «Тарусский район» раздел «Официально» страница «информация администраций сельских поселений».
3. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального обнародования.
4. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

ИО Главы администрации сельского поселения «Село Некрасово»  Т.В. Зеленцова

Приложение  
к постановлению администрации  
СП «Село Некрасово»  
от 27.05. 2014 г. № 23

**Административный регламент  
предоставления муниципальной услуги  
«Представление информации о порядке предоставления  
жилищно-коммунальных услуг населению»**

**1. Общие положения**

1.1. Административный регламент (далее - Регламент) предоставления муниципальной услуги «Представление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг» (далее – муниципальная услуга) устанавливает порядок и стандарт предоставления муниципальной услуги.

1.2. Заявителями на предоставление муниципальной услуги являются граждане Российской Федерации.

1.3. Порядок информирования о предоставлении муниципальной услуги.

1.3.1. Информация, предлагаемая заявителям о муниципальной услуге, является открытой и общедоступной.

1.3.2. Предоставление муниципальной услуги осуществляется администрацией сельского поселения «Село Некрасово»( далее- Администрация)

Адрес: 249104 Калужская область Тарусский район с. Некрасово, ул. Тарусская д.23/1

Телефон: (48435) 3-43-25 – Администрация сельского поселения «Село Некрасово»

Адрес электронной почты официальный сайт администрации МР «Тарусский район» раздел «Официально» страница информация администраций сельских поселений.

Режим работы Администрации, для консультаций по вопросам предоставления муниципальной услуги, а также для приема заявлений, связанных с предоставлением муниципальной услуги: понедельник – четверг с 8.00 до 16-00, пятница с 8.00 до 15.00, перерыв на обед с 13.00 до 14.00, выходные дни – суббота, воскресенье.

1.3.3. Порядок получения информации заявителями:

1.3.3.1. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги размещена на официальном сайте администрации МР «Тарусский район», раздел «Официально» страница информация администраций сельских поселений, а также в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) и (или) «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Калужской области».

Информацию о правилах предоставления муниципальной услуги, а также о ходе ее представления можно получить в Администрации посредством:

- письменных обращений заявителей;
- устных обращений (в том числе с использованием телефонной связи);
- обращения в адрес электронной почты на официальном сайте администрации МР «Тарусский район», раздел «Официально» страница информация администраций сельских поселений);

Ответ на запрос, поступивший в форме электронного документа, направляется по почтовому адресу, указанному в заявлении, либо по адресу электронной почты (по выбору заявителя).

1.3.3.2. Требования к размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации на информационном стенде.

Информация о порядке предоставления муниципальной услуги, о местонахождении и графике работы Администрации а также текст административного регламента и образец формы заявления размещается на информационном стенде в здании Администрации, а также в сети Интернет на официальном сайте администрации МР «Тарусский район».

Тексты информационных материалов печатаются удобным для чтения шрифтом, без исправлений, наиболее важные места подчеркиваются.

1.3.4. Специалист администрации сельского поселения «Село Некрасово» (далее – Специалист), осуществляющий консультирование (по телефону или лично) по вопросам предоставления муниципальной услуги, должен корректно и внимательно относиться к заявителям. Консультирование должно проводиться в корректной форме. При консультировании по телефону Специалист должен назвать свою фамилию, имя, отчество, должность, а затем в вежливой форме четко и подробно проинформировать обратившегося по интересующим его вопросам. Если Специалист, к которому обратился заявитель, не может ответить на вопрос самостоятельно либо подготовка ответа требует продолжительного времени, то он может предложить заявителю обратиться письменно либо назначить другое удобное для заявителя время для получения информации или же обратившемуся заявителю должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

Продолжительность устного информирования каждого заявителя составляет не более 10 минут.

1.3.5. Информирование заявителей в письменной форме о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется при письменном запросе.

При письменном запросе ответ направляется заявителю в течение 30 календарных дней со дня регистрации письменного заявления. При консультировании по письменным запросам заявителю дается исчерпывающий ответ на поставленные вопросы, указываются фамилия, имя, отчество, должность и номер телефона исполнителя.

## **2. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

2.1. Муниципальная услуга: «Представление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг» предоставляется от имени Администрации при предоставлении муниципальной услуги не вправе требовать от заявителя:

- представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, указанными в пункте 2.4 настоящего регламента.

- осуществления действий, связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг, документов и информации, предоставляемых в результате предоставления услуг, включенных в Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг, утвержденный постановлением администрации сельского поселения «Село Некрасово», № 34/2 от 26.06.2013г. «Об утверждении Реестра муниципальных услуг муниципального образования сельского поселения «Село Некрасово»

2.2. Результатом предоставления муниципальной услуги является представление лицу, обратившемуся за предоставлением муниципальной услуги, информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг.

2.3. Срок предоставления муниципальной услуги составляет 30 календарных дней.

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

- Жилищным кодексом Российской Федерации;
- Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 30.12.2004 № 210-ФЗ «Об основах регулирования тарифов организаций коммунального комплекса»;
- 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 (или) с перерывами, прерывающими установленную продолжительность»;
- постановлением Правительства Российской Федерации от 23.05.2006 № 307 «О порядке предоставления коммунальных услуг гражданам»;
- постановлением Правительства Российской Федерации от 14.07.2008 № 520 «Об основах ценообразования и порядке регулирования тарифов, надбавок и предельных индексов в сфере деятельности организаций коммунального комплекса»;
- постановлением Правительства Российской Федерации от 23.05.2006 № 306 «Об утверждении Правил установления и определения нормативов потребления коммунальных услуг»;
- постановлением Губернатора Калужской области от 26.02.2010 № 55 «О реализации распоряжения Правительства Российской Федерации от 17 декабря 2009 года № 1993-р»;
- Уставом сельского поселения «Село Некрасово»

2.5. Основанием для предоставления муниципальной услуги является письменное заявление или устное обращение.

2.5.1. Форма заявления приведена в приложении 1 к настоящему Регламенту.

2.5.2. В случае необходимости заявителем могут быть приложены к письменному заявлению документы и материалы либо их копии (письма, акты, квитанции и др.).

2.6. Основания для отказа в приеме заявления и предоставлении муниципальной услуги.

2.6.1. Основаниями для отказа в приеме заявления являются:

а) отсутствие в письменном заявлении фамилии гражданина и почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ;

б) текст письменного заявления не поддается прочтению;

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

2.6.2. Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги отсутствуют.

2.7. Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

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

2.9. Срок регистрации заявления о предоставлении муниципальной услуги не должен превышать 15 минут.

2.10. Здание, в котором располагается Администрация расположено в шаговой доступности для заявителей от остановок общественного транспорта. Здание имеет удобную лестницу с поручнями, оборудовано средствами пожаротушения.

Прием заявителей осуществляется в специально предназначенных для этих целей помещениях (кабинетах), обладающих комфортными условиями для заявителей и создающих оптимальные условия для работы специалистов.

Помещение для приема заявителей оснащено стульями и столами.

Место ожидания оборудовано местами для сидения, столами для возможности оформления заявления, бланками заявления и канцелярскими принадлежностями для заполнения заявления. В данных помещениях предусмотрены доступные места общественного пользования.

Кабинеты приема заявителей оборудованы информационными табличками с указанием:

- номера кабинета;
- фамилии, имени, отчества специалиста, участвующего в предоставлении муниципальной услуги;
- графика приема заявителей.

**2.11. Показатели качества муниципальной услуги:**

- удовлетворенность сроками предоставления услуги;
- удовлетворенность условиями ожидания приема;
- удовлетворенность порядком информирования о предоставлении услуги;
- удовлетворенность вниманием должностных лиц.

**2.12. Показатели доступности муниципальной услуги:**

- оценка уровня информирования заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги по результатам опроса (достаточный/недостаточный);
- доля получателей, получивших необходимые сведения о порядке предоставления муниципальной услуги с официального сайта администрации МР «Тарусский район»(% по результатам опроса);
- доля получателей, направивших свои замечания и предложения об усовершенствовании порядка предоставления муниципальной услуги посредством использования информационной системы обеспечения обратной связи (% от общего числа получателей).

**2.13. Требования к доступности и качеству муниципальной услуги:**

- наличие различных каналов получения информации предоставлении услуги;
- транспортная доступность мест предоставления муниципальной услуги;
- соблюдение сроков ожидания в очереди при предоставлении муниципальной услуги;
- соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги.

2.14. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги размещена на официальном сайте администрации МР «Тарусский район» в сети Интернет в разделе «Официально», страница информация администраций сельских поселений , а также в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) и (или) «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Калужской области».

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

3.1. Перечень административных процедур при предоставлении муниципальной услуги:

- рассмотрение устного заявления;
- прием и регистрация письменного заявления;
- рассмотрение письменного заявления;
- регистрация ответа на письменное заявление и направление его заявителю.

**3.1.1. Рассмотрение устного заявления.**

Основанием для начала административной процедуры является устное заявление гражданина – лично или по телефону.

Специалист, осуществляющий консультирование и информирование, представляет заявителю информацию о порядке и условиях предоставления муниципальной услуги, информацию о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению, интересующую заявителя.

Максимальный срок выполнения административной процедуры по консультированию и информированию - 10 минут.

Результатом административной процедуры является информирование заявителя о порядке и условиях предоставления муниципальной услуги, порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

### 3.1.2. Прием и регистрация письменного заявления.

Основанием для начала административной процедуры является получение специалистом администрации заявления о предоставлении муниципальной услуги.

При получении заявления специалист администрации проверяет заявление на наличие оснований для отказа в приеме заявления в соответствии с подпунктом 2.6.1 пункта 2.6 Регламента.

При отсутствии в заявлении оснований, указанных в подпункте 2.6.1 пункта 2.6 Регламента, специалист администрации в течение одного дня регистрирует заявление в электронном журнале регистрации входящих документов.

Зарегистрированное заявление передается в трехдневный срок с момента регистрации Специалисту, уполномоченному осуществлять его рассмотрение.

Результатом административной процедуры является регистрация заявления в электронном журнале регистрации входящих документов.

### 3.1.3. Рассмотрение письменного заявления.

Основанием для начала административной процедуры является получение Специалистом письменного заявления на рассмотрение.

Специалист, на которого возложены функции по представлению информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению, обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение и готовит письменный ответ с изложенной в нем информацией о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг, интересующей заявителя.

Результатом рассмотрения заявления является ответ Администрации с изложенной в нем информацией о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг, интересующей заявителя.

Заявитель с момента обращения имеет право на получение информации о стадии рассмотрения его заявления путем устного информирования непосредственно в Администрации или по телефонам (48435)- 3-43-25.

### 3.1.4. Регистрация ответа на письменное заявление и направление его заявителю.

Основанием для начала административной процедуры является получение специалистом Администрации ответа на письменное заявление о предоставлении муниципальной услуги.

При получении письменного ответа на заявление специалист Администрации, осуществляющий регистрацию исходящей корреспонденции, регистрирует ответ на письменное заявление в электронном журнале регистрации исходящей документации и направляет его в адрес заявителя.

Результатом административной процедуры является регистрация письменного ответа с информацией о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг, интересующей заявителя, и направление данного ответа в адрес заявителя.

### 3.1.5. Особенности предоставления муниципальной услуги в электронном виде.

Прием, регистрация и рассмотрение заявлений, поступивших в Администрацию по электронной почте, осуществляются в соответствии с административными процедурами приема, регистрации и рассмотрения письменного заявления.

При отсутствии в заявлении оснований, указанных в подпункте 2.6.1 пункта 2.6 Регламента, специалист Администрации в течение одного дня отправляет заявителю по электронной почте подтверждение о приеме заявления к рассмотрению.

При наличии в заявлении оснований, указанных в подпункте 2.6.1 пункта 2.6 Регламента, специалист Администрации в течение одного дня отправляет заявителю по электронной почте уведомление об отказе в приеме заявления к рассмотрению.

Ответ на заявление, поступившее в Администрацию по электронной почте, может быть по просьбе заявителя направлен на указанный им почтовый и (или) электронный адрес.

3.2. Блок-схема предоставления муниципальной услуги приводится в приложении 2 к административному регламенту.

#### **4. Формы контроля за исполнением Регламента**

4.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением положений настоящего Регламента и иных нормативных правовых актов, а также принятием решений уполномоченными лицами осуществляется начальником Управления.

4.2. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги осуществляется путем проведения плановых и внеплановых проверок начальником Управления.

4.2.1. Плановые проверки проводятся в соответствии с планом работы Управления, но не чаще одного раза в два года.

4.2.2. Внеплановые проверки проводятся в случае поступления обращений физических лиц с жалобами на нарушения их прав и законных интересов.

4.3. Контроль за предоставлением муниципальной услуги может быть осуществлен со стороны граждан, их объединений и организаций в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.4. Муниципальные служащие, должностные лица, виновные в несоблюдении или ненадлежащем соблюдении требований настоящего Регламента, привлекаются к ответственности в соответствии с действующим законодательством.

4.5. Муниципальные служащие, должностные лица, предоставляющие муниципальную услугу, несут персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка рассмотрения заявлений и представления информации, размещения информации на официальном сайте в сети Интернет, достоверность и полноту сведений, представляемых в связи с предоставлением муниципальной услуги.

#### **5. Досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) Управления, должностного лица либо муниципального служащего Управления**

5.1. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования заявителем решений и действий (бездействия) Управления, должностного лица либо муниципального служащего Управления.

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

- а) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;
- б) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;
- в) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, Калужской области, нормативными правовыми актами органов местного самоуправления муниципального образования «Город Калуга» для предоставления муниципальной услуги;
- г) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, Калужской области, нормативными правовыми актами органов местного самоуправления муниципального образования «Город Калуга» для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

д) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Калужской области, нормативными правовыми актами органов местного самоуправления муниципального образования «Город Калуга»;

е) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, Калужской области, нормативными правовыми актами органов местного самоуправления муниципального образования «Город Калуга»;

ж) отказ Управления или его должностного лица в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

#### 5.2. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы

5.2.1. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в Городскую Управу города Калуги или в Управление.

Жалоба подается заявителем в Городскую Управу города Калуги в следующих случаях:

- если обжалуются решения, действия (бездействие) Управления, его руководителя, его муниципальных служащих.

Жалоба на решения, действия (бездействие) муниципальных служащих Управления может быть подана также в Управление.

Жалоба на решения, действия (бездействие) Управления, его руководителя рассматривается Городским Головой города Калуги.

Жалоба на решения, действия (бездействие) муниципальных служащих Управления рассматривается руководителем Управления.

Особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) Городской Управы города Калуги, Городского Головы города Калуги, Управления, его должностных лиц и муниципальных служащих устанавливаются нормативными правовыми актами Городской Управы города Калуги.

5.2.2. Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, официального сайта Городской Управы города Калуги, официального сайта органа Городской Управы города Калуги (при его наличии), единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

#### 5.2.3. Жалоба должна содержать:

а) наименование Управления, его должностного лица или муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

б) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица, либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

в) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Управления, а также их должностных лиц и муниципальных служащих;

г) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Управления, а также их должностных лиц и муниципальных служащих.

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

5.2.4. Жалоба, поступившая в Городскую Управу города Калуги или Управление, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Управления, а также их должностных лиц в приеме документов у

заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации, за исключением, если случаи сокращения сроков рассмотрения жалобы не установлены Правительством Российской Федерации.

5.2.5. По результатам рассмотрения жалобы Городская Управа города Калуги или Управление принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных Управлением опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, Калужской области, нормативными правовыми актами органов местного самоуправления муниципального образования «Город Калуга», а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в настоящем подпункте, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.2.6. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

#### Приложение 1

к административному регламенту  
предоставления муниципальной услуги  
«Представление информации о порядке  
предоставления жилищно-коммунальных  
услуг населению»

Начальнику управления жилищно-  
коммунального хозяйства города Калуги

В.В. Белобровскому

от \_\_\_\_\_

(фамилия, имя, отчество полностью)  
 проживающего по адресу: г. Калуга,

тел.: \_\_\_\_\_

адрес электронной почты (при наличии):  
\_\_\_\_\_

### ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу представить мне информацию о порядке предоставления (указать вид услуги или услуг):  
\_\_\_\_\_

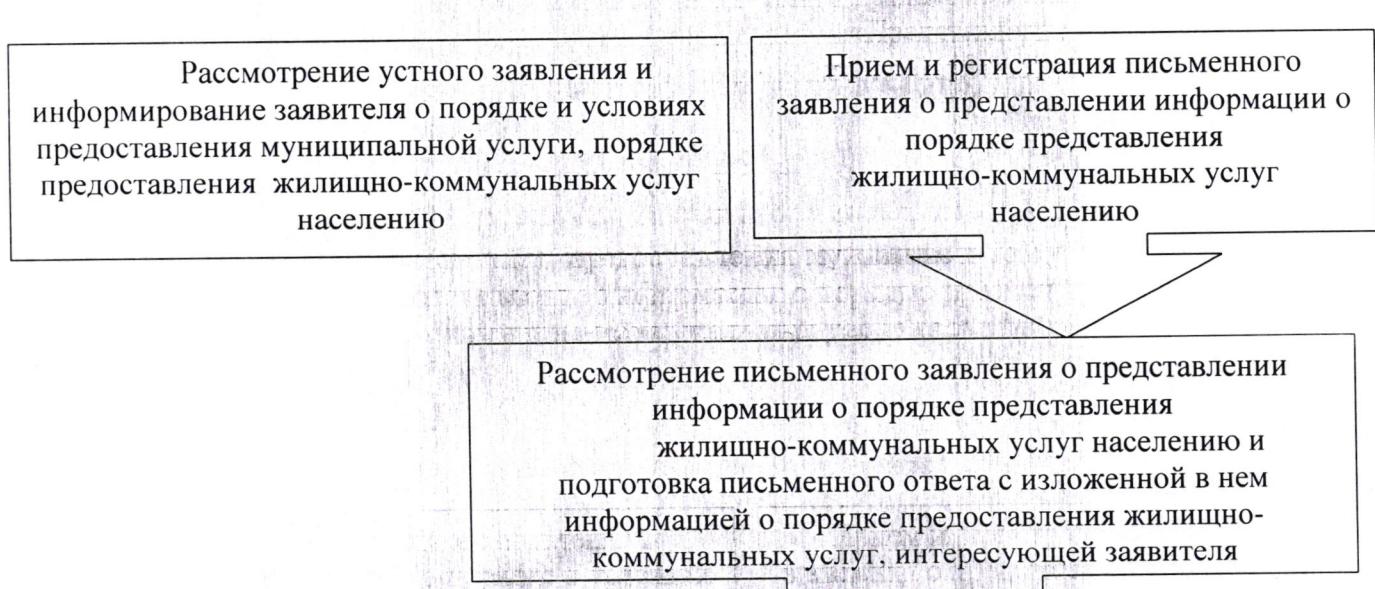
Я согласен (согласна) на обработку моих персональных данных, указанных в настоящем заявлении, сотрудниками управления жилищно-коммунального хозяйства города Калуги в целях его всестороннего рассмотрения.

(дата)

(подпись)

Приложение 2  
к административному регламенту  
предоставления муниципальной услуги  
«Представление информации о порядке  
предоставления жилищно-коммунальных  
услуг населению»

**Блок-схема предоставления муниципальной услуги  
«Представление информации о порядке предоставления  
жилищно-коммунальных услуг населению»**



Регистрация письменного ответа с информацией о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг, интересующей заявителя, и направление данного ответа в адрес заявителя