

Приложение к  
постановлению  
администрации  
Сухобузимского района от  
28.02.2012 №\_111-п  
Об утверждении  
административного  
регламента предоставления  
муниципальной услуги  
«Предоставление  
информации о порядке  
предоставления жилищно-  
коммунальных услуг  
населению»

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

**I. Общие положения**

1.1 Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» (далее – муниципальная услуга), определяет сроки и последовательность действий при осуществлении полномочий по предоставлению муниципальной услуги (административные процедуры).

1.2 Предоставление муниципальной услуги осуществляется органом местного самоуправления «Отдел по вопросам в сфере ЖКХ, строительства, транспорта администрации Сухобузимского района» (далее – отдел).

1.3 Получателями муниципальной услуги являются физические и юридические лица (далее - заявители). От имени заявителей могут выступать их представители, действующие на основании доверенности, оформленной в соответствии с законодательством Российской Федерации (далее – заявители).

## **II. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

2.1 Муниципальная услуга «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» предоставляется органом местного самоуправления «Отдел по вопросам в сфере ЖКХ, строительства, транспорта администрации Сухобузимского района».

2.2 Конечным результатом предоставления муниципальной услуги является предоставление заявителям информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

2.3 Срок предоставления муниципальной услуги составляет 30 дней в соответствии с действующим законодательством.

2.4 Муниципальная услуга предоставляется:

- 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 и ремонт 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 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;

- 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 продажи бытового газа в баллонах;
- об осуществлении контроля за соблюдением порядка предоставления жилищно-коммунальных услуг;
- об осуществлении контроля за содержанием общего имущества в многоквартирном доме.

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

- Конституцией Российской Федерации (с учетом изменений и дополнений) (Российская газета, № 7, 21.01.2009);
- Жилищным кодексом Российской Федерации (с учетом изменений и дополнений) (Российская газета, № 1, 12.01.2005, Парламентская газета № 7-8, 15.01.2005);
- Федеральным законом «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (с учетом изменений и дополнений) («Парламентская газета», № 186, 08.10.2003, «Российская газета», № 202, 08.10.2003);
- Распоряжением Правительства Российской Федерации от 17 декабря 2009 года № 1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде» («Российская газета», № 247, 23.12.2009);
- постановлением Правительства Российской Федерации от 23.05.2006 № 306 «Об утверждении Правил установления и определения нормативов потребления коммунальных услуг»;
- постановлением Правительства Российской Федерации от 23.05.2006 № 307 «О порядке предоставления коммунальных услуг гражданам»;
- 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».
- Уставом Сухобузимского района ;
- Положением об отделе по вопросам в сфере ЖКХ, строительства, транспорта администрации Сухобузимского района;
- настоящим административным регламентом.

## **2.6 Перечень документов необходимых для предоставления муниципальной услуги;**

- заявление о предоставлении муниципальной услуги согласно приложению 2 к административному регламенту.

Образец заявления, необходимого для получения муниципальной услуги, можно получить у специалиста отдела, ответственного за предоставление муниципальной услуги, на бумажном и электронных носителях ( **в формате DOC , RTF или POF**), а также на официальном сайте Сухобузимского района **[suhobuzimo.ru](http://suhobuzimo.ru)**

В заявлении может содержаться просьба о выдаче информации заявителю лично при его обращении, законному представителю, направлении её по почте или электронной почте. При отсутствии в заявлении указания на способ получения заявителем информации, ответ ему направляется по почте.

Заявление, являющиеся основанием для предоставления муниципальной услуги, представляются посредством личного обращения заявителя, через законного представителя, направления по почте письмом или по электронной почте.

Датой обращения и представления документов является день получения и регистрации заявления.

## **2.7 Перечень оснований для отказа в приёме документов;**

Основания для отказа в приёме заявления не предусмотрены.

## **2.8 Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги;**

- если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- если в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностных лиц, а также членам их семей;

- если текст письменного обращения не поддается прочтению.

## **2.9 Размер платы;**

Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

2.10 Время ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата не может превышать 30 минут.

2.11 Приём, регистрация и направление заявления на рассмотрение - 2 дня.

## **2.12 Требование к местам предоставления муниципальной услуги;**

Прием граждан, обратившихся за получением муниципальной услуги, осуществляется в помещении, снабженном соответствующими указателями. Указатели должны быть четкими, заметными и понятными для получателей муниципальной услуги.

а) Рабочее место специалистов «Отдел по вопросам в сфере ЖКХ, строительства, транспорта администрации Сухобузимского района», участвующих в оказании муниципальной услуги, оснащается настольной табличкой с указанием фамилии, имени, отчества и должности.

Помещения для предоставления муниципальной услуги размещаются на нижних этажах зданий.

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

г) Места для заполнения необходимых документов оборудуются стульями, столами и обеспечиваются бланками заявлений, письменными принадлежностями.

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

2.13 Показателями доступности и качества муниципальной услуги является соблюдение сроков её предоставления, а также отсутствие обоснованных жалоб со стороны заявителей.

#### **2.14 Иные требования:**

а) Консультации по вопросам предоставления муниципальной услуги даются специалистами органом местного самоуправления «Отдел по вопросам в сфере ЖКХ, строительства, транспорта администрации Сухобузимского района» при устном и (или) письменном обращении граждан.

б) Основными требованиями при консультировании являются:

- адресность;
- актуальность;
- своевременность;
- четкость в изложении материала;
- полнота консультирования;
- наглядность форм подачи материала;
- удобство и доступность.

в) При устном обращении получателя муниципальной услуги специалист органа местного самоуправления «Отдел по вопросам в сфере ЖКХ, строительства, транспорта администрации Сухобузимского района» (далее - специалист) квалифицированно в пределах своей компетенции дает ответ самостоятельно, а если это необходимо - с привлечением других специалистов и (или) руководителей.

г) Время ожидания в очереди при индивидуальном устном информировании заявителя не может превышать 30 минут.

Во время разговора специалист должен корректно и внимательно относиться к заявителю, не унижая его чести и достоинства. Максимальная продолжительность ответа специалиста на вопросы заявителя не должна превышать 30 минут.

д) Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании, учреждения в которое 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.

е) Индивидуальное письменное консультирование осуществляется при обращении получателя муниципальной услуги;

- нарочным;
- посредством направления почтой, в т.ч. электронной;
- направления по факсу.

ж) Письменные обращения получателей муниципальной услуги рассматриваются специалистами в течение 30 дней со дня поступления письменного обращения в порядке, установленном действующим законодательством.

з) Информация предоставляется заявителю в простой, четкой форме, с указанием фамилии и номера телефона непосредственного исполнителя, за подписью начальника органа местного самоуправления «Отдел по вопросам в сфере ЖКХ, строительства, транспорта администрации Сухобузимского района».

### **III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных действий, требование к порядку их исполнения**

3.1. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- принятие и регистрация письменного заявления;
- рассмотрения заявления и прилагаемых к нему документов
- подготовка ответа заявителю
- направление ответа заявителю

3.2 Порядок информирования и консультирования установлен в пункте 2.14 Административного регламента.

3.3 Основанием для начала административной процедуры приема заявления получателя муниципальной услуги для получения информации о

порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг является обращение получателя с заявлением в отдел.

3.4 Предоставление муниципальной услуги не требует подготовки специальных документов от получателей.

3.5. Ответственное должностное лицо за выполнение административных процедур специалист (ведущий специалист, главный специалист) отдела по вопросам в сфере ЖКХ, строительства, транспорта администрации Сухобузимского района.

### Административные процедуры

3.6 Суммарная длительность административных процедур предоставления муниципальной услуги не превышает 30 дней в соответствии с действующим законодательством.

3.7 Время ожидания получателя муниципальной услуги в очереди при подаче заявления и получение ответа не должно превышать 30 минут на одного получателя муниципальной услуги, по каждому случаю.

3.8 Время приёма, регистрации и направление заявления на рассмотрение - 2 дня. Результатом исполнения административного действия является регистрация и передача заявления специалисту отдела, ответственному за предоставление муниципальной услуги.

**Фиксацией результата процедуры приёма и регистрации является запись в журнале входящих документов.**

3.9 Время рассмотрения заявления и прилагаемых к нему документов специалистом отдела - 3 дня с момента их поступления. Результатом административного действия является решение о подготовке информации или решение об отказе в рассмотрении обращения, а также о направлении обращения в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию входит решение поставленных в обращении вопросов в течении семи дней со дня его регистрации.

**Фиксацией результата процедуры рассмотрения заявления является запись на заявлении «Обращение соответствует (не соответствует) требованиям административного регламента»**

3.10 Время подготовки ответа заявителю составляет – 15 дней с момента принятия решения о подготовке информации. Результатом административной процедуры является подготовка письменного ответа заявителю по существу поставленных вопросов.

**Фиксацией результата процедуры подготовки ответа на**

**заявления является подготовленная и подписанная начальником отдела информация о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.**

3.11 Время предоставления ответа заявителю – 2 дня. Результатом административного действия является предоставление заявителю информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

**Фиксацией результата является регистрация исходящего номера в журнале исходящей документации.**

3.12 В электронной форме (**в формате DOC , RTF или POF**) фиксация результатов административных действий отражается на официальном сайте Сухобузимского района **suhobuzimo.ru** в разделе **муниципальные услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг»**

3.13 Описание последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги представлено в виде блок-схемы в приложении 1 к настоящему Регламенту.

3.14 Информация о местонахождении и порядке работы органа местного самоуправления «Отдел по вопросам в сфере ЖКХ, строительства, транспорта администрации Сухобузимского района» ответственного исполнителя муниципальной услуги;

- место нахождения: Красноярский край, Сухобузимский район, с.Сухобузимское, ул.Комсомольская, д. 44, 1-2 этаж, каб. 1-02, 2-06Б.

- график работы для приёма населения: четверг с 16-00 до 18-00.

- контактный телефон отдела 2-12-53, 2-24-40.

- адрес электронной почты – [gkh.adm@suhobuzimo.ru](mailto:gkh.adm@suhobuzimo.ru)

Информирование заявителей о правилах предоставления муниципальной услуги осуществляется:

- с использованием средств телефонной связи

- путём ответов на письменные обращения.

Информирование заявителей осуществляется по следующим направлениям:

- о местонахождении и графике работы отдела;

- о способах получения информации;

- об адресе официального сайта администрации Сухобузимского района в сети интернет, адресе электронной почты отдела;

- о порядке предоставления муниципальной услуги.

Информация о муниципальной услуге и порядке ее оказания предоставляется бесплатно;

- на информационных стендах отдела размещаются:

- сведения о графике работы;



- информация о порядке и условиях оказания муниципальной услуги;
- перечень документов, необходимых для решения вопроса оказания муниципальной услуги;
- административный регламент предоставления муниципальной услуги.

Время для консультирования получателя по вопросам предоставления муниципальной услуги составляет не более 30 минут.

3.15 Муниципальная услуга в многофункциональном центре и в электронном виде не предоставляется.

#### **IV. Формы контроля за исполнением административного регламента**

4.1 Должностные лица органа местного самоуправления «Отдел по вопросам в сфере ЖКХ, строительства, транспорта администрации Сухобузимского района», участвующие в исполнении муниципальной услуги, несут персональную ответственность за соблюдение, полноту и качество исполнения положений настоящего административного регламента согласно должностным инструкциям.

4.2. Текущий контроль за полнотой и качеством исполнения, а также за соблюдением положений настоящего административного регламента должностными лицами органа местного самоуправления «Отдел по вопросам в сфере ЖКХ, строительства, транспорта администрации Сухобузимского района», участвующими в исполнении административного регламента, (далее - текущий контроль) осуществляется начальником отдела.

Периодичность осуществления плановых проверок устанавливается начальником отдела.

4.3 Внеплановые проверки могут проводиться по жалобе заявителя. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав физических и (или) юридических лиц действиями (бездействием) должностных лиц органа местного самоуправления «Отдел по вопросам в сфере ЖКХ, строительства, транспорта администрации Сухобузимского района» участвующих в исполнении административного регламента, виновные лица привлекаются к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.4 Контроль за исполнением административных процедур по предоставлению муниципальной услуги со стороны объединений и организаций осуществляется путём направления индивидуальных или коллективных обращений, по совершенствованию качества и порядка предоставления муниципальной услуги, а также заявлений и жалоб с сообщениями о нарушении требований настоящего регламента, законов и иных нормативных актов.

## **V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц**

5.1 Заявители вправе обжаловать действие или бездействие должностных лиц отдела при предоставлении им муниципальной услуги, а также решение, принятое по результатам рассмотрения их обращений, в досудебном порядке. Жалоба рассматривается в порядке установленном Федеральным законом от 02.05.2006г. №59 ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

5.2 Заинтересованное лицо (далее – заявитель) может сообщить о нарушении своих прав и законных интересов действиями или бездействием должностных лиц Отдела по вопросам в сфере ЖКХ, строительства, транспорта администрации Сухобузимского района, участвующих в исполнении муниципальной услуги, нарушении положений Административного регламента, начальнику Отдела по вопросам в сфере ЖКХ строительства, транспорта администрации Сухобузимского района. Жалоба может быть подано заявителем, права которого нарушены, а также по просьбе заявителя его представителем, чьи полномочия удостоверены в установленном законом порядке:

- в письменном виде в адрес Администрации, в том числе в виде почтовых отправлений, через Интернет-сайт администрации Сухобузимского района, по электронной почте [adm@suhobuzimo.ru](mailto:adm@suhobuzimo.ru)

При обращении заявителя в устной форме, ответ даётся устно в ходе личного приема, в случае, если факты и обстоятельства, изложенные в устном обращении не требуют дополнительной проверки. В остальных случаях дается письменный ответ на обращение по существу поставленных в обращении вопросов.

В случае несогласия заявителя с результатом рассмотрения жалобы начальником органа местного самоуправления «Отдел по вопросам в сфере ЖКХ, строительства, транспорта администрации Сухобузимского района», он имеет право обратиться с жалобой к главе администрации района.

Место нахождения: Красноярский край, Сухобузимский район, с.Сухобузимское, ул.Комсомольская, д. 44, 3 этаж.

- график работы для приёма населения: понедельник с 16-00 до 18-00.
- телефон приёмной 2-15-11.
- адрес электронной почты – [adm@suhobuzimo.ru](mailto:adm@suhobuzimo.ru)

5.3 Основанием для досудебного разбирательства является получение жалобы на действие бездействие должностных лиц.

5.4 Заявитель имеет право на получение исчерпывающей информации, копий документов, справок, выписок, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.5 В письменном обращении заявителя (Приложение 3) указываются:

- фамилия, имя, отчество гражданина, наименование юридического лица;
- почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, контактный телефон заявителя;
- наименование органа местного самоуправления, фамилия, имя, отчество должностного лица, либо должность соответствующего лица, нарушившего права и законные интересы заявителя;
- суть обращения;
- личная подпись и дата.

Дополнительно в обращении указываются причины несогласия с действием (бездействием), должностных лиц обстоятельства, на основании которых заявитель считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия к их реализации, требования о признании незаконным действия (бездействие), а также иные сведения, которые гражданин считает необходимым сообщить.

5.6 Обращение не подлежит рассмотрению в следующих случаях:

- в письменном обращении не указаны фамилия заявителя и почтовый адрес, по которому должен быть отправлен ответ; отсутствует подпись заявителя;
- в письменном обращении обжалуется судебное решение;
- в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- текст письменного обращения не поддается прочтению;

Обращения заявителей, содержащие обжалование решений, действия конкретных должностных лиц, не могут быть направлены этим должностным лицам для рассмотрения.

5.7 Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется заявителю в срок не позднее 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

5.8 Гражданин вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, в судебном порядке.

Блок-схема  
последовательности административных процедур  
предоставления муниципальной услуги  
по предоставлению информации о порядке  
предоставления жилищно-коммунальных услуг населению



Приложение 2  
к административному регламенту

Начальнику Отдела по вопросам в  
сфере ЖКХ, строительства,  
транспорта администрации  
Сухобузимского района  
С.А.Тихтенко

от

\_\_\_\_\_

(Ф.и.о заявителя)

\_\_\_\_\_

(почтовый адрес, по которому должен быть отправлен ответ  
заявителю)

## Заявление

Прошу предоставить мне следующую информацию о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению;

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

(указать необходимую для заявителя информацию)

Подпись

Дата

Приложение 3  
к административному  
регламенту

Начальнику Отдела по вопросам в  
сфере ЖКХ, строительства,  
транспорта администрации  
Сухобузимского района  
С.А.Тихтенко

от \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(ф.и.о. заявителя)

\_\_\_\_\_  
(почтовый адрес, по которому должен быть отправлен ответ  
заявителю)

## жалоба

Прошу

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

\_\_\_\_\_  
(указать обстоятельства на основании, которых заявитель считает, что нарушены  
его законные права и интересы )

Подпись

Дата

