



АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ "САРАПУЛЬСКИЙ  
РАЙОН"

---

ПО С Т А Н О В Л Е Н И Е

24.12.2015

с. Сигаево

№ 1607

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

В целях реализации Административной реформы в муниципальном образовании «Сарапульский район», во исполнение Федерального закона от 27 июля 2010г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Постановления Администрации муниципального образования «Сарапульский район» от 14 июня 2011г № 740 «О порядке разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг в муниципальном образовании Сарапульский район», постановления Администрации муниципального образования «Сарапульский район» от 15 июня 2011г. № 815 «Об утверждении реестра муниципальных услуг муниципального образования «Сарапульский район» и в целях повышения качества информационного обеспечения информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг, Администрация муниципального образования «Сарапульский район» п о с т а н о в л я е т:

1. Утвердить прилагаемый Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению».

2. Настоящее постановление опубликовать в газете «Красное Прикамье» и разместить на официальном сайте муниципального образования «Сарапульский район» в сети Интернет.

3. Постановление Администрации МО «Сарапульский район» №1362 от 24.12.2012г «Об утверждении Административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг» считать утратившим силу.

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на начальника Отдела жилищно-коммунального хозяйства Администрации МО «Сарапульский район» А.Ю. Глухова.

Глава Администрации



А. И. Шарафутдинов

## **Административный регламент**

Администрации МО «Сарапульский район», предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению»

### **I. Общие положения**

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

1.2. «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» (далее – Административный регламент) разработан в целях повышения качества исполнения муниципальной услуги и определяет сроки, последовательность действий (административных процедур) при исполнении муниципальной услуги.

1.3. Муниципальная услуга предоставляется Администрацией муниципального образования «Сарапульский район» (далее – Администрация) и осуществляется через структурное подразделение Администрации – Отдел жилищно-коммунального хозяйства Администрации муниципального образования «Сарапульский район» (далее – Отдел).

1.4. Нормативные правовые акты, регулирующие исполнение муниципальной услуги:

- 1) Жилищный кодекс Российской Федерации (с учетом изменений и дополнений);
- 2) Постановление Правительства РФ от 23.05.2006 №306 «Об утверждении Правил установления и определения нормативов потребления коммунальных услуг»;
- 3) Постановление Правительства РФ от 23.05.2006 №307 «О порядке предоставления коммунальных услуг гражданам»;
- 4) Федеральный закон от 21.07.2007 №185-ФЗ «О Фонде содействия реформированию жилищно-коммунального хозяйства»;
- 5) Федеральный закон от 23.11.2009 №261-ФЗ «Об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности»;
- 6) Постановление Правительства РФ от 06.05.2011 №354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов» (вместе с "Правилами предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов");
- 7) Постановление Правительства УР от 27.05. 2013 года №222 «Об утверждении нормативов потребления коммунальных услуг по холодному и горячему водоснабжению, водоотведению в жилых помещениях в многоквартирном доме и жилом доме в Удмуртской Республике»;
- 8) Постановление Правительства УР от 14.01.2013 года №17 «Об утверждении нормативов потребления коммунальных услуг по электроснабжению и газоснабжению в Удмуртской Республике»;
- 9) Федеральный закон от 06.10.2003 №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- 10) Правила и нормы технической эксплуатации жилищного фонда, утвержденные постановлением Государственного комитета Российской Федерации по строительству и жилищно-коммунальному комплексу от 27.09.2003 №170;

11) Постановление Правительства от 13.08.2009г. №491 «Об утверждении правил содержания общего имущества в многоквартирном доме»;

12) Постановление Правительства Российской Федерации от 21.01.2006 г. №25 «Об утверждении правил пользования жилыми помещениями».

1.5. Конечный результат исполнения муниципальной услуги.

Конечным результатом исполнения муниципальной услуги является информирование граждан, проживающих на территории муниципального образования «Сарапульский район» о порядке:

- Организации в границах муниципального образования «Сарапульский район» теплоснабжения населения в части горячего водоснабжения.

- Организации в границах муниципального образования «Сарапульский район» теплоснабжения населения в части отопления.

- Организации в границах муниципального образования «Сарапульский район» водоснабжения и водоотведения.

- Организации в границах муниципального образования «Сарапульский район» электроснабжения.

- Организации в границах муниципального образования «Сарапульский район» газоснабжения населения.

- Организации содержания и ремонта муниципального жилищного фонда Сарапульского района.

1.6. Заявители, в отношении которых исполняется муниципальная услуга:

Заявителями в соответствии с настоящим Административным регламентом являются физические лица, юридические лица, независимо от организационно-правовой формы, индивидуальные предприниматели (далее - лица) или их законные представители.

Отдел осуществляет консультирование как непосредственно при личном обращении лиц, так и путем направления информации заявителям по почте, по электронной почте, путём публичного информирования.

Консультирование может производиться в устной форме и (или) в письменной форме.

1.7. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

## II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Порядок информирования о муниципальной услуге.

2.1.1. Информация о правилах предоставления муниципальной услуги предоставляется:

- при личном обращении заявителей непосредственно в Отдел;

- при письменном обращении заявителя в адрес Администрации или Отдела, в том числе в виде почтовых отправлений, по электронной почте.

- с использованием средств телефонной связи;

- посредством размещения информации в средствах массовой информации;

- на официальном сайте Администрации: **sarapulrayon.udmurt.ru**.

2.1.2. Информирование заявителей при личном обращении осуществляется специалистами Отдела (каб. 56) либо по телефону – 8(34147) 24-632.

2.1.3. Почтовый адрес: 427990, УР, Сарапульский район, с. Сигаево, ул. Лермонтова, 30.

адрес электронной почты: **adm-mo24632@udm.net**

адрес официального сайта Администрации Сарапульского района - [sarapulrayon.udmurt.ru](http://sarapulrayon.udmurt.ru) .

2.1.4. Сведения о графике (режиме) работы Отдела:

понедельник – пятница: 8.00 – 17.00 часов

перерыв на обед: 12.00 – 13.00 часов

выходные дни – суббота, воскресенье.

Праздничные и выходные дни устанавливаются в соответствии с законодательством.

2.1.5. Заявители с момента приема обращения в Отдел имеют право на получение сведений о прохождении процедур по рассмотрению их обращений при помощи телефонной связи, электронной почты, лично, обратившись в Отдел.

2.1.6. При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалисты Отдела в вежливой форме информируют обратившихся о правилах предоставления муниципальной услуги. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании структурного подразделения Администрации, в который позвонил заявитель, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

При невозможности специалиста, принявшего устное обращение или телефонный звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы обратившийся должен быть переадресован (переведен) к другому должностному лицу либо ему должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

В случае, если для подготовки ответа требуется продолжительное время, сотрудник может предложить заявителю обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначить другое удобное для заявителя время для устного консультирования.

При консультировании специалист руководствуется следующими принципами:

- достоверность предоставляемой информации,
- четкость и полнота в изложенной информации,
- оперативность предоставления информации.

При письменном обращении заявителя в адрес Администрации или Отдела, в том числе в виде почтовых отправлений, через официальный сайт муниципального образования «Сарапульский район», по электронной почте, информирование осуществляется Отделом.

Начальник Отдела в соответствии со своей компетенцией определяет непосредственного исполнителя – сотрудника для подготовки ответа.

Ответ на обращение заявителя предоставляется в простой, четкой и понятной форме с указанием фамилии, имени, отчества, номера телефона исполнителя – сотрудника.

Письменный ответ направляется почтой или электронной почтой в зависимости от способа доставки ответа, указанного в письменном обращении заявителя.

2.2. Сроки исполнения муниципальной услуги.

2.2.1. Письменные обращения подлежат обязательной регистрации в течение 2 (двух) рабочих дней с момента поступления в Администрацию. Регистрация поступивших обращений заявителей осуществляется специалистами документооборота Администрации.

2.2.2. Срок рассмотрения письменных обращений - 15 дней со дня регистрации общего отдела Администрации МО «Сарапульский район».

2.2.3. На основании мотивированной служебной записки специалиста Отдела срок рассмотрения обращения может быть продлен главой Администрации, но не более чем на 30 дней, с сообщением об этом обратившемуся заявителю и обоснованием необходимости продления срока.

2.2.4. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Отдела, направляется в течение 7 (семи) дней со дня регистрации в соответствующее структурное подразделение Администрации или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением заявителя, направившего обращение, о переадресации обращения.

2.3. Требования к содержанию письменного обращения заявителя и составу документов, прилагаемых к письменному обращению.

2.3.1. Заявители в своем письменном обращении в обязательном порядке указывают:

- наименование органа, в который направляется обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;
- собственную фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);
- наименование юридического лица (при обращении юридических лиц);
- почтовый или электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ, контактный телефон;
- личную подпись.

2.3.2. Заявители излагают суть обращения, ставят дату обращения.

2.3.3. При необходимости в подтверждение своих доводов заявители прилагают к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

2.4. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

2.4.1. Обращение заявителя не рассматривается, если:

- в письменном обращении отсутствует фамилия заявителя, наименование юридического лица, личная подпись, почтовый или электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- текст письменного обращения не поддается прочтению, о чем сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

- в письменном обращении содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, глава Администрации вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки по данному вопросу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение;

- ответ не может быть дан без разглашения сведений конфиденциального характера, в таком случае заявителю сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений;

- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, содержащие угрозы жизни, здоровью и имуществу муниципального служащего, а

также членам его семьи, обращение оставляется без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщается заявителю о недопустимости злоупотребления правом;

- обращение не содержит вопросы, касающиеся применения муниципальных правовых актов, о чем уведомляется заявитель, направивший обращение.

2.4.2. В случае если причины, по которым ответ не мог быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе вновь направить письменное обращение в Отдел.

2.5. Требования к местам оказания муниципальной услуги.

Здание, в котором находится Администрация, должно располагаться с учетом пешеходной доступности для заявителей от остановок общественного транспорта и оборудуется отдельным входом для свободного доступа заявителей.

Территория, прилегающая к месторасположению Администрации, по возможности оборудуется местами для парковки автотранспортных средств. Доступ заявителей к парковочным местам является бесплатным.

Прием, консультирование осуществляется в выделенных для этих целей помещениях (кабинетах). Кабинет должен быть оборудован информационной табличкой с указанием номера кабинет.

Помещения, выделенные для исполнения муниципальной услуги должно соответствовать Санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы» СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03”.

Рабочее место специалиста оборудуется средствами вычислительной и оргтехниккой, позволяющее организовать исполнение муниципальной функции.

Места для информирования, ожидания и приема заявителей оборудуются:

- противопожарной системой,
- телефонной связью,
- стульями, столами и канцелярскими принадлежностями.

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

3.1. Последовательность действий при предоставлении муниципальной услуги.

Последовательность действий при предоставлении муниципальной услуги указана в блок – схеме (приложение №1) к настоящему Административному регламенту.

3.1.1. Основанием для начала исполнения муниципальной услуги является личное обращение заявителя в Отдел.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалисты Отдела в вежливой форме информируют обратившихся о правилах предоставления муниципальной услуги.

Исполнение муниципальной услуги при письменном или электронном обращении (Приложение № 2) включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и регистрация письменного или электронного обращения, и передача его для исполнения;
- принятие решения об исполнении муниципальной услуги;

- рассмотрение письменного или электронного обращения;
- информирование заявителя об исполнении муниципальной услуги.

3.1.2. Письменное или электронное обращение может быть доставлено непосредственно заявителем и поступить по почте. Устное обращение поступает от заявителя либо по телефону, либо заявитель лично приходит в кабинет.

3.1.3. Письменное или электронное обращение проходит первичную обработку, регистрацию.

3.1.4. Лицами, ответственным за исполнение административной процедуры по приему и регистрации письменного обращения и передачи его для исполнения, являются специалисты отдела документооборота Администрации.

3.2. Принятие решения о предоставлении муниципальной услуги.

3.2.1. Зарегистрированные в установленном порядке письменные обращения заявителей предоставляются главе Администрации (лицу его замещающему) на рассмотрение для определения исполнителя.

3.2.2. После визирования главой Администрации (лицом его замещающим) письменного обращения, данное обращение направляется в Отдел. Максимальный срок выполнения действия составляет 3 (три) рабочих дня.

3.2.3. Специалисты Отдела получают письменное обращение заявителя под личную подпись.

3.3. Рассмотрение письменного обращения.

3.3.1. В процессе рассмотрения письменного обращения специалисты Отдела вправе:

- приглашать обратившегося заявителя для личной беседы;
- в случае необходимости и при согласии заявителя запрашивать дополнительные материалы у обратившегося заявителя.

3.3.2. При рассмотрении письменного обращения специалисты Отдела руководствуется действующим законодательством Российской Федерации, Удмуртской Республики, муниципальными правовыми актами.

3.3.3. Подготовленные по результатам рассмотрения письменного обращения ответы должны соответствовать следующим требованиям:

- ответ должен содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении со ссылками на нормативные правовые акты, муниципальные правовые акты;

- если на вопрос, изложенный в обращении, не может быть дан ответ по существу, то указывается причина, в соответствии с которой ответ остается без рассмотрения;

- в ответе должно быть указано, кому он направлен, дата отправки, регистрационный номер обращения, фамилия, имя, отчество и номер телефона специалиста Отдела.

3.3.4. Подготовленный ответ направляется на подпись главе Администрации либо заместителю главы, курирующему соответствующее структурное подразделение.

3.4. Информирование заявителя о предоставлении муниципальной услуги.

3.4.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры информирования заявителя о предоставлении муниципальной услуги является подписание ответа главой Администрации или заместителем главы района, начальником Отдела.

3.4.2. Ответы заявителям печатаются на фирменных бланках Администрации или на бланке Отдела.

3.4.3. После подписания ответ регистрируется специалистом по документообороту Администрации и направляется заявителю заказным письмом с уведомлением, либо по электронной почте.

3.4.4. Вся переписка по рассмотрению письменных обращений заявителей (письма, резолюции, ответы и иные документы) хранится в Отделе.

3.5. Порядок и формы контроля за исполнением муниципальной услуги

3.5.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами о предоставлении муниципальной услуги, за соблюдением сроков рассмотрения обращений заявителей, осуществляется начальником Отдела.

3.5.2. Специалисты документооборота Администрации, несут персональную ответственность за:

- соблюдение сроков и порядка приема и регистрации письменных обращений и иных документов;
- своевременность передачи письменных обращений и иных документов на рассмотрение;
- своевременность направления ответов (уведомлений) заявителям.

3.6. Порядок обжалования действий (бездействий) и решений, принимаемых при предоставлении муниципальной услуги

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

4.1. Решения, принятые в рамках исполнения муниципальной услуги, а также действие (бездействие) специалистов Отдела и специалистов документооборота Администрации могут быть обжалованы заявителями в досудебном порядке и в судебном порядке.

4.2. Заявители могут обратиться с жалобой лично или направить письменное обращение, жалобу:

- главе Администрации;
- Заместителю главы Администрации;
- Начальнику Отдела.

4.3. Жалоба заявителя в письменной форме должна содержать следующую информацию:

- фамилию, имя, отчество (при наличии) гражданина, наименование юридического лица, почтовый или электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ на жалобу;

- наименование органа Администрации, должность, фамилия, имя и отчество работника (при наличии сведений), решение, действие (бездействие) которого обжалуется;

- существо обжалуемого решения, действия (бездействия);

- личная подпись и дата обращения.

4.4. Дополнительно в жалобе могут указываться причины несогласия с обжалуемым решением, действием (бездействием), обстоятельства, на основании которых заявитель считает, что нарушены его права и законные интересы, созданы препятствия к их реализации, а также иные сведения, которые заявитель считает необходимым сообщить.



4.5. К жалобе могут быть приложены копии документов, подтверждающие изложенные обстоятельства. В таком случае заявителем приводится перечень прилагаемых документов.

4.6. По результатам рассмотрения жалобы принимается решение об удовлетворении требований заявителя и о признании неправомерным обжалуемого решения, действия (бездействия), либо об отказе в удовлетворении требований.

4.7. Жалоба заявителя не рассматривается в следующих случаях:

- отсутствие сведений об обжалуемом решении, действии, бездействии (в чем выразилось, кем принято),
- отсутствие фамилии, имени, отчестве (при наличии) гражданина, наименовании юридического лица,
- отсутствие почтового адреса.

4.8. Письменный ответ о результатах рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее 30 дней с момента ее регистрации в Администрации района.

4.9. Обжалование решений, принятых в ходе предоставления муниципальной услуги, действий или бездействий специалистов Отдела в судебном порядке производится в соответствии с законодательством Российской Федерации.

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

Действия (бездействие) и решения сотрудников, осуществляемые (принятые) в ходе оказания муниципальной услуги, могут быть обжалованы в досудебном и судебном порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

Жалоба заявителя в досудебном (внесудебном) порядке может быть адресована:

- главе Администрации;
- заместителю главы Администрации по жилищно-коммунальному хозяйству, строительству, промышленности и связи;
- начальнику Отдела.

Все обращения об обжаловании действий (бездействий) и решений, принятых в ходе исполнения муниципальной услуги, регистрируются общим отделом Администрации или Отделом (в случае, если жалоба адресована начальнику Отдела жилищно-коммунального хозяйства).

1) Досудебное (внесудебное) обжалование. Заявитель направляет письменную жалобу в Администрацию (с. Сигаево, ул. Лермонтова, д. 30).

Письменная жалоба гражданина рассматривается в порядке, предусмотренном Федеральным законом от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в течение 30 дней со дня регистрации. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса для получения необходимых для рассмотрения жалобы документов и материалов в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия, срок рассмотрения жалобы может быть продлен не более чем на 30 дней, с уведомлением о продлении срока ее рассмотрения гражданина, направившего жалобу (часть 2 статьи 12 Федерального закона от

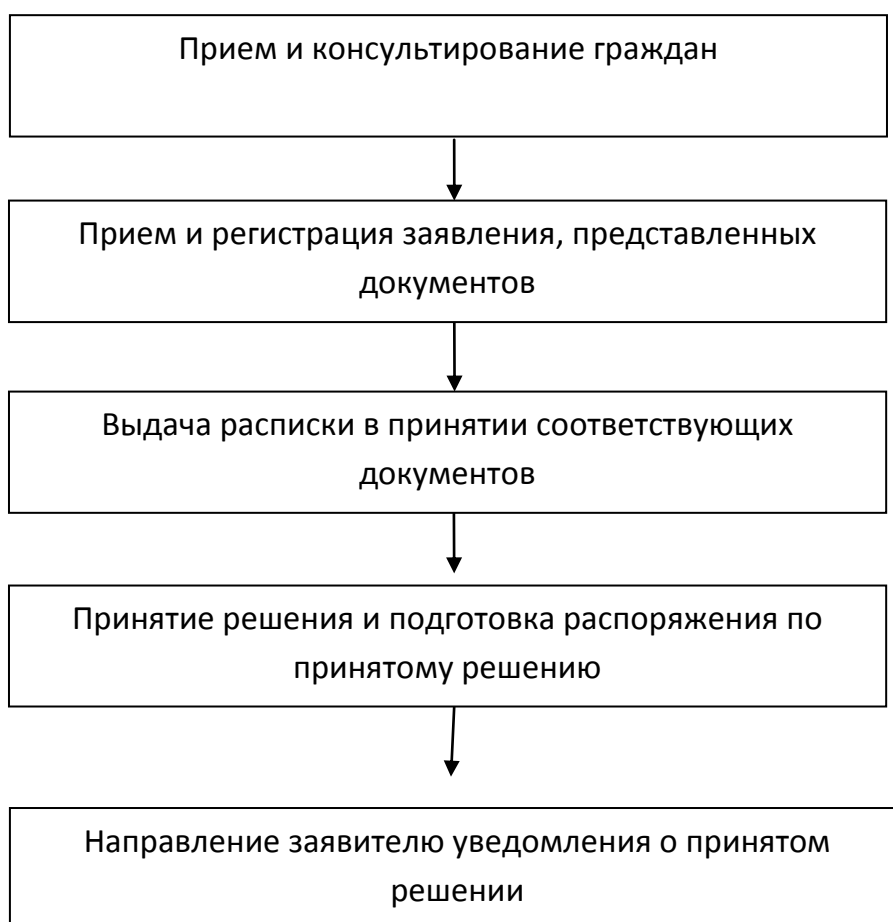
02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»).

Должностное лицо, которому адресована жалоба, обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение жалобы, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего жалобу, принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина и дает письменный ответ по существу поставленных вопросов с указанием принятых решений и мер ответственности к сотруднику, допустившему нарушения, повлекшие за собой жалобу заявителя.

2) Судебное обжалование. Заявитель вправе обратиться в суд с заявлением о нарушении его прав в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

**БЛОК – СХЕМА**

**предоставления муниципальной услуги населению**



\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
*(Главе Администрации муниципального образования «Сарапульский район, должностному лицу, заменяющего его, начальнику Отдела ЖКХ)*

от \_\_\_\_\_  
(Ф.И.О. заявителя/наименование организации, должность, Ф.И.О.)

\_\_\_\_\_  
(почтовый или электронный адрес)

\_\_\_\_\_  
(номер телефона)

**ЗАЯВЛЕНИЕ**

Прошу Вас предоставить информацию \_\_\_\_\_

Приложение:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Заявитель \_\_\_\_\_  
(подпись) (Ф.И.О. заявителя)

Дата \_\_\_\_\_ г.

Администрацию муниципального образования  
«Сарапульский район»  
от

\_\_\_\_\_ (Ф.И.О. заявителя  
полностью)

Домашний адрес \_\_\_\_\_  
Тел. \_\_\_\_\_ Паспорт: серия \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_  
Выдан \_\_\_\_\_ Кем выдан \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ (Дата)

### Заявление

В соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных» я выражаю согласие на обработку моих персональных данных в Администрации муниципального образования «Сарапульский район» расположенного по адресу: Российская Федерация, Удмуртская Республика, Сарапульский район, с. Сигаево, ул. Лермонтова, д. 30.

Разрешаю мои персональные данные, имеющиеся в Администрации муниципального образования «Сарапульский район» (фамилия, имя, отчество, адрес, дата рождения и др.) передавать третьим лицам.

Мне известно, что я могу отозвать свое согласие на обработку персональных данных путем подачи письменного заявления в Администрацию муниципального образования «Сарапульский район».

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (подпись заявителя)

(расшифровка подписи)