

## РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ

## РОСТОВСКАЯ ОБЛАСТЬ

## МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ «ГОРОД ТАГАНРОГ»

## АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА ТАГАНРОГА

## ПОСТАНОВЛЕНИЕ

№

г. Таганрог

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

В соответствии с Федеральными законами от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Постановлениями Правительства Российской Федерации 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», 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», от 06.05.2011 № 354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов», **Администрация города Таганрога постановляет:**

1. Утвердить «Административный регламент по оказанию муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» (приложение).
2. Управлению жилищно-коммунального хозяйства города Таганрога (Селезнев О.О.) обеспечить:
  - 2.1. Выполнение утвержденного Административного регламента для обеспечения качества исполнения муниципальных услуг.
  - 2.2. Внутренний контроль соблюдения требований и условий, установленных в административном регламенте.
3. Комитету социального анализа, прогнозирования и информации Администрации города Таганрога (Титаренко И.Н.) обеспечить официальное опубликование настоящего постановления и предоставить информацию о его официальном опубликовании в общий отдел Администрации города Таганрога.

4. Общему отделу Администрации города Таганрога (Дьяченко Т.Д.) обеспечить представление копии настоящего постановления и информации о его официальном опубликовании в Администрацию Ростовской области в установленные сроки.
5. Постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.
6. Контроль исполнения настоящего постановления возложить на заместителя Главы Администрации С.А.Ревко.

**Мэр города Таганрога**

**Н.Д.Федянин**

**Проект вносит:**

Начальник УЖКХ г. Таганрога

О.О.Селезнев

Согласовано:

Заместитель Главы  
Администрации г. Таганрога

С.А.Ревко

Председатель Комитета социального  
анализа, прогнозирования и  
информации Администрации города Таганрога

И.Н.Титаренко

Общий отдел Администрации  
города Таганрога

Т.Д.Дьяченко

Начальник юридического отдела

Е.Л.Громыко

Заместитель Главы Администрации -  
Управляющий делами

А.В. Наврат

Административный регламента оказания муниципальной  
услуги «Предоставление информации о порядке  
предоставления жилищно-коммунальных услуг населению»

**I. Общие положения**

1. Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» (далее – муниципальная услуга) определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) Администрации города Таганрога при предоставлении муниципальной услуги.

Муниципальная услуга предоставляется с целью предоставления юридическим и физическим лицам информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

2. Получателями муниципальной услуги являются физические и юридические лица, обратившиеся в Администрацию г. Таганрога для получения информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению лично или через законного представителя (далее - заявители).

3. Муниципальная услуга предоставляется осуществляется - Управлением жилищно-коммунального хозяйства г. Таганрога (далее – УЖКХ г. Таганрога).

УЖКХ г. Таганрога находится по адресу 347900 г. Таганрог, ул. Петровская, 73 к.717.

Электронный адрес УЖКХ г. Таганрога: [ujkh@tagancity.ru](mailto:ujkh@tagancity.ru).

Режим работы УЖКХ г. Таганрога: понедельник - пятница с 9.00 до 18.00, перерыв на обед с 13.00 до 14.00.

Приемные дни граждан по вопросам предоставления муниципальной услуги – понедельник - пятница с 9.00 до 18.00, перерыв на обед с 13.00 до 14.00.

Контактный телефон – 8 (8634) 319-196, 319-195, официальный сайт Администрации города Таганрога в сети Интернет – <http://tagancity.ru>.

Личный прием граждан начальником УЖКХ г. Таганрога, а также запись на прием осуществляется с понедельника - пятницу с 9.00 до 18.00, перерыв на обед с 13.00 до 14.00.

Муниципальная услуга предоставляется в приемные часы:

- непосредственно при личном приеме граждан – получателей муниципальной услуги;

- с использованием средств телефонной связи;

- в письменной форме, в том числе с использованием средств электронной почты.

Предоставление информации заявителям о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется специалистом УЖКХ г. Таганрога в приемные часы по адресу: 347900, г. Таганрог, Ростовская область, ул. Петровская, д. 73, кабинет (приемная) № 717, телефон (8634) 319-196.

Личный прием для консультирования получателей муниципальной услуги осуществляется понедельника - пятницу с 9.00 до 18.00, перерыв на обед с 13.00 до 14.00.

Информация предоставляется по следующим вопросам:

- наименование нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги;
- порядок предоставления жилищно-коммунальных услуг населению;
- срок предоставления муниципальной услуги;
- основание для отказа в предоставлении муниципальной услуги;
- порядок обжалования действий (бездействий) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления муниципальной услуги;
- ход рассмотрения обращений, поданных на предоставление муниципальной услуги.

Информация о порядке предоставления муниципальной услуги размещается на сайте Администрации города Таганрога, в средствах массовой информации.

## II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

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

2. Наименование органа Администрации г. Таганрога, предоставляющего муниципальную услугу - УЖКХ г. Таганрога.

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», установлен запрет требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальных услуг и связанных с обращением в государственные органы, органы местного самоуправления и организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в перечни, указанные в части 1 статьи 9 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ.

3. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

4. Информация о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению может предоставляться:

- по письменным обращениям;
- по электронной почте;
- по телефону;
- на личном приеме у специалиста Управления.

5. Нормативно правовые акты, непосредственно регулирующие предоставление муниципальной услуги:

- Жилищный кодекс РФ
- 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»;
- Постановление Правительства РФ от 06.05.2011 № 354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов»;

6. Перечень документов, необходимых в соответствии с законодательством для предоставления муниципальной услуги - отсутствует

Пунктами 1 и 2 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», установлен запрет требовать от заявителя:

- представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги;

- представления документов и информации, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих муниципальные услуги, государственных органов, иных органов местного самоуправления либо подведомственных органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении предусмотренных частью 1 статьи 1 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» муниципальных услуг в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ростовской области, муниципальными правовыми актами, за исключением документов, включенных в определенной частью 6 статьи

#### 7. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

- если в письменном обращении не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается;

- в случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законом тайну, заявителю сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений;

- в случае некорректной формы обращения, содержащее нецензурные, оскорбительные выражения, угрозы в адрес должностного лица, а также членов его семьи. Заявителю направляется письменное уведомление за подписью начальника Управления о недопустимости злоупотребления правом;

- в случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, либо неясен смысл изложенного, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

- в случае, если текст письменного обращения содержит подчистки, приписки, зачеркнутые слова и иные, не оговоренные в них исправления; если текст выполнен карандашом, а также, если документ имеет серьезные повреждения, не позволяющие однозначно истолковать его содержание. Заявителю сообщается об отказе в принятии к рассмотрению такого обращения, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

- обращение, в котором заявителем обжалуется судебное решение, возвращается заявителю, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

- если заявитель в своем обращении поднимает вопрос, на который ему многократно (не менее двух раз) направлялись письменные ответы по существу, при этом, в очередном обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, начальник Управления вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу.

#### 8. Плата за предоставление муниципальной услуги не взимается.

9. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления или предоставлении муниципальной услуги составляет 30 минут.

10. Срок регистрации заявления получателя муниципальной услуги о предоставлении услуги не должен превышать 1-го рабочего дня.

Порядок регистрации письменного заявления на предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с требованиями, утвержденными постановлением Главы городского самоуправления от 27.12.2004 №260 «О Регламенте работы Администрации города Таганрога» и распоряжением Администрации г. Таганрога от 21.01.2010 №7 «Об утверждении административного регламента исполнения муниципальной функции рассмотрения обращений граждан в Администрацию города Таганрога».

11. Помещение для предоставления муниципальной услуги размещаются в здании Администрации города Таганрога. На территории, прилегающей к местонахождению административного здания, оборудуются места для парковки автотранспортных средств.

Входы в помещения для предоставления муниципальной услуги оборудуются пандусами, расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла - коляски.

Приём заявителей осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях.

Вход и выход из помещения для предоставления муниципальной услуги оборудуются соответствующими указателями.

В местах предоставления муниципальной услуги на видном месте размещаются схемы расположения средств пожаротушения и путей эвакуации посетителей и работников Администрации города.

Под сектор ожидания очереди отводится коридор. Место ожидания предоставления муниципальной услуги оборудуется кресельными секциями и скамьями (банкетками) для сидения.

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

Требования к помещению должны соответствовать Санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам.

Помещение оборудуется:

- противопожарной системой и средствами порошкового пожаротушения;
- системами кондиционирования (охлаждения и нагревания) воздуха;
- средствами оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации;
- системой охраны.

На информационных стендах, размещаемых в помещениях Администрации города, содержится следующая информация:

- стандарт предоставления муниципальной услуги;
- местонахождение, график приема граждан по вопросам предоставления муниципальной услуги, номера телефонов, адреса Интернет-сайтов и электронной почты;
- информация о размещении сотрудников Администрации города;
- перечень граждан, имеющих право на получение муниципальной услуги;
- перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги;
- образец заявления получателей муниципальной услуги;
- процедура предоставления муниципальной услуги в виде блок-схемы;
- основания отказа в предоставлении муниципальной услуги;
- порядок обжалования решения, действия или бездействия Администрации города, в предоставлении муниципальной услуги, должностных лиц и работников;
- извлечения из законодательных и нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению муниципальной услуги.

Места для информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, и заполнения необходимых документов оборудуются информационными стендами, стульями и столами для возможности оформления

документов и обеспечиваются бланками заявлений, раздаточными информационными материалами, письменными принадлежностями.

Кабинеты приема заявителей должны быть оборудованы информационными табличками (вывесками) с указанием:

- номера кабинета;
- фамилии, имени, отчества сотрудника, осуществляющего предоставление муниципальной услуги;
- графика приема заявителей.

Каждое рабочее место сотрудника должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим и сканирующим устройствам.

При организации рабочих мест должна быть предусмотрена возможность свободного входа и выхода сотрудников из помещения.

#### 12. Показатели доступности и качества оказания муниципальной услуги:

- минимальное количество взаимодействий заявителя с должностными лицами;
- средняя продолжительность взаимодействия заявителя с должностными лицами при предоставлении муниципальной услуги составляет 30 минут;
- возможность получения муниципальной услуги в многофункциональном центре предоставления муниципальных услуг – отсутствует;
- возможно получение информации о ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием информационно-телекоммуникационных технологий – отсутствует.

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

1. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующий состав административных процедур и их последовательность:

- 1) консультирование по вопросам предоставления муниципальной услуги;
- 2) прием заявления и документов на оказание муниципальной услуги;
- 3) регистрация заявления на оказание муниципальной услуги в журнале учета предоставления информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг;
- 4) рассмотрение заявления и документов и принятие решения о предоставлении (отказе в предоставлении) муниципальной услуги;
- 5) подготовка информации на оказание муниципальной услуги
- 6) предоставление информации заявителю о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

Блок-схема предоставления муниципальной услуги приведена на Рисунке 1, являющимся приложением к настоящему регламенту.

#### 2. Сроки выполнения административных процедур:

- по письменным обращениям (в срок, не превышающий 30 дней со дня поступления обращения, по почте в адрес заявителя);
- по электронной почте (в срок, не превышающий 30 дней со дня поступления обращения, на электронный адрес заявителя);
- по телефону (непосредственно в момент обращения);
- на личном приеме у специалистов Управления (непосредственно в момент обращения).

3. Порядок выполнения административных процедур должен соответствовать следующим требованиям:

3.1. Основанием для консультирования по вопросам предоставления муниципальной услуги является обращение заявителя.

Работник, ответственный за консультирование и предоставление муниципальной услуги в доброжелательной, вежливой форме отвечает на вопросы заявителя, выдает необходимые информационные материалы (перечень документов, памятку и др.).

Контроль над консультированием и предоставлением муниципальной услуги осуществляет начальник УЖКХ г. Таганрога.

3.2. Основанием на оказание муниципальной услуги является обращение гражданина:

- письменное обращение;
- по электронной почте;
- по телефону;
- на личном приеме у специалиста Управления.

3.3. Основанием для начала административной процедуры по регистрации заявления является представление получателем муниципальной услуги письменного заявления, установленных законодательством настоящим административным регламентом.

Регистрация письменного заявления получателя муниципальной услуги на предоставление услуги осуществляется в соответствии с требованиями, установленными действующим порядком, утвержденным постановлением Главы городского самоуправления от 27.12.2004 № 260 «О Регламенте работы Администрации города Таганрога» и распоряжением Администрации г. Таганрога от 21.01.2010 № 7 «Об утверждении административного регламента исполнения муниципальной функции рассмотрения обращений граждан в Администрацию города Таганрога».

3.4. Основанием процедуры предоставления ответа заявителю является принятие решений о предоставлении (отказе в предоставлении) муниципальной услуги в сроки, установленные законодательством и настоящим регламентом.

Контроль за процедурой предоставления ответа заявителю о предоставлении (отказе в предоставлении) муниципальной услуги осуществляет начальник УЖКХ г. Таганрога.

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

1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, осуществляется начальником УЖКХ г. Таганрога (далее – руководитель).

2. Руководитель организует работу по оформлению и выдаче документов, определяет должностные обязанности сотрудников, осуществляет контроль за их исполнением, принимает меры к совершенствованию форм и методов служебной деятельности, обучению подчиненных, несет персональную ответственность за соблюдение законности.

Текущий контроль над полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги осуществляется путем проведения руководителем, проверок соблюдения сотрудниками положений Административного регламента и нормативных правовых актов Российской Федерации, Ростовской области и органа местного самоуправления. Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу.

3. Сотрудник, осуществляющий консультирование по вопросам предоставления муниципальной услуги, а также прием документов несет персональную ответственность за соблюдение порядка консультирования и приема документов в соответствии с подпунктами 3.1, 3.2 пункта 3, раздела 3 настоящего регламента.

4. Сотрудник, уполномоченный на рассмотрение заявлений, несет персональную ответственность за соблюдение порядка и срока рассмотрения документов, а также за

соответствие результатов рассмотрения заявлений требованиям законодательства Российской Федерации.

5. Сотрудник, осуществляющий выдачу готовых документов, несет персональную ответственность за соблюдение порядка и срока выдачи документов.

6. Обязанности сотрудников УЖКХ г. Таганрога по соблюдению административного регламента закрепляются в их должностных инструкциях.

7 Контроль над полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, направленных на выявление и устранение причин и условий, вследствие которых были нарушены права и свободы граждан, а также рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения граждан, содержащих жалобы на решения должностных лиц.

В случае выявления нарушений прав граждан по результатам проведенных проверок в отношении виновных лиц принимаются меры в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Проверка соответствия полноты и качества предоставления муниципальной услуги предъявляемым требованиям осуществляется на основании нормативных правовых актов Российской Федерации.

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

1. Заявители имеют право на обжалование действий или бездействия начальника УЖКХ г. Таганрога, а также сотрудников ответственных за прием, выдачу, рассмотрение, информирование и консультирование в досудебном и судебном порядке.

2. В досудебном порядке заявители могут обжаловать действия или бездействие должностных лиц ответственных за предоставление муниципальной услуги, обратившись с жалобой лично (устно) или направить письменное предложение, заявление в Администрацию г. Таганрога, Мэру города Таганрога.

При обращении заявителей в письменной форме срок рассмотрения письменного обращения не должен превышать 30 рабочих дней с момента регистрации такого обращения.

Обращение получателя муниципальной услуги в письменной форме должно содержать следующую информацию:

- наименование муниципального органа, в который направляется письменное обращение, либо должность, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица;
- фамилия, имя, отчество заявителя, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ либо уведомление о переадресации обращения;
- суть предложения, заявления или обжалуемого решения, действия (бездействия);
- личная подпись заявителя и дата.

Дополнительно в обращении могут указываться причины несогласия с обжалуемым решением, действием (бездействием), обстоятельства, на основании которых получатель муниципальной услуги считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия к их реализации либо незаконно возложена какая-либо обязанность, требования об отмене решения, о признании незаконным действия (бездействия), а также иные сведения.

К обращению могут быть приложены копии документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства. В таком случае в обращении приводится перечень прилагаемых к ней документов.

Если документы, имеющие существенное значение для рассмотрения обращения, отсутствуют или не приложены к обращению, решение принимается без учета доводов, в подтверждение которых документы не представлены. Обращение подписывается подавшим ее получателем муниципальной услуги.

По результатам рассмотрения обращения уполномоченным должностным лицом принимается решение об удовлетворении требований заявителя либо об отказе в его удовлетворении.

Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения письменного обращения, направляется заявителю.

Обращение получателя муниципальной услуги не рассматривается в случаях установленных законом Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

3. Заявители вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги действия или бездействия должностных лиц в судебном порядке.

Ответственность за нарушение установленного порядка оформления и выдачи документов по существу заявления наступает в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Заместитель Главы Администрации  
управляющий делами

А.В.Наврат

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

