

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

1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования административного регламента

Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» (далее - Административный регламент) устанавливает порядок предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» (далее - Муниципальная услуга).

1.2. Описание заявителей

Получателями Муниципальной услуги являются физические и юридические лица, заинтересованные в получении Муниципальной услуги, либо их уполномоченные представители (далее - Заявитель).

Муниципальная услуга оказывается Заявителям на основании их заявлений с указанием цели получения Муниципальной услуги (далее - заявление).

1.3. Порядок информирования о правилах предоставления  
Муниципальной услуги

1.3.1. Информирование о порядке предоставления Муниципальной услуги осуществляется:

- непосредственно в Муниципальном казенном учреждении «Управление Кировским городским хозяйством» (далее – МКУ «УКГХ») (184250, г. Кировск, пр. Ленина, д. 16, время работы: понедельник - четверг с 9.00 до 17.00; перерыв с 13.00 до 14.00; суббота, воскресенье – выходные дни);

- в устной форме при личном приеме;

- с использованием средств телефонной связи и электронного информирования (56670; e-mail: ukgh@gov.kirovsk.ru);

- посредством размещения Административного регламента в сети Интернет на официальном сайте Администрации города Кировска (www.kirovsk.ru);

1.3.2. На информационных стендах в помещении, предназначенном для приема документов для предоставления Муниципальной услуги, размещаются извлечения из нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по оказанию Муниципальной услуги.

1.3.3. При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалисты МКУ «УКГХ» подробно информируют обратившихся по интересующим их вопросам.

1.3.4. При невозможности муниципального служащего МКУ «УКГХ», принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другого муниципального служащего МКУ «УКГХ» или же обратившемуся Заявителю должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

1.3.5. В любое время с момента приема документов Заявитель имеет право на получение сведений о прохождении процедуры по предоставлению Муниципальной услуги при помощи телефона или посредством личного посещения МКУ «УКГХ».

## 2. Стандарт предоставления Муниципальной услуги

### 2.1. Наименование Муниципальной услуги

Муниципальная услуга - «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению».

### 2.2. Наименование органа, предоставляющего Муниципальную услугу

Муниципальная услуга предоставляется непосредственно МКУ «УКГХ».

### 2.3. Результат предоставления Муниципальной услуги

Конечным результатом предоставления Муниципальной услуги является предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

### 2.4. Срок предоставления Муниципальной услуги

Срок предоставления Муниципальной услуги составляет 30 календарных дней со дня регистрации заявления Заявителя, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

## 2.5. Правовые основания для предоставления Муниципальной услуги

Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление Муниципальной услуги:

- Конституция Российской Федерации;<sup>1</sup>
- Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;<sup>2</sup>
- Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;<sup>3</sup>
- Федеральный закон от 29.12.2004 № 188-ФЗ «Жилищный кодекс Российской Федерации»;<sup>4</sup>
- постановление Правительства РФ от 06.05.2011 № 354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов»;<sup>5</sup>
- постановление Правительства РФ от 23.05.2006 № 306 «Об утверждении Правил установления и определения нормативов потребления коммунальных услуг»;<sup>6</sup>
- 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»;<sup>7</sup>
- Устав муниципального образования город Кировск с подведомственной территорией.

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления Муниципальной услуги

2.6.1. Заявление Заявителя составляется в произвольной форме и оформляется на бумажном носителе в печатном, рукописном или электронном виде. В заявлении указываются сведения о Заявителе, в том числе фамилия, имя, отчество физического лица, дата рождения (число, месяц, год), адрес постоянного проживания физического лица, контактный телефон, дата заявления. Заявление должно быть подписано обратившимся физическим или юридическим лицом. Это необходимо для направления

---

<sup>1</sup> «Российская газета» от 21.01.2009 № 7.

<sup>2</sup> «Собрание законодательства РФ» от 06.10.2003 № 40, ст. 3822.

<sup>3</sup> «Российская газета» от 05.05.2006 № 95.

<sup>4</sup> «Собрание законодательства РФ» от 03.01.2005 № 1 (часть 1), ст. 14.

<sup>5</sup> «Российская газета» от 01.06.2011 № 116.

<sup>6</sup> «Собрание законодательства РФ» от 29.05.2006 № 22, ст. 2338.

<sup>7</sup> «Собрание законодательства РФ» от 21.08.2006 № 34, ст. 3680.

ответа на заявление или уточнения содержания заявления. Анонимные заявления по общему правилу не рассматриваются.

В заявлении, составленном в письменной форме, указывается также наименование государственного органа, в которое направляется заявление, либо фамилия и инициалы или должность соответствующего должностного лица.

2.6.2. Для предоставления Муниципальной услуги МКУ «УКГХ» в рамках межведомственного информационного взаимодействия без участия Заявителя, в том числе с использованием системы межведомственного электронного взаимодействия (при наличии технической возможности), запрашиваются следующие документы и информация:

- справка формы 9 (архивная).

## 2.7. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления Муниципальной услуги

Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления Муниципальной услуги, отсутствуют.

## 2.8. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении Муниципальной услуги

Заявителю может быть отказано в предоставлении Муниципальной услуги в следующих случаях:

- в заявлении не указаны: фамилия Заявителя, направившего заявление, его почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- текст заявления не поддается прочтению и не подлежит направлению на рассмотрение специалисту в соответствии с его компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации заявления сообщается Заявителю направившему заявление, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;
- в заявлении Заявителя содержится вопрос, на который ему давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми заявлениями, и при этом в заявлении не приводятся новые доводы или обстоятельства;
- заявление содержит нецензурные или оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу муниципального служащего, а также членов его семьи.

## 2.9. Размер платы, взимаемой с Заявителя при предоставлении Муниципальной услуги

Предоставление Муниципальной услуги осуществляется на бесплатной основе.

## 2.10. Максимальный срок регистрации заявления Заявителя о предоставлении Муниципальной услуги, ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении Муниципальной услуги и при получении результата предоставления Муниципальной услуги

2.10.1. Поступившее заявление регистрируется в день его поступления. Максимальное время ожидания в очереди при подаче документов при личном обращении Заявителя для предоставления муниципальной услуги не должно превышать 20 минут

## 2.11. Требования к помещениям предоставления Муниципальной услуги

2.11.1. Помещения, предназначенные для ожидания предоставления Муниципальной услуги, должны быть оборудованы местами для сидения, а также столами для возможности оформления документов с наличием в указанных местах бумаги и ручек для записи информации.

2.11.2. Кабинет приема Заявителей должен быть оборудован информационной табличкой с указанием:

- номера кабинета;
- фамилии, имени, отчества и должности лица, осуществляющего прием;
- часов приема, времени перерыва.

2.11.3. В помещении для работы с Заявителями должны создаваться комфортные условия для специалистов МКУ «УКГХ» и Заявителей. Рабочее место специалиста МКУ «УКГХ» оборудуется телефоном, компьютером и другой оргтехникой, позволяющей своевременно и в полном объеме организовать предоставление Муниципальной услуги.

## 2.12. Показатели доступности и качества предоставления Муниципальной услуги

2.12.1. Показателями доступности предоставления Муниципальной услуги являются:

- достоверность информации о предоставляемой Муниципальной услуге;
- простота и ясность изложения информационных и инструктивных документов.

2.12.2. Показателями качества предоставления Муниципальной услуги являются:

- соблюдение сроков предоставления Муниципальной услуги;
- количество обоснованных жалоб;
- культура обслуживания (вежливость, эстетичность);
- эффективность результатов труда сотрудников (профессиональное мастерство);
- качество результатов труда сотрудников (профессиональное мастерство).

## 3. Состав, последовательность и сроки выполнения

административных процедур, требования к порядку  
их выполнения

3.1. Состав административных процедур для предоставления Муниципальной услуги осуществляются следующие административные процедуры:

- первичное размещение в электронном виде информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению (далее—Информация);
- корректировки размещенной в электронном виде Информации.

3.2. Последовательность выполнения административных процедур:

3.2.1. Последовательность действий при предоставлении Муниципальной услуги:

- прием и регистрация заявления;
- передача по визе начальника МКУ «УКГХ» на рассмотрение специалисту;
- принятие решения о предоставлении (отказе) в предоставлении Муниципальной услуги;
- поиск Информации по заявлению Заявителя;
- подготовка запрашиваемой Информации для предоставления Заявителю;
- выдача (направление) Информации Заявителю;

Последовательность действий отражена в блок-схеме согласно приложению № 2 к Административному регламенту.

3.2.2. Заявление регистрируется в течение одного рабочего дня. Максимальный срок выполнения действий составляет 30 дней с момента обращения Заявителя.

3.3. Требования к порядку выполнения административных процедур При приеме Заявителя специалист обязан:

- предложить Заявителю представиться, назвав фамилию, имя, отчество;
- выслушать обращение и при необходимости уточнить поставленные в нем вопросы;
- представить в устной форме Информацию по существу вопроса либо отказать в предоставлении Информации при наличии оснований, по которым Муниципальная услуга не предоставляется;
- оформить заявление Заявителя.

В случае, если для ответа на заявление в устной форме требуется дополнительная Информация или более продолжительное время для подготовки ответа, Заявителю предлагается направить заявление в письменной форме. Письменное заявление представляется МКУ «УКГХ» Заявителем почтовым отправлением или передается в электронном виде.

При предоставлении письменного заявления Заявителем лично на втором экземпляре письменного заявления проставляется отметка о принятии. Письменное заявление регистрируется в журнале регистрации в день поступления и направляется на рассмотрение начальнику МКУ «УКГХ». Письменное заявление с резолюцией начальника МКУ «УКГХ» не позднее следующего рабочего дня за днем проставления резолюции

направляется специалисту МКУ «УКГХ» для подготовки ответа.

Ответ на заявление либо уведомление об отказе в предоставлении Муниципальной услуги (приложение № 1 к Административному регламенту) излагается в простой, четкой и понятной форме с указанием фамилии, имени, отчества и номера телефона муниципального служащего. Подготовленный ответ в соответствии с письменным заявлением либо уведомление об отказе в предоставлении Муниципальной услуги передается начальнику МКУ «УКГХ» на подпись.

Подписанный ответ либо уведомление об отказе в предоставлении Муниципальной услуги не позднее следующего рабочего дня после подписания регистрируется в журнале регистрации МКУ «УКГХ» и направляется Заявителю почтовым отправлением или выдается Заявителю лично. Вторые экземпляры ответа либо уведомления об отказе в предоставлении Муниципальной услуги остаются на хранении в МКУ «УКГХ».

#### 4. Формы контроля за исполнением Административного регламента

4.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений административного регламента и иных нормативно-правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также за принятием решений ответственными должностными лицами

4.1.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги работниками МКУ «УКГХ» и качеством муниципальной услуги осуществляется руководителем МКУ «УКГХ».

Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается руководителем МКУ «УКГХ».

4.1.2. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей муниципальной услуги, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения граждан, содержащих жалобы на решения, действия (бездействия) должностных лиц.

4.2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги, в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги

4.2.1. Анализ полноты и качества предоставления муниципальной услуги в виде проверок осуществляется на основании приказов муниципального казённого учреждения МКУ «УКГХ».

4.2.2. Проверки могут быть плановыми (осуществляться на основании годовых планов работы МКУ «УКГХ») и внеплановыми. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки) или отдельные вопросы (тематические проверки). Проверка также может проводиться по конкретному обращению получателя муниципальной услуги.

4.2.3. Для проведения проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги начальник МКУ «УКГХ» назначает должностных лиц, ответственных за проведение проверки, а также перечень вопросов, подлежащих рассмотрению в ходе проверки.

Результаты оформляются в виде справки произвольной формы, в которой отмечаются выявленные несоответствия административному регламенту, нарушений законодательства Российской Федерации.

Справку подписывают должностные лица, проводившие проверку, приказ по материалам проверки - начальник Управления образования.

4.2.4. По результатам проведенных проверок, оформленных документально в установленном порядке, в случае выявления нарушений прав получателей муниципальной услуги начальник МКУ «УКГХ» рассматривает вопрос о привлечении виновных лиц к дисциплинарной ответственности.

4.3. Ответственность должностных лиц за решения и действия (бездействия), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги

4.3.1. Должностные лица МКУ «УКГХ», ответственные за предоставление муниципальной услуги, в том числе за информирование об услуге, несут персональную ответственность за предоставление муниципальной услуги, неразглашение персональных сведений заявителей.

Персональная ответственность за соблюдение должностными лицами МКУ «УКГХ» требования административного регламента должна быть закреплена в должностных регламентах (инструкциях), утверждаемых руководителем МКУ «УКГХ» или иными уполномоченными им лицами.

4.3.2. Должностное лицо МКУ «УКГХ», ответственное за прием и информирование заявителей о предоставлении муниципальной услуги, несет персональную ответственность за полноту, грамотность и доступность проведенного информирования.

Должностное лицо МКУ «УКГХ», ответственное за предоставление муниципальной услуги, несет персональную ответственность за предоставление муниципальной услуги в соответствии с требованиями административного регламента, законодательства Российской Федерации.

Должностное лицо МКУ «УКГХ», ответственное за рассмотрение обращений (жалоб) заявителей несет персональную ответственность за законность и обоснованность принимаемых решений, соблюдение сроков,



установленных административным регламентом, законодательством Российской Федерации.

4.4. Требования к порядку и формам контроля за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций

4.4.1. Граждане, их объединения и организации могут контролировать предоставление муниципальной услуги путем получения информации о ней по телефону, по письменному обращению, по электронной почте.

4.4.2. Граждане, их объединения и организации вправе направить письменное обращение в адрес МКУ «УКГХ» с просьбой о проведении проверки за соблюдением и исполнением положений административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, полноте и качеству предоставления муниципальной услуги, в случае нарушения прав и законных интересов получателей муниципальной услуги при ее предоставлении.

## 5. Досудебный порядок обжалования решений и действий (бездействия) Администрации города Кировска, должностных лиц, муниципальных служащих

5.1. Заявители имеют право на обжалование решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, в досудебном (внесудебном) и судебном порядке.

5.2. В части досудебного обжалования жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий муниципальную услугу.

Жалобы на решения, принятые руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в вышестоящий орган (при его наличии) либо в случае его отсутствия рассматриваются непосредственно руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу.

5.3. Жалоба может быть направлена по почте, с использованием официального сайта органа, предоставляющего муниципальную услугу, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

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

- 1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;
- 2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;
- 3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными

правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

5) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

7) отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной или муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.5. Обращение (жалоба) заявителей в письменной форме должно содержать следующую информацию:

- наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

- 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;

- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего;

- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.6. По результатам рассмотрения жалобы должностное лицо принимает одно из следующих решений:

- удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим муниципальную услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю

денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

- отказывает в удовлетворении жалобы.

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

5.7. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, 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.

5.8. При обнаружении виновности должностного лица, специалиста, неисполнения или ненадлежащего исполнения возложенных на них обязанностей данные лица привлекаются к дисциплинарной ответственности.

5.9. 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  
«Предоставление информации о порядке  
предоставления жилищно-коммунальных  
услуг населению»

Уведомление  
об отказе в предоставлении муниципальной услуги  
«Предоставление информации о порядке предоставления  
жилищно-коммунальных услуг населению»

---

(полное наименование Заявителя)

---

Доводим до Вашего сведения, что Вам отказано в предоставлении муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» по следующим основаниям:

---

(основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги)

---

(дата)

---

(подпись)

---

(расшифровка подписи)

---

Приложение № 2  
к административному регламенту  
предоставления муниципальной услуги  
«Предоставление информации о порядке  
предоставления жилищно-коммунальных  
услуг населению»

Блок-схема последовательности действий при предоставлении  
Муниципальной услуги



---

Приложение № 3  
к административному регламенту  
предоставления муниципальной услуги  
«Предоставление информации о порядке  
предоставления жилищно-коммунальных  
услуг населению»

Главе администрации города Кировска

---

Образец  
жалобы на действия (бездействие) муниципального служащего

Исх. от \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

Жалоба

\* Полное наименование юридического лица, Ф.И.О. физического лица

---

---

\* Местонахождение юридического лица, физического лица

---

(фактический адрес)

Телефон:

---

Адрес электронной почты:

---

Код учета: ИНН

---

\* Ф.И.О. руководителя юридического лица

---

\* на действия (бездействие):

---

(наименование органа или должность, ФИО должностного лица органа)

\* существо жалобы:

---

---

---

(краткое изложение обжалуемых действий (бездействия), указать основания, по которым лицо, подающее жалобу, не согласно с действием (бездействием) со ссылками на пункты административного регламента).

Поля, отмеченные звездочкой (\*), обязательны для заполнения.

Перечень прилагаемой документации

МП

(подпись руководителя юридического лица, физического лица)

---