



## АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА РЯЗАНИ

### ПОСТАНОВЛЕНИЕ

28 июля 2010 г.

№ 3164

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

В целях повышения эффективности и качества деятельности администрации города Рязани и во исполнение распоряжения администрации города Рязани от 25.06.2010 № 1113-р «О сроках разработки проектов административных регламентов предоставления муниципальных услуг органами местного самоуправления и муниципальными учреждениями», руководствуясь постановлением главы администрации города Рязани от 12.02.2009 № 545 «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов оказания (выполнения) муниципальных услуг (работ) администрацией города Рязани», постановлением администрации города Рязани от 23.07.2010 № 3121 «Об утверждении Реестра (перечня) муниципальных услуг (работ) муниципального образования - городской округ город Рязань», статьями 39, 41 Устава муниципального образования - городской округ город Рязань Рязанской области, распоряжением администрации города Рязани от 12.07.2010 № 928-о, администрация города Рязани **постановляет:**

1. Утвердить прилагаемый административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» (далее - административный регламент).
2. Управлению жилищно - коммунального хозяйства (Астафьева Т.В.) обеспечить размещение административного регламента на Портале муниципальных услуг ([www.uslugi.admrzn.ru](http://www.uslugi.admrzn.ru)).
3. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.
4. Пресс-службе (отделу) администрации города Рязани (Даньшова Е.А.) опубликовать настоящее постановление в газете «Рязанские ведомости».
5. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Заместитель главы администрации

А.В.Савичев

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

1. Общие положения

1.1. Наименование муниципальной услуги.

Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» (далее - Административный регламент) разработан в целях повышения качества исполнения и доступности результата предоставления информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению (далее - муниципальная услуга), создания комфортных условий для потребителей результатов предоставления муниципальной услуги и определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при предоставлении муниципальной услуги.

1.2. Наименование структурного подразделения администрации города Рязани, непосредственно оказывающего муниципальную услугу.

Предоставление муниципальной услуги осуществляется управлением жилищно-коммунального хозяйства администрации города Рязани (далее - Управление).

Непосредственное предоставление муниципальной услуги осуществляется должностными лицами Управления - лицами, постоянно, временно или в соответствии со специальными полномочиями осуществляющими деятельность по предоставлению муниципальной услуги, а равно лицами, выполняющими организационно-распорядительные или административно-хозяйственные функции в администрации города Рязани (далее - сотрудник Управления, начальник Управления).

1.3. Исчерпывающий перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги:

1) Конституция Российской Федерации

(Источник публикации: официальный текст Конституции РФ с внесенными в нее поправками от 30.12.2008 опубликован в изданиях «Российская газета», № 7, 21.01.2009, «Собрание законодательства РФ», 26.01.2009, № 4, ст. 445, «Парламентская газета», № 4, 23-29.01.2009.);

2) Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»

(Источник публикации: первоначальный текст документа опубликован в изданиях «Собрание законодательства РФ», 06.10.2003, № 40, ст. 3822, «Парламентская газета», № 186, 08.10.2003, «Российская газета», № 202, 08.10.2003.);

3) решение Рязанской городской Думы от 27.11.2008 № 816-1 «Об утверждении Положения об управлении жилищно-коммунального хозяйства администрации города Рязани»

(Источник публикации: «Рязанские ведомости», № 236, 13.12.2008);

4) постановление главы администрации города Рязани от 12.02.2009 № 545 «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов оказания (выполнения) муниципальных услуг (работ) администрацией города Рязани»

(Документ опубликован не был).

1.4. Описание результатов оказания муниципальной услуги.

Конечным результатом оказания муниципальной услуги является:

1.4.1. Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг информационным письмом, в том числе:

- размещение информации на официальном сайте администрации города Рязани ([www.admrzn.ru](http://www.admrzn.ru)), официальном сайте Портала муниципальных услуг администрации города Рязани ([www.uslugi.admrzn.ru](http://www.uslugi.admrzn.ru)).

1.4.2. Информационное письмо с мотивированным отказом в предоставлении информации.

1.5. Описание категорий получателей муниципальной услуги.

Получателем муниципальной услуги являются физические лица, заинтересованные в получении муниципальной услуги, либо их уполномоченные представители (далее - заявитель).

Муниципальная услуга оказывается заявителям на основании их обращений или заявлений с указанием цели получения информации (далее - запрос).

## 2. Требования к порядку оказания муниципальной услуги

2.1. Порядок информирования о правилах оказания муниципальной услуги.

2.1.1. Место нахождения, справочные телефоны муниципальных служащих Управления, ответственных за предоставление муниципальной услуги приведены в Приложении № 1 к Административному Регламенту.

2.1.2. Информация об оказании Услуги осуществляется посредством:

- телефонной связи;
- электронной почты;
- размещения в отраслевом разделе «Образование» официального интернет-сайта администрации города Рязани (далее - Сайт). Адрес Сайта: <http://www.admrzn.ru>;
- размещение информации на Портале муниципальных услуг администрации города Рязани. Адрес Сайта: [www.uslugi.admrzn.ru](http://www.uslugi.admrzn.ru);
- информационных стендов, размещаемых в Управлении;
- тематических публикаций и телепередач.

2.1.3. При ответах на устные обращения и обращения с использованием средств телефонной связи информирование заявителей должно проходить с учетом следующих требований:

- специалисты Управления подробно и в тактичной (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам;
- сотрудник Управления представляется, называя свои фамилию, имя, отчество и должность;

- 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.

2.1.4. Индивидуальное устное консультирование осуществляется сотрудниками Управления при обращении заявителей за информацией:

- лично;
- по телефону.

Сотрудник Управления, осуществляющий индивидуальное устное консультирование, должен принять все необходимые меры для дачи полного и оперативного ответа на поставленные вопросы, в том числе с привлечением других сотрудников Управления. Прием заявителей осуществляется сотрудником Управления в порядке очереди.

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

2.1.5. Индивидуальное письменное консультирование при обращении заявителей за предоставлением муниципальной услуги.

Начальник Управления в соответствии со своей компетенцией определяет непосредственного исполнителя - сотрудника Управления для подготовки ответа.

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

Ответ направляется в письменном виде, почтой или электронной почтой в зависимости от способа обращения заявителя за информацией или способа доставки ответа, указанного в письменном обращении заявителя.

2.1.6. Обязанности сотрудников Управления при ответе на телефонные звонки, устные и письменные обращения заявителей, требования к форме и характеру взаимодействия сотрудников Управления с заявителями.

При ответе на телефонные звонки сотрудник Управления, осуществляющий прием и консультирование, сняв трубку, должен назвать фамилию, название Управления. Во время разговора необходимо произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. В конце консультирования сотрудник Управления, осуществляющий прием и консультирование, должен кратко подвести итоги и перечислить меры, которые надо принять (кто именно, когда и что должен сделать).

При устном обращении заявителя (по телефону или лично) сотрудники Управления, осуществляющие прием и консультирование, дают ответ самостоятельно. Если сотрудник Управления, к которому обратился заявитель, не может ответить на вопрос самостоятельно, то он может предложить заявителю обратиться письменно либо назначить другое удобное для заявителя время для получения консультации.

Ответы на письменные обращения направляются в письменном виде и должны содержать: ответы на поставленные вопросы, фамилию, инициалы и номер телефона исполнителя - сотрудника Управления. Ответ подписывается начальником Управления.

Сотрудники Управления, осуществляющие прием и консультирование (по телефону или лично), должны корректно и внимательно относиться к заявителям.

#### 2.1.7. Порядок оформления запроса.

Заявитель оформляет запрос ручным (чернилами или пастой синего или черного цвета) или машинописным способом в свободной форме. В запросе указываются:

- цель получения информации;
- реквизиты лица, заинтересованного в предоставлении информации (фамилия, имя, отчество физического лица);
- адрес постоянного места жительства или преимущественного пребывания и/или фактический адрес лиц, заинтересованных в получении информации;
- количество экземпляров информации;
- способ получения информации (в случае необходимости доставки по почте указывается почтовый адрес доставки);
- подпись заявителя.

В случае, если запрос оформлен машинописным способом, заявитель дополнительно в нижней части запроса разборчиво от руки (чернилами или пастой синего или черного цвета) указывает свою фамилию, имя, отчество (полностью).

#### 2.2. Сроки оказания муниципальной услуги.

Информация при индивидуальном письменном консультировании направляется заявителю в течение 30 дней со дня регистрации запроса.

Индивидуальное устное консультирование каждого заявителя сотрудник Управления осуществляет не более 20 минут. При отсутствии очереди время ожидания заявителя при индивидуальном устном консультировании не может превышать 30 минут.

#### 2.3. Основания для отказа в оказании муниципальной услуги:

оформление ненадлежащим образом запроса и (или) невозможность установить,

какая именно информация запрашивается.

2.4. Требования к местам оказания муниципальной услуги.

2.4.1. Прием заявителей осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях (присутственных местах) Управления.

Присутственные места включают зоны для ожидания, информирования и приема заявителей.

Требования к оснащению и оборудованию присутственных мест должны соответствовать Положению о стандарте комфортности помещений, утверждаемому постановлением администрации города Рязани.

2.4.2. Зона информирования располагается в непосредственной близости от зоны ожидания и предназначена для ознакомления с информационными материалами.

2.4.3. Требования к организации зоны информирования:

2.4.3.1. Зона информирования должна быть оборудована информационными стендами. Стенды должны быть максимально заметны, хорошо просматриваемы и функциональны. Информационные стенды могут быть оборудованы карманами формата А4, в которых размещаются информационные листки.

2.4.3.2. Информационные стенды должны содержать актуальную и исчерпывающую информацию о муниципальной услуге:

- текст Административного регламента;
- термины и определения, которые необходимо знать и применять заявителям при обращении в Управление за предоставлением муниципальной услуги;
- почтовый адрес, телефон, адрес электронной почты Управления, адрес официального сайта администрации города Рязани в сети Интернет;
- список почтовых адресов, телефонов, адресов электронной почты и адресов, официальных сайтов организаций, участвующих в выполнении муниципальной услуги;
- контактные телефоны сотрудников Управления, оказывающих муниципальную услугу;
- образец заполнения формы запроса;
- другие информационные материалы, необходимые для оказания муниципальной услуги (наиболее часто задаваемые вопросы и ответы на них, информацию в текстовом виде и в виде блок-схемы, наглядно отображающей алгоритм прохождения административной процедуры и т.д.).

2.4.4. Кабинеты приема заявителей оборудуются информационными табличками (вывесками) с указанием:

- номера кабинета;
- фамилии, имени, отчества и должности сотрудника Управления, осуществляющего прием заявителей;
- режима работы сотрудника Управления.

2.5. Перечень необходимых для оказания муниципальной услуги документов.

Для получения муниципальной услуги заявителями предоставляются следующие документы:

мотивированный запрос о предоставлении информации;  
документ, удостоверяющий личность.

2.6. Требования к оказанию муниципальной услуги.

Муниципальная услуга оказывается бесплатно.

### 3. Административные процедуры

3.1. Административные процедуры предоставления информации:

- прием и регистрация запроса о предоставлении информации;
- поиск необходимой информации;
- предоставление информации (мотивированного решения об отказе в предоставлении информации) заявителю.

Блок-схема оказания муниципальной услуги приведена в Приложении № 2 к Административному регламенту.

### 3.2. Прием запроса о предоставлении информации.

Основанием для начала оказания муниципальной услуги является получение Управлением запроса о предоставлении информации.

Документы, направленные в Управление почтовым отправлением или полученные при личном обращении заявителя, регистрируются в порядке делопроизводства.

По желанию заявителя при приеме и регистрации запроса на втором экземпляре сотрудник Управления, осуществляющий прием, проставляет отметку о принятии запроса с указанием даты его регистрации.

Максимальный срок выполнения действия составляет 5 минут. Действие совершается в присутствии заявителя.

После регистрации запрос передается в порядке делопроизводства начальнику Управления. Начальник Управления в соответствии со своей компетенцией передает запрос для исполнения сотруднику Управления.

Максимальный срок выполнения действия составляет 3 дня.

Если предметом обращения заявителя является предоставление информации, не относящейся к компетенции Управления, сотрудник Управления, уполномоченный принимать документы, сообщает заявителю в какой орган государственной власти или орган местного самоуправления следует обратиться.

Максимальный срок выполнения действия составляет 10 минут. Действие совершается в присутствии заявителя.

### 3.3. Поиск необходимой информации.

Основанием для начала процедуры поиска необходимой информации является получение сотрудником Управления, уполномоченным предоставлять информацию, запроса о предоставлении информации.

Сотрудник Управления осуществляет формирование требуемой информации.

Максимальная длительность выполнения действия составляет 5 часов. Действие должно быть выполнено в течение 7 дней со дня получения сотрудником Управления запроса.

Сотрудник Управления, уполномоченный предоставлять информацию:

- формирует информацию, либо;
- готовит мотивированное решение об отказе в предоставлении информации.

Максимальный срок выполнения действия составляет 30 минут. Действие совершается в день установления наличия запрашиваемой информации.

Сотрудник Управления, уполномоченный предоставлять информацию, передает указанные выше документы на подпись начальнику Управления.

Максимальный срок выполнения действия составляет 10 минут. Действие совершается в день подготовки документов.

Начальник Управления подписывает информацию или мотивированное решение об отказе в предоставлении информации.

Максимальный срок выполнения действия составляет 3 дня.

Сотрудник Управления, уполномоченный предоставлять информацию, передает подписанную информацию или мотивированное решение об отказе в предоставлении информации в порядке делопроизводства для выдачи.

Максимальный срок выполнения действия составляет 1 день. Действие совершается в день получения подписанных документов от начальника Управления.

3.4. Предоставление информации (мотивированного решения об отказе в предоставлении информации) заявителю.

Основанием для начала выдачи документов заявителю является их поступление сотруднику Управления, уполномоченному выдавать документы.

При обращении заявителя для получения подготовленной информации сотрудник Управления, уполномоченный выдавать документы, устанавливает личность заявителя, в

том числе проверяет документ, удостоверяющий личность. Если за получением подготовленной информации обращается представитель заявителя, сотрудник Управления, уполномоченный выдавать документы, устанавливает личность представителя, в том числе проверяет документ, удостоверяющий личность, а также его полномочия на получение информации, запрошенной заявителем.

Сотрудник Управления, уполномоченный выдавать документы, находит документы, подлежащие выдаче.

Сотрудник Управления, уполномоченный выдавать документы, регистрирует факт выдачи информации путем внесения соответствующей записи в систему электронного документооборота.

Сотрудник Управления, уполномоченный выдавать документы, выдает документы заявителю, заявитель расписывается в получении документов на экземпляре документа, который остается в Управлении.

Максимальный срок выполнения всех действий составляет 20 минут.

#### 4. Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги

Контроль за полнотой и качеством оказания муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) сотрудников Управления, начальника Управления, осуществляющих предоставление муниципальной услуги.

Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по оказанию муниципальной услуги, и принятием решений сотрудниками Управления осуществляется начальником Управления.

Сотрудник Управления, уполномоченный принимать документы, несет персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка приема документов, правильность внесения записи в систему электронного документооборота, предоставляемой заявителям.

Сотрудник Управления, уполномоченный предоставлять информацию, несет персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка поиска и подготовки запрашиваемой информации или мотивированного решения об отказе в предоставлении информации.

Сотрудник Управления, уполномоченный выдавать документы, несет персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка выдачи документов.

Персональная ответственность сотрудников Управления закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства РФ.

Текущий контроль осуществляется путем проведения начальником Управления проверок соблюдения и исполнения сотрудниками Управления Административного регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации, нормативных правовых актов Рязанской области и правовых актов органов местного самоуправления.

Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается начальником Управления не реже одного раза в месяц.

Проверки могут быть плановыми (осуществляются на основании годовых планов работы Управления) и внеплановыми. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки), или отдельные аспекты (тематические проверки). Проверка также может проводиться по конкретному обращению заявителя.

## 5. Порядок обжалования действия (бездействия) сотрудников Управления, начальника Управления и решений, принятых ими при оказании муниципальной услуги

5.1. При отказе в оказании муниципальной услуги заявители могут обратиться с жалобой в администрацию города Рязани или обжаловать отказ в судебном порядке в сроки, установленные действующим законодательством РФ.

### 5.2. Досудебное обжалование.

Действия любого нижестоящего должностного лица, участвующего в оказании муниципальной услуги, могут быть обжалованы вышестоящему должностному лицу органа местного самоуправления города Рязани.

Заявители могут обратиться с жалобой на действия (бездействие) и решения, принятые в ходе оказания муниципальной услуги на основании Административного регламента, письменно почтовым отправлением или электронной почтой в адрес Управления, в соответствии с графиком работы, установленным пунктом 2.1 раздела 2 Административного регламента.

### 5.3. В письменной жалобе указываются:

фамилия, имя, отчество заявителя (а также фамилия, имя, отчество уполномоченного представителя в случае обращения с жалобой представителя);

полное наименование юридического лица (в случае обращения от имени юридического лица);

почтовый адрес;

предмет жалобы;

личная подпись заявителя (его уполномоченного представителя).

Письменная жалоба должна быть написана разборчивым почерком, не содержать нецензурных выражений. Письменная жалоба должна быть рассмотрена в установленном порядке.

5.4. Обращения заявителей, содержащие обжалование решений, действий (бездействия) конкретных должностных лиц, не могут направляться этим должностным лицам для рассмотрения и (или) ответа. Дубликатные обращения (второй и последующие экземпляры одного обращения, направленные заявителями в различные органы власти, или обращения, повторяющие текст предыдущего обращения, на которое дан ответ), не рассматриваются. В случае поступления дубликатных обращений заявителю направляется уведомление о ранее данных ответах или копии этих ответов.

5.5. Если в результате рассмотрения жалоба признана обоснованной, то принимается решение об осуществлении действий по предоставлению муниципальной услуги заявителю и применению мер ответственности к сотруднику Управления, допустившему нарушения в ходе предоставления муниципальной услуги, которые повлекли за собой жалобу заявителя.

5.6. Заявителю направляется сообщение о принятом решении и действиях, осуществленных в соответствии с принятым решением, в установленном порядке.

5.7. Все обращения об обжаловании действий (бездействия) и решений, принятых в ходе предоставления муниципальной услуги на основании Административного регламента, регистрируются с указанием:

- принятых решений;

- осуществленных действий по предоставлению заявителю муниципальной услуги и применения мер ответственности к сотруднику Управления, допустившему нарушения, ответственному за действие (бездействие) и решение, принятое в ходе предоставления муниципальной услуги, повлекшие за собой жалобу заявителя.

5.8. Обращения заявителей считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы (в пределах компетенции) по существу всех поставленных в обращениях вопросов.



Приложение № 1  
к Административному регламенту

Место нахождения, справочные телефоны сотрудников Управления

Наименование отдела управления жилищно – коммунального хозяйства, ответственного исполнителя за предоставление муниципальной услуги	Адрес, телефон муниципального служащего
Начальник управления	390000, г. Рязань, ул. Пожалостина, дом 27. 27-48-91
Заместитель начальника управления	27-49-88
Начальник отдела по организации обслуживания жилищного фонда и объектов коммунального хозяйства	27-48-97
Начальник отдела экономики и организации управления жилищным фондом	27-49-32

## Блок-схема последовательности действий при предоставлении заявителям муниципальной услуги



