



**Администрация города Кирсанова  
Тамбовской области**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

**«30» мая 2012 г.**

**г. Кирсанов**

**№ 715**

Об утверждении Административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению на территории городского округа - город Кирсанов»

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (с изменениями и дополнениями), Федеральным законом от 03.12.2011г. № 383-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации», Земельным кодексом Российской Федерации, постановлением Правительства Российской Федерации от 16.05.2011г. № 373 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг», постановлениями администрации города от 30.12.2011г. № 1660 «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг и административных регламентов исполнения муниципальных функций», от 25.01.2012г. № 61 «Об утверждении перечня муниципальных услуг (функций), предоставляемых администрацией города Кирсанова, а также услуг, предоставляемых муниципальными бюджетными учреждениями, сведения о которых подлежат размещению в сводном реестре государственных и муниципальных услуг», администрация города постановляет:

1. Утвердить Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению на территории городского округа - город Кирсанов» согласно приложению.

2. Управлению жилищно-коммунального хозяйства, строительства и архитектуры администрации города Кирсанова Тамбовской области (А.И.Волынкин) обеспечить исполнение Административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению на территории городского округа - город Кирсанов».

3. Разместить Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению на территории городского округа - город Кирсанов» на официальном сайте администрации города в сети Интернет.

4. Опубликовать настоящее постановление в газете «Кирсановская газета».

5. Признать утратившим силу постановление администрации города от 13.10.2011 г. № 1261 «Об утверждении Административного регламента исполнения муниципальной функции (предоставления муниципальной услуги) «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг на территории муниципального образования городской округ - город Кирсанов».

6. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации города А.Н. Косырихина

Глава города

О.Р.Шапиро

# ПРИЛОЖЕНИЕ

## УТВЕРЖДЕН

постановлением администрации города  
от «30» мая 2012 г. № 715

Административный регламент  
предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации  
о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению  
на территории городского округа - город Кирсанов»

### 1. Общие положения

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению на территории городского округа - город Кирсанов» (далее – Административный регламент) разработан в целях:

повышения результативности и качества, открытости и доступности предоставления муниципальной услуги;

создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при предоставлении муниципальной услуги;

определения сроков последовательности действий (административных процедур) при предоставлении муниципальной услуги.

1.2. Описание заявителей муниципальной услуги

Заявителями муниципальной услуги являются:

российские или иностранные юридические лица;

граждане Российской Федерации, иностранные граждане.

1.2.1. Заявления на получение информации о порядке предоставления муниципальной услуги принимаются только от совершеннолетних граждан в возрасте старше 18 лет.

1.2.2. Подача заявления и всех необходимых документов для предоставления муниципальной услуги может совершаться одним лицом (представителем, далее именуемым также заявителем) от имени другого лица (получателя) в силу полномочия, основанного на доверенности.

Доверенное лицо должно лично совершать те действия, на которые оно уполномочено. Доверенное лицо может передоверить их совершение другому лицу, если уполномочено на это доверенностью. Во всех иных случаях передоверие не допускается. Доверенность, выданная в порядке передоверия, должна быть нотариально удостоверена.

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги.

1.3.1. Предоставление муниципальной услуги осуществляется администрацией города Кирсанова Тамбовской области (далее – администрация города).

Место нахождения: 393360, Тамбовская область, г. Кирсанов, ул. Советская, 29.

График работы:

понедельник – пятница с 8.00 до 12.00, с 13.00 до 17.00;

выходные дни: суббота, воскресенье, нерабочие праздничные дни.

1.3.2. Обеспечение предоставления муниципальной услуги осуществляется управлением жилищно-коммунального хозяйства, строительства и архитектуры администрации города Кирсанова Тамбовской области (далее – Управление).

Место нахождения: 393360 Тамбовская область, г. Кирсанов, ул. Советская, д. 29, кабинет № 6

График работы:

понедельник - пятница с 8-00 до 12-00, с 13-00 до 17-00,

приёмные дни и часы: понедельник, среда, пятница с 8-00 до 12-00.

выходные дни: суббота, воскресенье, нерабочие праздничные дни.

1.3.3. Сведения об организациях, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, месте нахождения, графике работы:

- ООО «Водоканал»

Место нахождения: 393360 Тамбовская область, г. Кирсанов, ул. Пушкинская, д. 56

График работы:

понедельник - пятница с 8-00 до 12-00, с 13-00 до 17-00,

приёмные дни и часы: понедельник - пятница с 8-00 до 12-00, с 13-00 до 17-00;

выходные дни: суббота, воскресенье, нерабочие праздничные дни;

- ООО «Горжилкомхоз»

Место нахождения: 393360 Тамбовская область, г. Кирсанов, ул. Пушкинская, д. 56

График работы:

понедельник - пятница с 8-00 до 12-00, с 13-00 до 17-00,

приёмные дни и часы: понедельник - пятница с 8-00 до 12-00, с 13-00 до 17-00;

выходные дни: суббота, воскресенье, нерабочие праздничные дни;

- Кирсановский производственный участок Тамбовского филиала ОАО «ТСК»

Место нахождения: 393360 Тамбовская область, г. Кирсанов, ул. Коммунистическая, д. 17

График работы:

понедельник - пятница с 8-00 до 12-00, с 13-00 до 17-00,

приёмные дни и часы: понедельник - пятница с 8-00 до 12-00, с 13-00 до 17-00;

выходные дни: суббота, воскресенье, нерабочие праздничные дни;

- Тамбовский филиал ОАО «Тамбовская сетевая компания», Место нахождения: 393250, Тамбовская область, г. Рассказово, ул. Котовского, д. 2

- Открытое акционерное общество «Тамбовская сетевая компания» (ОАО «ТСК»)  
Место нахождения: 392000, г. Тамбов, ул. Пирогова, 22А  
График работы:  
понедельник - пятница с 8-00 до 12-00, с 13-00 до 17-00,  
приёмные дни и часы: понедельник - пятница с 8-00 до 12-00, с 13-00 до 17-00;  
выходные дни: суббота, воскресенье, нерабочие праздничные дни;

- Филиал «Кирсановмежрайгаз» ОАО «Тамбовоблгаз»  
Место нахождения: 393360 Тамбовская область, г. Кирсанов, ул. Первомайская, д. 16А,  
График работы:  
понедельник - пятница с 8-00 до 12-00, с 13-00 до 17-00,  
приёмные дни и часы: понедельник - пятница с 8-00 до 12-00, с 13-00 до 17-00;  
выходные дни: суббота, воскресенье, нерабочие праздничные дни;

ОАО «Тамбовоблгаз»  
Место нахождения: 392000 г. Тамбов, ул. Московская, д. 19Д  
График работы:  
понедельник - пятница с 8-00 до 12-00, с 13-00 до 17-00,  
приёмные дни и часы: понедельник - пятница с 8-00 до 12-00, с 13-00 до 17-00;  
выходные дни: суббота, воскресенье, нерабочие праздничные дни;

- Кирсановский участок ООО «Газпром межрегионгаз Тамбов»  
Место нахождения: 393360 Тамбовская область, г. Кирсанов, ул. Рабоче-Крестьянская, д. 11А,  
График работы:  
понедельник - пятница с 8-00 до 12-00, с 13-00 до 17-00,  
приёмные дни и часы: понедельник, среда, пятница с 8-00 до 12-00.  
выходные дни: суббота, воскресенье, нерабочие праздничные дни;

- ООО «Газпром межрегионгаз Тамбов»  
Место нахождения: 392000 г. Тамбов, ул. Интернациональная, д. 11А,  
График работы:  
понедельник - пятница с 8-00 до 12-00, с 13-00 до 17-00,  
приёмные дни и часы: понедельник, среда, пятница с 8-00 до 12-00.  
выходные дни: суббота, воскресенье, нерабочие праздничные дни;

- ТОГБУСОН «Центр социальных услуг для населения города Кирсанова и Кирсановского района»  
Место нахождения: 393360 Тамбовская область, г. Кирсанов, ул. Рабоче-Крестьянская, д. 35,  
График работы:  
понедельник - пятница с 8-00 до 12-00, с 13-00 до 17-00,

приёмные дни и часы: понедельник - пятница с 8-00 до 12-00, с 13-00 до 17-00;

выходные дни: суббота, воскресенье, нерабочие праздничные дни;

- управляющая компания ООО «ДомСервис»

Место нахождения: 392000 г. Тамбов, ул. 8 Марта, д. 21А, офис 34

График работы:

понедельник - пятница с 9-00 до 17-00 без перерыва на обед,

приёмные дни и часы: понедельник - пятница с 9-00 до 17-00 без перерыва на обед;

выходные дни: суббота, воскресенье, нерабочие праздничные дни;

- структурные подразделения администрации города Кирсанова.

1.3.4 Справочные телефоны, адреса официального сайта, адреса электронной почты администрации города, Управления, предоставляющих муниципальную услугу, организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги:

- Администрация города Кирсанова Тамбовской области:

контактный телефон (телефон для справок): тел./факс 8(47537)3-45-70

Интернет-сайт: <http://g37.tambov.gov.ru/>

Адрес электронной почты [post@g37.tambov.gov.ru](mailto:post@g37.tambov.gov.ru)

- Управление жилищно-коммунального хозяйства, строительства и архитектуры:

Контактные телефоны (телефон для справок)- 8(47537) 3-31-44, 3-51-45

Интернет-сайт: <http://g37.tambov.gov.ru/>

Адрес электронной почты: [gkh@g37.tambov.gov.ru](mailto:gkh@g37.tambov.gov.ru)

- ООО «Водоканал»:

контактный телефон (телефон для справок): тел./факс 8(47537)3-64-46, 3-68-64

Интернет-сайт: [http:// Водоканал68.рф/](http://Водоканал68.рф/)

Адрес электронной почты [kirsanov\\_gkh@list.ru](mailto:kirsanov_gkh@list.ru)

- ООО «Горжилкомхоз»

контактный телефон (телефон для справок): тел./факс 8(47537)3-65-07, 3-65-80

Интернет-сайт: [http:// /](http://)

Адрес электронной почты [kirsanov\\_gkh@mail.ru](mailto:kirsanov_gkh@mail.ru);

- Кирсановский производственный участок Тамбовского филиала ОАО «ТСК»

контактный телефон (телефон для справок): тел./факс 8(47537)3-54-41, 3-40-88

Интернет-сайт: <http://g37.www.oaotsk.ru/>

Адрес электронной почты [tskkir@oootek.ru](mailto:tskkir@oootek.ru);

- Тамбовский филиал ОАО «Тамбовская сетевая компания»,

контактный телефон (телефон для справок): тел./факс 8(47531) 3-23-00

Интернет-сайт: <http://oaotsk.ru/>

Адрес электронной почты: [tsk@tmb.ru](mailto:tsk@tmb.ru);

- Открытое акционерное общество «Тамбовская сетевая компания» (ОАО «ТСК») контактный телефон (телефон для справок): тел./факс 8(4752) 56-35-06, 56-35-74, 48-26-04/8(4752) 56-35-06 Интернет-сайт: <http://oaotsk.ru/> Адрес электронной почты [tsk@tmb.ru](mailto:tsk@tmb.ru);
- Филиал «Кирсановмежрайгаз» ОАО «Тамбовоблгаз» контактный телефон (телефон для справок): тел./факс 8(47537)3-61-33 Адрес электронной почты [kirmrg@tog.tmb.ru](mailto:kirmrg@tog.tmb.ru);
- ОАО «Тамбовоблгаз» контактный телефон (телефон для справок): тел./факс 8 (4752) 47-24-40, 72-45-65 Интернет-сайт: <http://www.tog@tmb.ru/> Адрес электронной почты: [webmaster@tog.tmb.ru](mailto:webmaster@tog.tmb.ru)
- Кирсановский участок ООО «Газпром межрегионгаз Тамбов» контактный телефон (телефон для справок): тел./факс 8(47537) 3-74-61 Интернет-сайт: <http://www.tamrg.ru/> Адрес электронной почты [dl68secr@tamrg.ru](mailto:dl68secr@tamrg.ru);
- ООО «Газпром межрегионгаз Тамбов» контактный телефон (телефон для справок): тел./факс 8(4752)71-80-32 Интернет-сайт: <http://www.tamrg.ru/> Адрес электронной почты [dl68secr@tamrg.ru](mailto:dl68secr@tamrg.ru);
- ТОГБУСОН «Центр социальных услуг для населения города Кирсанова и Кирсановского района» контактный телефон (телефон для справок): тел./факс 8(47537) 3-44-84 Адрес электронной почты [kkcson68@yandex.ru](mailto:kkcson68@yandex.ru);
- управляющая компания ООО «ДомСервис» контактный телефон (телефон для справок): тел./факс 8(4752) 52-28-69 Интернет-сайт: <http://alians1-7.nichost.ru/> Адрес электронной почты: [alians.tambov@mail.ru](mailto:alians.tambov@mail.ru);

#### 1.4. Порядок и способы получения информации по предоставлению муниципальной услуги

1.4.1. Информация о предоставлении муниципальной услуги является открытой и предоставляется посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования, в том числе в сети Интернет на официальном сайте администрации города (Интернет-сайт: <http://g37.tambov.gov.ru/>), с использованием информационной системы «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Тамбовской области», публикации в средствах массовой информации, размещения на информационных стендах, расположенных в здании администрации города по адресу: Тамбовская область, город Кирсанов, улица Советская, № 29; использования средств телефонной связи по телефону 8(47537) 3-31-44; 3-48-81; 3-51-45, электронного информирования, проведения консультаций специалистами Управления.

1.4.2. Консультации предоставляются:

устно при обращении в управление жилищно-коммунального хозяйства, строительства и архитектуры (далее – Управление) непосредственно специалистами Управления;

письменно посредством направления письменных ответов на поступившие обращения;

с использованием средств телефонной связи, электронного информирования;

посредством размещения соответствующей информации в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования, в том числе: на официальном сайте администрации города Кирсанова [post@g37.tambov.gov.ru](mailto:post@g37.tambov.gov.ru), Интернет-сайт: <http://g37.tambov.gov.ru> Адрес электронной почты: [gkh@g37.tambov.gov.ru](mailto:gkh@g37.tambov.gov.ru) на портале государственных и муниципальных услуг области (в том числе с формами и образцами документов) <http://pgu.tambov.gov.ru/web/guest/mail>, на информационном стенде в месте приема граждан.

1.4.3. Порядок получения консультаций о предоставлении муниципальной услуги.

В приемные дни и часы с момента приема документов заявитель имеет право на получение сведений о ходе предоставления муниципальной услуги путем использования средств телефонной связи (указанные в п.1.4.1 Административного регламента), электронной почты, личного посещения. Для получения консультации заинтересованное лицо вправе обратиться лично в Управление. Специалист Управления, осуществляющий прием и консультирование (путем использования средств телефонной связи или лично), должен корректно и внимательно относиться к заявителям, не унижая их чести и достоинства.

Основными требованиями при консультировании являются:

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

1.4.4. Сведения о местонахождении, графике приема заявителей, контактных телефонах, адресе электронной почты администрации города Кирсанова, Управления и организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги размещаются:

- в региональной государственной информационной системе «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Тамбовской области» <http://pgu.tambov.gov.ru/> (далее – Портал);
- на официальном сайте администрации города,
- на информационном стенде в здании администрации города, где размещаются:



извлечения из административного регламента текст Административного регламента (полная версия - на официальном сайте администрации города,);

блок-схема исполнения административных процедур;

перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

образцы оформления документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, и требования к ним;

сроки предоставления услуги в целом и максимальные сроки выполнения отдельных административных процедур;

основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги;

порядок обжалования решений, действий или бездействия должностных лиц, предоставляющих муниципальную услугу;

ФИО, должность, адрес и телефон вышестоящих должностных лиц.

## **2. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

2.1. Наименование муниципальной услуги – «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению на территории городского округа - город Кирсанов» (далее - муниципальная услуга).

2.2. Муниципальная услуга предоставляется управлением жилищно-коммунального хозяйства, строительства и архитектуры администрации города Кирсанова Тамбовской области.

В получении муниципальной услуги принимают участие следующие организации:

- ООО «Водоканал»;
- ООО «Горжилкомхоз»;
- Кирсановский производственный участок Тамбовского филиала ОАО «ТСК»;
- Тамбовский филиал ОАО «Тамбовская сетевая компания»;
- Открытое акционерное общество «Тамбовская сетевая компания» (ОАО «ТСК»)
- Филиал «Кирсановмежрайгаз» ОАО «Тамбовоблгаз»;
- ОАО «Тамбовоблгаз»
- Кирсановский участок ООО «Газпром межрегионгаз Тамбов»;
- ООО «Газпром межрегионгаз Тамбов»;
- ТОГБУСОН «Центр социального обслуживания населения для города Кирсанова и Кирсановского района»;
- управляющая компания ООО «ДомСервис»;
- структурные подразделения администрации города Кирсанова;

В соответствии с пунктом 3 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» при предоставлении муниципальной услуги запрещается требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласова-

ний, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные органы и организации, за исключением получения услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг, утвержденный решением Кирсановского городского Совета народных депутатов.

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги являются:

- предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению в границах городского округа - город Кирсанов;

- отказ в предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению в границах городского округа - город Кирсанов.

При обращении за муниципальной услугой в электронной виде путем размещения обращения на официальном сайте Администрации города Кирсанова Тамбовской области в сети Интернет в разделе «Обращения граждан» юридическим фактом, которым заканчивается предоставление муниципальной услуги, является ответ в электронной форме, либо уведомление об отказе в электронной форме в предоставлении муниципальной услуги, направленный на электронный адрес заявителя.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги.

Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению в границах городского округа - город Кирсанов осуществляется в течение 10 дней со дня подачи заявления о предоставлении муниципальной услуги.

В случае если результат предоставления муниципальной услуги готов раньше установленного срока, должностное лицо Управления (с использованием телефонной связи или электронного адреса) ставит об этом в известность заявителя и при его согласии выдает документы, подготовленные в результате предоставления муниципальной услуги, незамедлительно.

2.5. Правовыми основаниями для предоставления муниципальной услуги являются:

Конституция Российской Федерации от 12.12.1993 года, опубликованной в «Российской газете» от 23.12.1993 № 237;

Федеральный закон от 06.10.2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

Жилищный кодекс Российской Федерации, федеральный закон от 25.10.2001 года, опубликованный в Собрании законодательства Российской Федерации от 29.10.2001 года №144, ст.4148;

Постановление Правительства Российской Федерации от 23.05.2006 года № 306 «Об утверждении Правил установления и определения нормативов потребления коммунальных услуг»;

Постановление Правительства Российской Федерации от 23.05.2006 № 307 «О порядке предоставления коммунальных услуг гражданам»;

Федеральный закон Российской Федерации от 27.07. 2010 г. N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";

Федеральный закон Российской Федерации от 02.05.2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращения граждан";

Устав города Кирсанова; решение сессии Кирсановского городского Совета народных депутатов № 88 от 30.06.2005 г. (с изменениями и дополнениями).

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными актами для предоставления муниципальной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению на территории городского округа - город Кирсанов», подлежащих предоставлению заявителем самостоятельно.

Для предоставления муниципальной услуги необходимо письменное обращение в произвольной форме (один из вариантов заполнения - приложение № 3 к административному регламенту). Обращение может быть представлено в электронной форме.

Возможно приложение других необходимых, как считает заявитель, документов.

В случае если на поставленные в обращении вопросы ответ не может быть дан непосредственно лицами, ответственными за исполнение муниципальной услуги, и для подготовки ответа требуется разъяснение государственного органа, к подготовке ответа привлекается государственный орган, в компетенцию которого входит рассмотрение данных вопросов.

2.7. Исчерпывающий перечень документов, запрашиваемых Управлением в порядке межведомственного и межуровневого взаимодействия в организациях, принимающих участие в получении муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению на территории городского округа - город Кирсанов»: ответ на запрос в произвольной форме.

2.8. Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

наличие в обращении, предоставленном заявителем, не поддающиеся прочтению, содержащие нецензурные или оскорбительные выражения, отсутствие адреса и подписи.

2.9. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

Основанием для отказа являются обращения:

– по вопросам, рассмотрение которых не входит в компетенцию структурного подразделения, исполняющего муниципальную услугу;

– о представлении сведений, не подлежащих разглашению в соответствии с законодательством Российской Федерации, включая сведения, составляющие государственную или иную охраняемую законом тайну, или сведения конфиденциального характера;

– без подписи (в случае письменного обращения), без указания фамилии, имени, отчества физического лица и (или) его почтового адреса (в случае письменного и устного обращения), без указания полного наименования организации, ее почтового адреса и указания фамилии, имени, отчества руководителя или уполномоченного представителя организации (при письменном и устном обращении);

– дубликатные обращения (второй и последующие экземпляры одного обращения, направленные в различные органы государственной власти, или обращения, повторяющие текст предыдущего обращения, на которое ранее был дан исчерпывающий ответ).

В случае представления дубликатных обращений лицам могут направляться уведомления о ранее данных ответах или копии этих ответов.

2.10. Размер платы, взимаемой с Заявителя при предоставлении муниципальной услуги, и способы ее взимания.

Муниципальная услуга предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению в границах городского округа - город Кирсанов предоставляется заявителю бесплатно.

2.11. Сроки ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги составляет 30 минут.

2.12. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги.

Регистрация заявления о предоставлении муниципальной услуги производится в момент его принятия. Заявление не подлежит регистрации в случаях указанных в пункте 2.8. Регламента.

2.13. Требования к помещениям, в которых предоставляются муниципальной услуги

2.13.1. Требования к присутственным местам

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

Присутственные места включают места для ожидания, информирования, приема заявителей. Присутственные места оборудуются: противопожарной системой и средствами пожаротушения; системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

Вход и выход из помещений оборудуются соответствующими указателями.

2.13.2. Требования к местам для информирования

Места информирования, предназначенные для ознакомления Заявителей с информационными материалами, оборудуются:

информационными стендами;

стульями и столами для возможности оформления документов.

Информационные стенды, письменные столы размещаются в местах, обеспечивающих свободный доступ к ним лиц, имеющих ограничения к передвижению, в том числе, инвалидам – колясочникам.

#### 2.13.3. Требования к местам ожидания

Места ожидания соответствуют комфортным условиям для заявителей и оптимальным условиям работы специалистов Управления.

Места ожидания оборудованы стульями, креслами.

Места для оформления документов оборудуются стульями, столами и обеспечиваются образцами заполнения документов, бланками заявлений и канцелярскими принадлежностями.

#### 2.13.4. Требования к местам приема заявителей

Рабочее место специалиста, принимающего и рассматривающего заявления и документы, оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных и печатающим и сканирующим устройствам.

Специалист, осуществляющий прием, обеспечен личной настольной табличкой.

Место для приема получателей муниципальной услуги снабжено стулом и имеет место для письма и размещения документов.

### 2.14. Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги

#### 2.14.1. Показателями доступности муниципальной услуги являются:

размещение на портале государственных и муниципальных услуг области, на информационном стенде в Управлении:

информации о муниципальной услуге, порядке и сроках ее предоставления;

сведения о местонахождении, о графике (режиме) работы, контактных телефонах (телефонах для справок), адресе электронной почты Управления, участвующего в предоставлении муниципальной услуги;

бланк заявления и перечня документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

Возможность направления запроса и получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги в электронном виде.

#### 2.14.2. Показателями качества муниципальной услуги являются:

предоставление услуги в соответствии с требованиями Административного регламента;

наличие различных каналов получения услуги;

количество отказов в предоставлении муниципальной услуги – до 1 %;

количество услуг оказанных за отчетный период – по факту;

количество услуг оказанных в установленные сроки – 100 %;

нарушение сроков оказания услуг – 0;

количество обжалований решений и действий (бездействий) – 0.

### 2.15. Особенности предоставления муниципальной услуги в электронном виде

Предоставление муниципальной услуги в электронном виде обеспечивает возможность:

ознакомления заявителя с порядком предоставления муниципальной услуги через информационную систему «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Тамбовской области (в том числе с формами и образцами документов) <http://pgu.tambov.gov.ru/web/guest/mail> и официальный сайт администрации г. Кирсанова [post@g37.tambov.gov.ru](mailto:post@g37.tambov.gov.ru), Интернет-сайте: <http://g37.tambov.gov.ru>;

консультирование заявителя;

получения заявителем сведений о ходе выполнения запроса (заявления

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

3.1. Состав и последовательность административных действий (процедур).

Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры (действия):

прием и регистрация заявления и документов;

рассмотрение заявления и документов;

принятие решения.

Последовательность и описание каждого административного действия предоставления муниципальной услуги представлена блок-схемой согласно приложению № 2 к административному регламенту.

3.2. Прием и регистрация заявления и документов

3.2.1. Основанием начала административной процедуры является обращение Заявителя в Управление с заявлением и документами, указанными в пункте 2.6. административного регламента.

Бланк заявления размещается на портале государственных и муниципальных услуг области (<http://pgu.tambov.gov.ru/>);

Интернет-сайте: <http://g37.tambov.gov.ru>;

официальном сайте администрации г. Кирсанова

[post@g37.tambov.gov.ru](mailto:post@g37.tambov.gov.ru)

Адрес электронной почты: [gkh@g37.tambov.gov.ru](mailto:gkh@g37.tambov.gov.ru)

3.2.2. При предоставлении документов лично заявителем, специалист, уполномоченный принимать документы, устанавливает предмет обращения, устанавливает личность заявителя (полномочия доверенного лица), проверяет наличие документов, указанных в пункте 2.6. административного регламента.

3.2.3. При установлении фактов несоответствия представленных документов требованиям, указанным в административном регламенте, специалист, ответственный за прием документов, уведомляет заявителя о

наличии препятствий для предоставления муниципальной услуги, объясняет заявителю содержание выявленных недостатков и предлагает принять меры к их устранению.

3.2.4. Специалист, уполномоченный принимать документы, регистрирует поступившее заявление с приложенными документами путем внесения в журнал учета входящих документов. Форма журнала регистрации приведена в приложении № 4.

3.2.5. Специалист, уполномоченный принимать документы, передает поступившие документы начальнику Управления для рассмотрения.

3.2.6. Максимальный срок выполнения административного действия не может превышать 60 минут.

### 3.3. Рассмотрение заявления и документов

3.3.1. Основанием для начала административной процедуры является поступление заявления и документов от специалиста, ответственного за прием документов.

3.3.2. Начальник Управления в течение одного рабочего дня со времени поступления документов назначает специалиста, ответственного за рассмотрение представленных документов.

3.3.3. Фамилия, имя и отчество ответственного специалиста, его место работы и телефон должны быть сообщены заявителю по его письменному или устному обращению.

3.3.4. Специалист в течение 9 дней со дня получения заявления готовит ответ.

Максимальный срок выполнения административного действия не может превышать 10 дней.

### 3.4. Принятие решения

3.4.1. Лица, ответственные за исполнение муниципальной услуги, самостоятельно определяют наличие оснований, по которым муниципальная услуга не исполняется, в строгом соответствии с п. 2.8.2. настоящего Административного регламента.

3.4.2. В случае если рассмотрение поставленных в обращении вопросов не входит в компетенцию управления ЖКХ, строительства и архитектуры, лицу сообщается о невозможности представления интересующей его информации, а также о праве лица и порядке обращения в органы государственной власти, федеральные органы контроля и надзора, в компетенцию которых входит рассмотрение данных вопросов.

3.4.3. В случае если на поставленные в обращении вопросы ответ не может быть дан непосредственно лицами, ответственными за исполнение муниципальной услуги, и для подготовки ответа требуется разъяснение государственного органа, к подготовке ответа привлекается государственный орган, в компетенцию которого входит рассмотрение данных вопросов.

3.4.4. Ответ на обращение не дается в случае отсутствия в письменном обращении:

– фамилии гражданина, направившего обращение, и его почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ;

– фамилии руководителя юридического лица (его представителя), направившего обращение, и его почтового (юридического) адреса, по которому должен быть направлен ответ.

3.4.5. При обращении заявителя за получением результата предоставления муниципальной услуги уполномоченный специалист выдает заявителю итоговый документ.

3.5. Последовательность действий специалистов управления ЖКХ, строительства и архитектуры при индивидуальном консультировании лиц на основании обращений в устной форме:

3.5.1. Основанием для индивидуального консультирования граждан в устной форме является обращение гражданина лично или по телефону управления ЖКХ, строительства и архитектуры.

3.5.2. Индивидуальное предоставление информации лицам на основании обращений в устной форме осуществляет начальник управления ЖКХ, строительства и архитектуры, специалисты данного управления, ответственного за исполнение муниципальной услуги, в обязанности которых входит консультирование лиц в устной форме.

3.5.3. При индивидуальном консультировании лиц на основании обращения в устной форме информация представляется в момент обращения.

Время индивидуального консультирования в устной форме при обращении лиц лично в управление ЖКХ, строительства и архитектуры складывается из времени изложения обратившимся лицом проблемы и времени представления ответа.

Максимальное время представления информации составляет 30 минут.

Максимальное время ожидания гражданина в очереди составляет 30 минут.

3.5.4. Лицо, ответственное за исполнение муниципальной услуги, при индивидуальном консультировании лица на основании личного обращения в устной форме обязано:

- предложить заявителю представиться, назвав фамилию, имя, отчество и должность, а также наименование организации, которую он представляет, почтовый (юридический) адрес;

- выслушать обращение и при необходимости уточнить поставленные в нем вопросы;

- представить в устной форме информацию по существу вопроса в пределах своей компетенции в соответствии с настоящим Административным регламентом.

3.5.5. Лицо, ответственное за исполнение муниципальной услуги, при индивидуальном консультировании лиц по телефону обязано:

- представить структурное подразделение, в которое поступило обращение;

- представиться лично, назвав свою фамилию, имя, отчество, должность;

- предложить абоненту представиться, назвав фамилию, имя, отчество и должность, а также организацию, которую он представляет;

- выслушать обращение и при необходимости уточнить поставленные в нем вопросы;



- представить в устной форме информацию по существу вопроса в пределах своей компетенции в соответствии с настоящим Административным регламентом в сроки, указанные в пункте 3.2.3 настоящего Административного регламента.

3.5.6. В случае если рассмотрение поставленных в обращении вопросов не входит в компетенцию управления ЖКХ, строительства и архитектуры, лицу сообщается о невозможности представления интересующей его информации, а также о праве лица и порядке обращения в органы государственной власти, федеральные органы контроля и надзора, в компетенцию которых входит рассмотрение данных вопросов.

3.5.7. В случае если на поставленные в обращении вопросы ответ не может быть дан непосредственно лицами, ответственными за исполнение муниципальной услуги, и для подготовки ответа требуется разъяснение государственного органа, к подготовке ответа привлекается государственный орган, в компетенцию которого входит рассмотрение данных вопросов.

3.5.8. В случае если специалист управления ЖКХ, строительства и архитектуры администрации города не может дать ответ самостоятельно, либо подготовка ответа требует продолжительного времени, он обязан предложить заявителю один из вариантов дальнейших действий:

- изложить суть обращения в письменной форме;
- назначить другое, удобное для посетителя время для консультации;
- дать консультацию в двухдневный срок по контактному телефону, указанному заявителем.

3.5.9. В случае если для ответа на обращение в устной форме по вопросам, возникающим по конкретной ситуации, требуется представление извлечений из нормативных правовых актов, разъяснений государственных органов и методических материалов, лицу предлагается направить обращение в письменной форме в структурное подразделение или государственные органы с обязательным сообщением необходимых реквизитов структурного подразделения или государственного органа.

3.5.10. В случае если лицо не удовлетворено консультацией, представленной по телефону, ему предлагается направить обращение в письменной форме в управление ЖКХ, строительства и архитектуры, и сообщаются его реквизиты.

3.6. Обращения, поступившие по электронной почте, принимаются, распечатываются на бумажном носителе и передаются на регистрацию.

3.7. Обращения, направленные гражданами на официальный сайт администрации городского округа - город Кирсанов в сети Интернет, принимаются и регистрируются отделом по работе с обращениями граждан администрации городского округа - город Кирсанов.

3.7.1. Дальнейшая работа с обращениями граждан, поступившими по информационным системам общего пользования, осуществляется аналогично работе с письменными обращениями.

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

4.1. Контроль за соблюдением последовательности и сроками действий, определенных административными процедурами предоставления муниципальной услуги, а также за полнотой и качеством предоставления исполнителем муниципальной услуги осуществляется заместителем главы администрации города, курирующим вопросы ЖКХ, строительства и архитектуры или начальником Управления.

4.2. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок прохождения административных процедур, а также выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

Плановая проверка полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляется ежеквартально, но не реже одного раза в год. Внеплановая проверка проводится по конкретному обращению заявителя (в случае поступления жалоб на полноту и качество предоставления муниципальной услуги).

4.3. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав заявителей осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Должностные лица управления ЖКХ, строительства и архитектуры администрации города Кирсанова Тамбовской области несут персональную ответственность, закрепленную в их должностных инструкциях, за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги, в соответствии с требованиями действующего законодательства.

#### **5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) структурных подразделений, а также их должностных лиц**

5.1. В случае если заявитель не согласен с результатом оказания муниципальной услуги, он вправе обжаловать действия (бездействия) и решения, осуществляемые (принятые) в ходе исполнения Административного регламента, в досудебном и судебном порядке.

5.2. В досудебном порядке: заявитель имеет право обратиться с жалобой лично (устно) или направить письменное предложение, заявление или жалобу:

- заместителю главы администрации города, курирующему вопросы жилищно-коммунального хозяйства, строительства и архитектуры по адресу:

Тамбовская область, г. Кирсанов, ул. Советская, № 29, кабинет №20, телефон: 3-26-19, факс 3-45-70.

- главе города Кирсанова по адресу: Тамбовская область, г. Кирсанов, ул. Советская, №29, телефон: 3-32-33;

- в судебном порядке - в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий государственную услугу, либо 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, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации. Правительство Российской Федерации вправе установить случаи, при котором срок рассмотрения жалобы может быть сокращен.

5.3. Обращение заявителя в письменной форме должно содержать следующую информацию:

- фамилия, имя, отчество заявителя, которым подается обращение, и (или) гражданина, претендующего на предоставление муниципальной услуги, их место жительства или пребывания;

- наименование органа, должности, фамилии, имени, отчества работника (при наличии информации), решение, действия (бездействия) которого обжалуются;

- существо обжалуемого решения, действия (бездействия).

Обращение, поступившее в форме электронного документа должно в обязательном порядке содержать: фамилию, имя, отчество, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме.

Дополнительно в обращении указываются причины несогласия с обжалуемым решением, действием (бездействием) обстоятельства, на основании которых заявитель 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, которые гражданин считает необходимым сообщить.

К обращению могут быть приложены копии документов, подтверждающие изложенные в обращении обстоятельства. В таком случае в обращении приводится перечень прилагаемых к нему документов и количество листов в одном документе.

Обращение подписывается заявителем и проставляется дата обращения.

5.4. По результатам рассмотрения обращения главой города принимается решение об удовлетворении требований заявителя либо об отказе в их удовлетворении.

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

Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

5.5. Если в письменном обращении не указана фамилия заявителя, направившего обращение, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью или имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить заявителю, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.6. Если в письменном обращении заявителя содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, глава города вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращения переписки по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в администрацию города. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.

5.7. Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, заявителю, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

5.8. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

5.9. Заявитель вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, действия или бездействия должностных лиц структурных подразделений, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, в судебном порядке в сроки, установленные действующим законодательством.

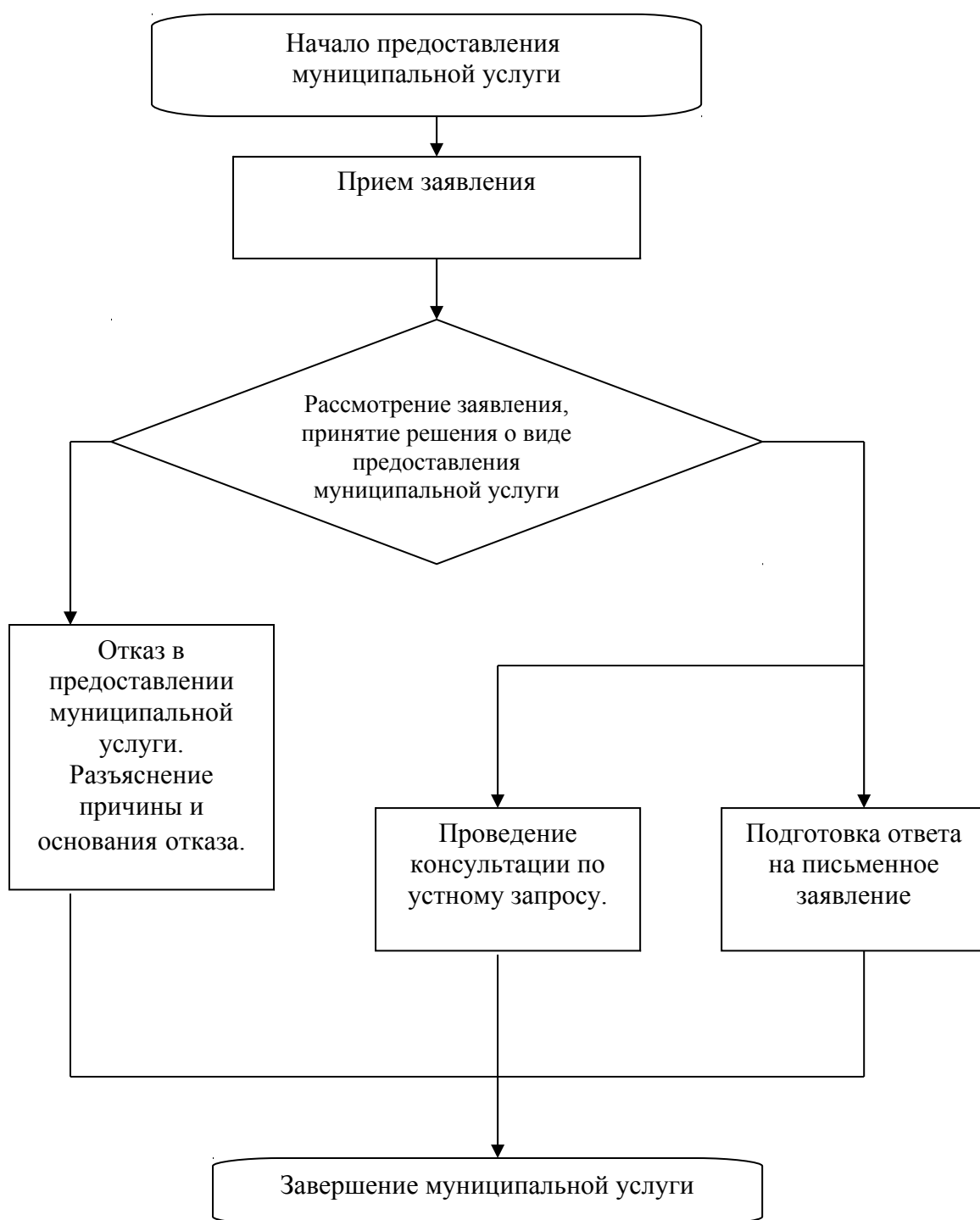
Приложение 1  
к административному регламенту  
предоставления муниципальной услуги  
«Предоставление информации о порядке  
предоставления жилищно-коммунальных  
услуг населению на территории  
городского округа - город Кирсанов»

**Информация об органе местного самоуправления, уполномоченном на  
предоставление муниципальной услуги**

Наименование органа местного самоуправления	Почтовый адрес	Контактный телефон	e-mail	Часы работы
Администрация города Кирсанова	393360	8(47537) 3-45-70; 3-26-14	post@g37.tambov.gov.ru	Понедельник-пятница с 8 до 17 часов Обед с 12 до 13 часов
Управление ЖКХ, строительства и архитектуры	393360	8(47537) 3-51-45; 3-48-81	<a href="mailto:gkh@g37.tambov.gov.ru">gkh@g37.tambov.gov.ru</a>	Понедельник, среда, пятница с 8 до 12 часов

Приложение 2  
к административному регламенту  
предоставления муниципальной услуги  
«Предоставление информации о порядке  
предоставления жилищно-коммунальных  
услуг населению на территории  
городского округа - город Кирсанов»

**Блок-схема предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению на территории городского округа - город Кирсанов»**



Приложение 3  
к административному регламенту  
предоставления муниципальной услуги  
«Предоставление информации о порядке  
предоставления жилищно-коммунальных  
услуг населению на территории  
городского округа - город Кирсанов»

**Заявление на предоставление муниципальной услуги**

Главе города Кирсанова

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
(ФИО заявителя)

\_\_\_\_\_  
проживающего по адресу:  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Уважаемый \_\_\_\_\_!

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
Дата

Подпись

Приложение 4  
к административному регламенту  
предоставления муниципальной услуги  
«Предоставление информации о порядке  
предоставления жилищно-коммунальных  
услуг населению на территории  
городского округа - город Кирсанов»

Журнал  
учета обращений

№ п/ п	Дата консульт ации	Сведения о консультируемом (Наименование, контактные данные)	Содержание консультации	Специалист, проводивший консультацию



**Образец заполнения заявления на предоставление муниципальной  
услуги**

Главе города Кирсанова  
О.Р. Шапиро  
Иванова Ивана Ивановича,  
проживающего по адресу:  
393360 г. Кирсанов,  
ул. Светлая, д. 21, кв. 15,  
тел. 3-65-68

Уважаемый Олег Романович!

Прошу Вас сообщить информацию о том, как осуществляется перерасчет за жилищно-коммунальные услуги в случае временного отсутствия жильцов?

Дата

Подпись