

Утвержден

постановлением главы городского поселения Верхние Серги

от 24.11.2010 № 166

**Административный регламент администрации Городского поселения Верхние Серги**  
**«Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению».**

I. Общие положения

1.1. Административный регламент администрации городского поселения Верхние Серги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» (далее — Регламент) разработан в целях установления порядка, сроков и последовательности действий предоставления муниципальной услуги по предоставлению заинтересованным лицам информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг (далее — Услуга).

1.2. Предоставление услуги осуществляется в соответствии с:

Конституцией Российской Федерации;

Жилищным кодексом Российской Федерации;

Федеральным законом от 06 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Федеральным законом Российской Федерации от 27 июля 2010г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

Постановлением Правительства Российской Федерации от 23 мая 2006 г. № 307 «О порядке предоставления коммунальных услуг гражданам»;

Постановлением Правительства Российской Федерации от 13 августа 2006г. № 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»;

Автор: Vsergi  
29.11.2010 21:17 -

---

Распоряжением Правительства Свердловской области от 25.03.2010 г. №254-РП «О мерах по реализации распоряжения Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 г. № 1993-р»;

Уставом Городского поселения Верхние Серги;

Настоящим административным регламентом.

1.3. Результатом предоставления услуги является:

При обращении за предоставлением услуги в ходе личного обращения или по телефону является получение заявителями устных разъяснений, содержащих следующую информацию:

об установленных ценах и тарифах на предоставляемые коммунальные услуги;

об установленных ценах и тарифах на услуги и работы по содержанию и ремонту общего имущества многоквартирных домов;

о перечне и качестве жилищно-коммунальных услуг и работ.

При письменном обращении, в том числе по электронной почте за предоставлением услуги, которым заканчивается предоставление услуги, является получение заявителями разъяснений по поставленным в обращении вопросам в письменной форме, содержащих следующую информацию:

об установленных ценах и тарифах на предоставляемые коммунальные услуги;

об установленных ценах и тарифах на услуги и работы по содержанию и ремонту общего имущества многоквартирных домов, устанавливаемых органом местного самоуправления.

о перечне и качестве жилищно-коммунальных услуг и работ.

1.4. Получателями услуги являются физические лица, проживающие на территории городского поселения Верхние Серги, а также юридические лица (независимо от организационно-правовой формы), законно осуществляющие свою деятельность (далее-заявители).

## II. Требования к порядку предоставления услуги

2.1. Сотрудники администрации городского поселения Верхние Серги при предоставлении услуги

руководствуются положениями настоящего Административного регламента.

Адрес официального сайта Администрации городского поселения Верхние Серги: [http://  
www.  
vsergi  
.ru/](http://www.vsergi.ru/)

Номер телефона/факса администрации городского поселения Верхние Серги по

Автор: Vsergi  
29.11.2010 21:17 -

---

вопросам предоставления муниципальной услуги: 34398 2-46-93; 2-46-31

Адрес электронной почты (e-mail): [admwsergi @ mail . ru](mailto:admwsergi@mail.ru)

График (режим) работы администрации: ежедневно, кроме субботы, воскресенья и нерабочих праздничных дней, с 8-00 до 17-00, перерыв 12.00-12.48.

Информирование заявителей о правилах предоставления услуги осуществляется сотрудниками администрации городского поселения Верхние Серги, уполномоченными на осуществление информирования о правилах предоставления услуги, при личном обращении, обращении по телефону, по электронной почте или письменном обращении.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения подробно и в вежливой форме информируют обратившихся заявителей по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании органа, в который позвонил заявитель, фамилии, имени, отчестве и должности сотрудника, принявшего телефонный вызов.

При консультировании сотрудники администрации городского поселения Верхние Серги руководствуются следующими принципами:

достоверность предоставляемой информации;

четкость и полнота в изложении информации;

оперативность предоставления информации.

Автор: Vsergi  
29.11.2010 21:17 -

---

Консультирование заявителей проводится в форме устного или письменного консультирования (по письменному запросу - в письменном виде, по устному запросу - в устной форме).

Услуга предоставляется бесплатно.

## 2.2. Требования к оформлению документов, необходимых для получения услуги.

Для заявителей, письменно обратившихся за получением услуги, форма обращения может быть произвольной и должна содержать следующую информацию:

Для граждан: фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, содержание вопросов, по которым требуется консультирование в рамках предоставления услуги, заверенную личной подписью с указанием даты обращения;

Для юридических лиц: полное наименование юридического лица, фамилию, имя, отчество руководителя, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, содержание вопросов, по которым требуется консультирование в рамках предоставления услуги, заверенную подписью полномочного представителя юридического лица, печатью организации (в случае, если письменное обращение представлено не на бланке организации), с указанием даты обращения.

В письменном обращении за предоставлением услуги, в том числе, направленном по электронной почте, заявителями указывается адресат, либо должность, фамилия и инициалы должностного лица, которому адресовано обращение.

Письменное обращение может быть написано от руки или оформлено в печатном виде.

## 2.3. Сроки предоставления услуги.

Срок предоставления услуги при личном обращении заявителя за получением услуги не может превышать 30 минут.

Срок предоставления услуги при письменном обращении заявителя за получением информации не может превышать 30 дней с момента регистрации обращения.

В исключительных случаях данный срок предоставления услуги может быть продлен, но не более чем на 30 дней с обязательным уведомлением заявителя о продлении срока рассмотрения обращения. Общий срок рассмотрения обращения в этом случае не должен превышать 60 дней.

### III. Административные процедуры по предоставлению услуги.

#### 3.1. Административные процедуры предоставления информации:

прием обращения о предоставлении информации;

поиск необходимой информации;

предоставление информации (мотивированный отказ в предоставлении информации) заявителю.

3.2. Описание последовательности административных действий при осуществлении консультирования заявителей, лично обратившихся за получением услуги.

Юридическим фактом для начала исполнения административных действий, связанных с консультированием заявителей, является личное обращение заявителя за получением услуги.

Сотрудник администрации городского поселения Верхние Серги осуществляющий приём заявителей, регистрирует фамилию, имя, отчество, адрес и телефон заявителя в Журнале регистрации приёма граждан, заслушивает заявителя, и, при необходимости, уточняет у него характер и существо разъяснений, за получением которых он обратился.

Сотрудник администрации городского поселения Верхние Серги, осуществляющий приём заявителей, в доступной для восприятия форме дает заявителю устные разъяснения по существу вопроса.

Максимально допустимое время для устных разъяснений на поставленные заявителем вопросы не должно превышать 30 минут.

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

При обращении заявителя с вопросом об источнике предоставленной ему информации сотрудник администрации городского поселения Верхние Серги, осуществляющий приём заявителя, предоставляет достоверную информацию в форме и объеме, достаточных для идентификации источника получения предоставленной информации (за исключением случаев конфиденциальности сведений об источнике



информации).

Сотрудник администрации городского поселения Верхние Серги, осуществляющий прием граждан, фиксирует результат предоставления услуги в журнале регистрации консультаций по вопросам порядка предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

Личный приём заявителей главой городского поселения Верхние Серги осуществляется еженедельно в понедельник с 11-00 до 17-00 часов (кроме нерабочих праздничных дней).

Результатом личного обращения заявителя является ответ по существу вопроса, с которым обратился заявитель.

3.3. Описание последовательности административных действий при предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению заявителям, письменно обратившимся за предоставлением услуги.

Юридическим фактом для начала осуществления административных действий по предоставлению информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению заявителям, обратившихся за предоставлением услуги письменно или по электронной почте является поступление в администрацию городского поселения Верхние Серги обращения заявителя в виде письменного почтового отправления, обращения по электронной почте (далее - письменное обращение заявителя).

В случае обращения заявителя за получением услуги по электронной почте, работа с обращением ведётся как с письменным обращением.

Документы, направленные в администрацию городского поселения Верхние Серги почтовым отправлением или полученные при личном обращении заявителя, регистрируются в порядке делопроизводства.

По желанию заявителя при приеме и регистрации запроса на втором экземпляре сотрудник администрации городского поселения Верхние Серги, осуществляющий прием, проставляет отметку о принятии письменного обращения с указанием даты представления.

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

После регистрации письменное обращение передается в порядке делопроизводства главе городского поселения Верхние Серги. Глава городского поселения Верхние Серги передает запрос сотруднику администрации городского поселения Верхние Серги.

Максимальный срок выполнения действия составляет 3 дня.

Сотрудник администрации городского поселения Верхние Серги, получивший поручение по рассмотрению письменного обращения заявителя обеспечивает:

- объективное, полное и своевременное рассмотрение обращения;
- подготовку письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов в срок не более 10 рабочих дней с момента поступления к нему письменного обращения.

Сотрудник, уполномоченный предоставлять информацию, передает указанные выше документы на подпись главе городского поселения Верхние Серги.

Глава городского поселения Верхние Серги либо заместитель главы администрации городского поселения Верхние Серги подписывает ответ.

Максимальный срок выполнения действия составляет 3 дня.

Сотрудник, уполномоченный предоставлять информацию, передает подписанный ответ в порядке делопроизводства для выдачи.

Максимальный срок выполнения действия составляет 1 день. Действие совершается в день получения подписанных документов от главы городского поселения Верхние Серги либо от заместителя главы администрации городского поселения Верхние Серги.

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

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

Сотрудник, уполномоченный выдавать документы, выдает документы заявителю, заявитель расписывается в получении документов на экземпляре документа, который остается в администрации городского поселения Верхние Серги.

Максимальный срок выполнения всех действий составляет 20 минут.

**Результатом процедуры оформления ответа на обращение является письменный  ответ заявителю по существу.**

#### IV. Порядок и формы контроля за предоставлением услуги.

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению услуги, и принятием решений сотрудниками администрации городского поселения Верхние Серги осуществляется должностными лицами администрации городского поселения Верхние Серги, ответственными за организацию работы по исполнению функции в соответствии с должностными инструкциями.

4.2. Сотрудники администрации городского поселения Верхние Серги, предоставляющие услугу, несут персональную ответственность за действия (бездействие), осуществляемые в ходе предоставления услуги в соответствии с действующим законодательством. Персональная ответственность сотрудников администрации городского поселения Верхние Серги закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства.

V. Порядок обжалования действий (бездействия) должностного лица, а также принимаемого им решения при исполнении муниципальной услуги

Порядок обжалования действия (бездействия) должностного лица, а также принимаемого им решения при исполнении муниципальной услуги определяется в соответствии с действующим законодательством РФ.