

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ
"ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ О ПОРЯДКЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ
ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ НАСЕЛЕНИЮ"**

Список изменяющих документов
(в ред. Постановлений администрации г. Канска
Красноярского края от 21.10.2013 N 1474, от 10.06.2016 N 526)

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящий Административный регламент предоставления муниципальной услуги (далее - Административный регламент) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги по предоставлению информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению (далее - муниципальная услуга), определяет сроки и последовательность действий при осуществлении полномочий по предоставлению муниципальной услуги.

2. Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению осуществляет орган местного самоуправления - администрация города Канска в лице муниципального учреждения "Служба заказчика" (далее - Учреждение).

3. Заявителями на получение муниципальной услуги являются:

- физические лица - граждане Российской Федерации, лица, имеющие гражданство иностранного государства, лица без гражданства, беженцы и вынужденные переселенцы;

- юридические лица любых организационно-правовых форм, в том числе индивидуальные предприниматели и некоммерческие организации;

- государственные и муниципальные органы исполнительной власти, органы законодательной власти, суды, а также иные органы, желающие получить муниципальную услугу.

4. При предоставлении муниципальной услуги Учреждение осуществляет:

информирование и консультирование получателей муниципальной услуги о действующих нормативных актах, устанавливающих порядок и условия предоставления жилищно-коммунальных услуг;

прием заявлений и документов получателей муниципальной услуги;

принятие решения о предоставлении информации либо об отказе в предоставлении информации.

5. Информация о муниципальной услуге и порядке ее оказания предоставляется бесплатно.

6. Информирование граждан о предоставлении муниципальной услуги осуществляется Учреждением с использованием:

- средств массовой информации (печатных и электронных);

- информационных стендов;

- информационно-справочных материалов (буклетов, брошюр).

7. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

- [Конституцией](#) Российской Федерации (с учетом изменений и дополнений) (Российская газета, N 7, 21.01.2009);

- Жилищным [кодексом](#) Российской Федерации (с учетом изменений и дополнений) (Российская газета, N 1, 12.01.2005, Парламентская газета, N 7 - 8, 15.01.2005);

- Федеральным [законом](#) "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации" (с учетом изменений и дополнений) (Парламентская газета, N 186, 08.10.2003, Российская газета, N 202, 08.10.2003);

- [Распоряжением](#) Правительства Российской Федерации от 17 декабря 2009 года N 1993-р "Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде" (Российская газета, N 247, 23.12.2009);

- [Постановлением](#) Правительства Российской Федерации от 23.05.2006 N 306 "Об утверждении Правил установления и определения нормативов потребления коммунальных услуг";

- [Постановлением](#) Правительства Российской Федерации от 23.05.2006 N 307 "О порядке предоставления коммунальных услуг гражданам";

- [Постановлением](#) Правительства Российской Федерации от 13.08.2006 N 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";

- [Постановлением](#) Правительства РФ от 21.07.2008 N 549 "О порядке поставки газа для обеспечения коммунально-бытовых нужд граждан".

8. На информационных стендах администрации размещаются:

- сведения о графике (режиме) работы администрации (или структурного подразделения, ответственного за предоставление муниципальной услуги);

- информация о порядке и условиях оказания муниципальной услуги;

- перечень документов, необходимых для решения вопроса оказания муниципальной услуги.

СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

9. Учреждением предоставляется муниципальная услуга "Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению".

10. Орган предоставления муниципальной услуги - администрация города Канска в лице муниципального учреждения "Служба заказчика".

Адрес Учреждения: 663600, Красноярский край, город Канск, улица Ленина, дом 4/1.

Сведения об адресе и номерах телефонов Учреждения указаны в приложении N 1 к настоящему Административному регламенту.

11. Результатом предоставления муниципальной услуги является предоставление получателю объективной и достоверной информации о стандартах качества предоставляемых населению жилищно-коммунальных услуг.

12. Сроки предоставления муниципальной услуги составляют:

- при устном консультировании заявителей время ожидания консультации должно составлять не более 30 минут, время консультации должно составлять не более 30 минут;

- при обращении заявителя, по которому Учреждению необходимо подготовить письменный ответ, срок подготовки ответа не должен превышать 30 дней с момента регистрации заявления в специальном журнале учета заявлений. В случае если для полного и обоснованного ответа заявителю Учреждению необходимо получить дополнительную информацию из иных органов (организаций), заявителю не позднее 30 дней со дня регистрации заявления в специальном журнале учета заявлений направляется промежуточный ответ, в котором указывается на причины непредоставления информации в полном объеме и предполагаемый срок предоставления полного ответа, но не более 15 дней. В случае необходимости к письменному ответу прикладываются дополнительные материалы и документы.

13. Регистрация запроса заявителя о предоставлении ему муниципальной услуги производится ответственным за регистрацию сотрудником Учреждения немедленно, по мере поступления заявлений.

14. Муниципальная услуга предоставляется:

- об используемых при предоставлении жилищно-коммунальных услуг определениях и понятиях;

- о нормативных правовых актах, регулирующих порядок предоставления жилищно-коммунальных услуг населению;

- о нормативных требованиях к предоставлению коммунальных услуг;

- об определении состава общего имущества в многоквартирном доме и требованиях к его содержанию;

- о порядке и условиях заключения договоров на оказание коммунальных услуг;

- о порядке расчета и внесения платы за коммунальные услуги;

- о порядке несения собственниками помещений в многоквартирном доме общих расходов на содержание и ремонт общего имущества;

- о правах и обязанностях исполнителей услуг (юридических лиц независимо от организационно-правовой формы, а также индивидуальных предпринимателей, предоставляющих коммунальные услуги, производящих или приобретающих коммунальные ресурсы и отвечающих за обслуживание внутридомовых инженерных систем, с использованием которых предоставляются коммунальные услуги);

- о правах и обязанностях потребителей (граждан, использующих коммунальные услуги для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности);

- о порядке перерасчета платы за отдельные виды коммунальных услуг за период временного отсутствия потребителей в занимаемом жилом помещении;

- о порядке изменения размера платы за коммунальные услуги при предоставлении

коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность;

- о порядке установления факта непредоставления коммунальных услуг или предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества;

- об ответственности исполнителя и потребителя при предоставлении коммунальных услуг;

- о порядке приостановления или ограничения предоставления коммунальных услуг;

- об особенностях холодного водоснабжения, осуществляемого через водоразборную колонку;

- об особенностях продажи бытового газа в баллонах;

- о порядке поставки газа для обеспечения коммунально-бытовых нужд граждан;

- об осуществлении контроля за соблюдением порядка предоставления жилищно-коммунальных услуг;

- об осуществлении контроля за содержанием общего имущества в многоквартирном доме.

15. Предоставление муниципальной услуги основывается на принципах уважения к личности, законности, муниципальная услуга оказывается независимо от пола, расы, национальности, языка, происхождения, имущественного и должностного положения, места жительства, отношения к религии, убеждений, принадлежности к общественным объединениям, а также других обстоятельств.

ПОРЯДОК КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ ПО ВОПРОСАМ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

16. Консультации по вопросам предоставления муниципальной услуги даются непосредственно специалистами Учреждения при устном и (или) письменном обращении гражданина.

17. Документы, представляемые заявителем при предоставлении муниципальной услуги:

- при устном консультировании заявителем представляется документ, удостоверяющий личность заявителя. Кроме того, заявителем могут быть представлены иные документы, касающиеся сути обращения (заявления, решения, справки, ответы и др.);

- при письменном обращении заявителем предоставляется заявление о предоставлении муниципальной услуги. Кроме того, заявителем могут быть представлены иные документы (их копии), касающиеся сути обращения (заявления, решения, справки, ответы и др.).

Вне зависимости от формы обращения в случае необходимости сотрудником Учреждения, оказывающим муниципальную услугу, могут быть запрошены у заявителя дополнительные сведения и документы.

18. При устном обращении получателя муниципальной услуги специалист Учреждения (далее - специалист) квалифицированно в пределах своей компетенции дает ответ самостоятельно, а если это необходимо - с привлечением других специалистов и (или) руководителей Учреждения либо структурных подразделений администрации города Канска.

19. Очередность предоставления муниципальной услуги в форме устного консультирования определяется в порядке очередности. Инвалидам, ветеранам ВОВ и приравненным к ним лицам

муниципальная услуга оказывается вне очереди.

20. Во время консультации специалист должен корректно и внимательно относиться к заявителю, не унижая его чести и достоинства. Максимальная продолжительность ответа специалиста на вопросы заявителя не должна превышать 30 минут.

21. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании структурного подразделения Учреждения, в которое позвонил получатель муниципальной услуги, должности, фамилии, имени, отчестве специалиста, принявшего телефонный звонок.

Во время разговора специалист Учреждения обязан произносить слова четко, не допускать параллельных разговоров с окружающими людьми. Не допускается прерывание разговора по причине поступления звонка на другой телефонный аппарат.

22. Индивидуальное письменное консультирование осуществляется при обращении получателя муниципальной услуги в Учреждение:

- нарочным;
- посредством направления почтой, в т.ч. электронной;
- направления по факсу.

23. Информация предоставляется заявителю в простой, четкой форме, с указанием фамилии и номера телефона непосредственного исполнителя, за подписью руководителя Учреждения.

24. Документы для предоставления муниципальной услуги либо ответ на обращение не дается в случае:

- если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу работников Учреждения, а также членов их семей;
- если текст письменного обращения не поддается прочтению.

АДМИНИСТРАТИВНЫЕ ПРОЦЕДУРЫ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

25. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- информирование граждан;
- консультирование граждан;
- принятие письменного заявления;
- письменное информирование заявителя о муниципальной услуге;
- порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги;
- порядок обжалования действий (бездействия) и решений, принимаемых в ходе оказания муниципальных услуг.

Муниципальная услуга предоставляется безвозмездно, плата за оказание муниципальной

услуги не взимается.

26. Основанием для начала административной процедуры по информированию и консультированию является обращение получателя муниципальной услуги за информацией и консультацией в Учреждение. Порядок информирования и консультирования установлен в [пунктах 11 - 26](#) Административного регламента.

27. Основанием для начала административной процедуры приема заявления получателя государственной услуги для получения информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг является обращение получателя с заявлением в Учреждение.

28. Предоставление муниципальной услуги носит постоянный характер и не требует подготовки специальных документов от получателей.

29. Если специалист структурного подразделения Учреждения квалифицированно в пределах своей компетенции может дать ответ самостоятельно, он должен сделать это незамедлительно.

30. Заявитель во время подготовки письменного ответа при предоставлении муниципальной услуги имеет право обращаться к специалисту Учреждения, в компетенции которого находится рассмотрение заявления, и быть информированным о ходе выполнения мероприятий по заявлению.

31. Результатом предоставления муниципальной услуги является предоставление получателю объективной и достоверной информации. Показателями доступности и качества муниципальных услуг является количество зарегистрированных заявлений о предоставлении муниципальных услуг, количество предоставленных муниципальных услуг, количество оспоренных действий (бездействия) при предоставлении муниципальных услуг.

ТРЕБОВАНИЯ К ПОМЕЩЕНИЯМ, В КОТОРЫХ ПРЕДОСТАВЛЯЕТСЯ
МУНИЦИПАЛЬНАЯ УСЛУГА, К ЗАЛУ ОЖИДАНИЯ, МЕСТАМ
ДЛЯ ЗАПОЛНЕНИЯ ЗАПРОСОВ О ПРЕДОСТАВЛЕНИИ МУНИЦИПАЛЬНОЙ
УСЛУГИ, ИНФОРМАЦИОННЫМ СТЕНДАМ С ОБРАЗЦАМИ ИХ ЗАПОЛНЕНИЯ
И ПЕРЕЧНЕМ ДОКУМЕНТОВ, НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ
КАЖДОЙ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ, В ТОМ ЧИСЛЕ К ОБЕСПЕЧЕНИЮ
ДОСТУПНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ УКАЗАННЫХ ОБЪЕКТОВ В СООТВЕТСТВИИ
С ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВОМ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ О СОЦИАЛЬНОЙ
ЗАЩИТЕ ИНВАЛИДОВ
(в ред. [Постановления](#) администрации г. Канска Красноярского края
от 10.06.2016 N 526)

32. Помещения, в которых осуществляется прием граждан, обратившихся за получением муниципальной услуги, должны быть оснащены соответствующими указателями, информационными стендами с образцами заполнения заявления и перечнем документов, необходимых для предоставления услуги. Места для заполнения необходимых документов оборудуются стульями, столами и обеспечиваются бланками заявлений, письменными принадлежностями. На информационном стенде в Учреждении размещается перечень документов, которые заявитель должен представить для исполнения муниципальной услуги.

33. Рабочее место специалистов Учреждения, участвующих в оказании муниципальной услуги, оснащается настенной вывеской или настольной табличкой с указанием фамилии, имени, отчества и должности, необходимой для исполнения муниципальной услуги офисной техникой.

34. Помещения для предоставления муниципальной услуги по возможности размещаются в максимально удобных для обращения местах.

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

36. В местах предоставления муниципальной услуги на видном месте размещаются схемы размещения средств пожаротушения и путей эвакуации посетителей и работников органов, участвующих в оказании муниципальной услуги.

37. Места предоставления муниципальной услуги оборудуются средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

38. Входы в помещения оборудуются пандусами, расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски.

39. При ином размещении помещений по высоте должна быть обеспечена возможность получения муниципальной услуги маломобильными группами населения.

40. Места для ожидания и заполнения заявлений должны быть доступны для инвалидов.

41. К месту предоставления муниципальной услуги обеспечивается доступ инвалидов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов (включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников):

- возможность самостоятельного передвижения по территории, на которой расположено помещение для оказания муниципальной услуги, входа в места предоставления муниципальной услуги и выхода из них, посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с использованием кресла-коляски;

- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи в месте предоставления муниципальной услуги;

- размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к месту предоставления муниципальной услуги с учетом ограничений их жизнедеятельности;

- допуск к месту предоставления муниципальной услуги собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение и выдаваемого по форме и в порядке, которые определяются федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социальной защиты населения;

- оказание специалистами помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими муниципальной услуги наравне с другими лицами.

ПОРЯДОК ИСПОЛНЕНИЯ И ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА

42. Должностные лица Учреждения, участвующие в исполнении муниципальной услуги, несут персональную ответственность за соблюдение, полноту и качество исполнения положений настоящего Административного регламента.

43. Текущий контроль за полнотой и качеством исполнения, а также за соблюдением положений настоящего Административного регламента должностными лицами Учреждения, участвующими в исполнении Административного регламента (далее - текущий контроль), осуществляется должностными лицами Учреждения и администрации города Канска,

ответственными за организацию работы по исполнению Административного регламента.

Текущий контроль осуществляется как в плановом порядке, так и путем проведения внеплановых контрольных мероприятий.

Текущий контроль осуществляется путем проведения должностными лицами Учреждения и администрации города Канска, ответственными за организацию исполнения муниципальной услуги, проверок полноты и качества исполнения положений настоящего Административного регламента, выявления и обеспечения устранения выявленных нарушений, рассмотрения, принятия решений и подготовки ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на действия (бездействие) должностных лиц Учреждения, участвующих в исполнении муниципальной услуги.

Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается Учреждением.

44. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав физических и (или) юридических лиц действиями (бездействием) должностных лиц Учреждения, участвующих в исполнении Административного регламента, виновные лица привлекаются к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

ПОРЯДОК ОСПАРИВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) УЧРЕЖДЕНИЯ

45. Заинтересованное лицо (далее - заявитель) может сообщить о нарушении своих прав и законных интересов, действиях или бездействии должностных лиц Учреждения, участвующих в исполнении муниципальной услуги, нарушении положений Административного регламента.

Обращение может быть подано заявителем, права которого нарушены, а также по просьбе заявителя его представителем, чьи полномочия удостоверены в установленном законом порядке:

- в устной форме лично или по телефону: 2-70-18, 3-28-31;

- в письменном виде в адрес Учреждения, в том числе в виде почтовых отправлений, через интернет-сайт администрации города Канска, по электронной почте kansk_us_jkx@mail.ru.

46. При обращении заявителя в устной форме к должностному лицу Учреждения, ответственному за организацию исполнения Административного регламента, ответ на обращение с согласия заявителя может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

47. В письменном обращении заявителя указываются:

- фамилия, имя, отчество гражданина, наименование юридического лица;

- почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, контактный телефон заявителя;

- наименование структурного подразделения Учреждения, фамилия, имя, отчество должностного лица либо должность соответствующего лица, нарушившего права и законные интересы заявителя;

- суть обращения;

- личная подпись и дата.

Дополнительно в обращении указываются причины несогласия с действием (бездействием),

обстоятельства, на основании которых заявитель считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия к их реализации, требования о признании незаконным действия (бездействия), а также иные сведения, которые гражданин считает необходимым сообщить.

Обращение не подлежит рассмотрению в следующих случаях:

- в письменном обращении не указаны фамилия заявителя или почтовый адрес, по которому должен быть отправлен ответ; отсутствует подпись заявителя;
(в ред. [Постановления](#) администрации г. Канска Красноярского края от 21.10.2013 N 1474)

- в письменном обращении обжалуется судебное решение;

- в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

- текст письменного обращения не поддается прочтению.

Обращения заявителей, содержащие обжалование решений, действия конкретных должностных лиц, не могут быть направлены этим должностным лицам для рассмотрения и (или) ответа.

Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется заявителю в срок не позднее 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

48. В случае нарушения прав и законных интересов, действий или бездействия должностных лиц Учреждения, участвующих в исполнении муниципальной услуги, нарушения положений настоящего Административного регламента заявитель в срок 30 дней вправе обратиться в суд по месту нахождения Учреждения с целью защиты своих законных прав и интересов при предоставлении муниципальной услуги.

Начальник управления
О.А.РУССКИХ

Приложение N 1
к Административному регламенту
администрации города Канска
Красноярского края
предоставления муниципальной
услуги "Предоставление
информации о порядке
предоставления коммунальных
услуг населению"

ИНФОРМАЦИЯ
О МЕСТАХ НАХОЖДЕНИЯ И КОНТАКТНЫХ ТЕЛЕФОНАХ ОРГАНОВ,
УЧАСТВУЮЩИХ В ПРЕДОСТАВЛЕНИИ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

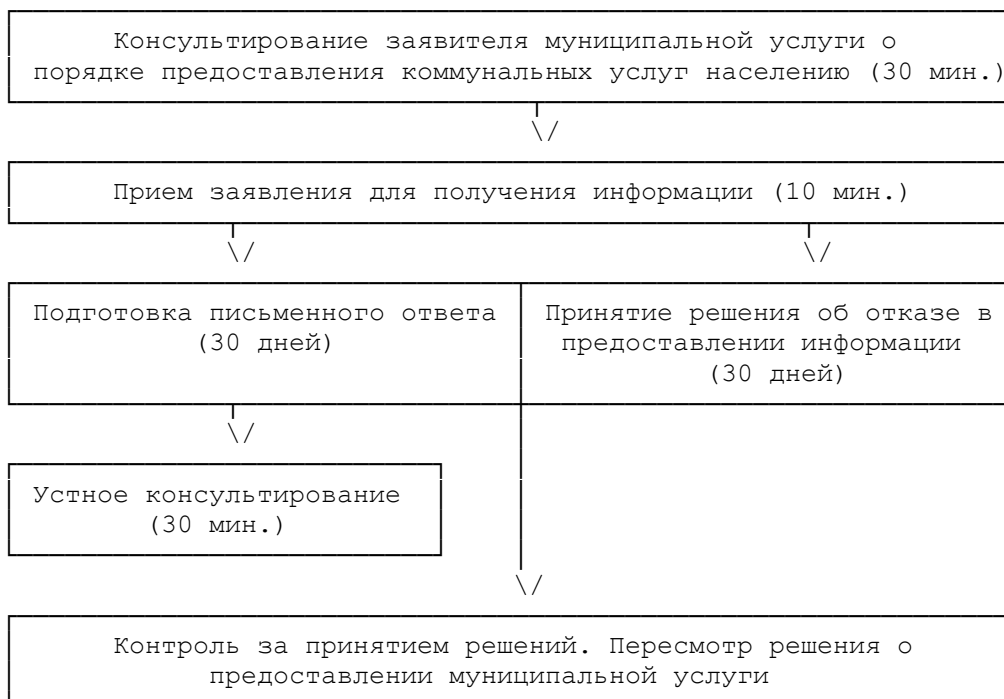
N	Наименование	Адрес администрации	Телефон
1	Муниципальное	663600, Красноярский край, город	8 (39161) 27018,

учреждение "Служба заказчика"	Канск, ул. Ленина, 4/1	8 (39161) 32831
-------------------------------------	------------------------	-----------------

Начальник управления
О.А.РУССКИХ

Приложение N 2
к Административному регламенту
администрации города Канска
Красноярского края
предоставления муниципальной
услуги "Предоставление
информации о порядке
предоставления коммунальных
услуг населению"

**БЛОК-СХЕМА
ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТИ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ
"ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ О ПОРЯДКЕ
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ НАСЕЛЕНИЮ"**



Начальник управления
О.А.РУССКИХ

