



АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
СОСНОВОБОРСКИЙ ГОРОДСКОЙ ОКРУГ ЛЕНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ

---

## ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 25/07/2016 № 1719

О внесении изменений в постановление администрации  
Сосновоборского городского округа от 31.12.2010 № 2710  
«Об утверждении административного регламента  
по предоставлению муниципальной услуги  
«Предоставление информации о порядке предоставления  
жилищно-коммунальных услуг населению»

В целях приведения в соответствие с требованиями Федерального законодательства администрация Сосновоборского городского округа **п о с т а н о в л я е т:**

1. Внести изменения в постановление администрации Сосновоборского городского округа от 31.12.2010 № 2710 «Об утверждении административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» (с изменениями от 25.08.2011 № 1512, от 19.09.2014 № 2206, от 12.01.2015 № 6).

1.1. Утвердить административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» в новой редакции (Приложение).

2. Пресс-центру администрации (Арибжанов Р.М.) разместить настоящее постановление на официальном сайте Сосновоборского городского округа.

3. Общему отделу администрации (Тарасова М.С.) обнародовать настоящее постановление на электронном сайте городской газеты «Маяк».

4. Настоящее постановление вступает в силу со дня официального обнародования.

5. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава администрации  
Сосновоборского городского округа

В.Б.Садовский

(Приложение)

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ  
предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о  
порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению»**

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.**

1.1. Административный регламент предоставления 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. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

- Конституцией Российской Федерации (с последующими изменениями и дополнениями);
- Жилищным кодексом Российской Федерации (с последующими изменениями и дополнениями);
- Федеральным законом Российской Федерации от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Федеральным законом Российской Федерации от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Постановлением Правительства Российской Федерации от 23.05.2006 № 306 «Об утверждении Правил установления и определения нормативов потребления коммунальных услуг» (с последующими изменениями и дополнениями);
- Постановлением Правительства РФ от 23.05.2006 № 307 «О порядке предоставления коммунальных услуг гражданам» (с последующими изменениями и дополнениями);
- Распоряжением Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 № 1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде»;
- Распоряжением администрации муниципального образования Сосновоборский городской округ Ленинградской области от 14.07.2011 № 180-р «Об утверждении реестра первоочередных муниципальных услуг, переводимых на предоставление в электронном виде»;
- Уставом муниципального образования Сосновоборский городской округ Ленинградской области.

1.3. Предоставление муниципальной услуги осуществляется Комитетом по управлению жилищно-коммунальным хозяйством администрации Сосновоборского городского округа, отделом жилищно-коммунального хозяйства Комитета по управлению жилищно-коммунальным хозяйством администрации Сосновоборского городского округа (далее – Исполнитель).

## **2. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**

### **2.1. Документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги**

2.1.1. Запрос заявителей о предоставлении муниципальной услуги составляется в произвольной форме в виде письма (далее - запрос), оформленного на бумажном носителе в печатном или рукописном виде и содержащий четкое изложение.

2.1.2. Заявитель в обязательном порядке указывает наименование органа местного самоуправления, в который направляет запрос, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица, а также свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому направляется ответ.

2.1.3. Если запрос направляется несколькими гражданами (группа), то указываются вышеперечисленные данные, хотя бы одного из этих лиц.

2.1.4. Иные документы от заявителя для предоставления муниципальной услуги не требуются.

### **2.2. Порядок предоставления муниципальной услуги в электронном виде**

2.2.1. Запрос заявителей о предоставлении муниципальной услуги может быть направлен в электронном виде следующими способами:

- в электронную приемную <http://sbor.ru/uslugi/?menu=400>;
- на электронную почту Комитета по управлению жилищно-коммунальным хозяйством: [zau@meria.sbor.ru](mailto:zau@meria.sbor.ru);
- через портал государственных и муниципальных услуг Ленинградской области.

2.2.2. Заявитель в обязательном порядке указывает свою фамилию, имя, отчество, адрес электронной почты, по которому направляется ответ.

### **2.3. Порядок обращения в отраслевые (функциональные) подразделения администрации для предоставления пакета документов и получения результата муниципальной услуги**

2.3.1. Предоставление информации о порядке предоставления муниципальной услуги может осуществляться путем индивидуального информирования в устной, письменной форме или в электронном виде.

Индивидуальное устное информирование осуществляется при обращении лично или по телефону.

Письменное информирование осуществляется при обращении граждан путем почтовых отправлений.

При обращении граждан в электронном виде информирование осуществляется по электронной почте.

2.3.2. Конечным результатом оказания муниципальной услуги является: письменное, устное или в электронном виде информирование заявителей.

Основными требованиями к письменному, устному или в электронном виде информированию заявителей о порядке оказания муниципальной услуги являются:

- достоверность предоставляемой информации;
- четкость в изложении информации;
- полнота информации.

### **2.4. Порядок информирования о предоставлении муниципальной услуги**

2.4.1. Информирование о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется при личном контакте специалистов с заявителями, с использованием почты, средств телефонной связи, электронной почты и размещается на портале: <http://www.sbor.ru>

2.4.2. Сведения о местонахождении и графике работы Исполнителя муниципальной услуги.

Место нахождения: г.Сосновый Бор, ул.Ленинградская, д.46

Почтовый адрес для направления документов и обращений: 188540, Ленинградская область: г.Сосновый Бор, ул.Ленинградская, д.46.

График работы:

понедельник – четверг 8.48 - 18.00 (перерыв 13.00 - 14.00)

пятница 8.48 - 17.00 (перерыв 13.00 - 14.00)

суббота, воскресенье – выходной.

Справочные телефоны:

Телефон Комитета жилищно-коммунального хозяйства администрации Сосновоборского городского округа: 8 (81369) 62-823;

Отдела жилищно-коммунального хозяйства комитета жилищно-коммунального хозяйства администрации Сосновоборского городского округа: 8 (81369) 62-827; 8 (81369) 62-813.

2.4.3. При обращении заявителя в устной форме лично или по телефону специалист, осуществляющий устное информирование, должен дать исчерпывающий ответ заявителю в пределах своей компетенции на поставленные вопросы. Во время разговора специалист должен корректно и внимательно относиться к заявителю, не унижая его чести и достоинства. Максимальная продолжительность ответа специалиста на вопросы Заявителя не должно превышать 10 минут.

В случае, если заданные заявителем вопросы не входят в компетенцию специалиста, специалист информирует заявителя о его праве получения информации от другого специалиста, из иных источников или от органов, уполномоченных на ее предоставление.

Индивидуальное письменное консультирование при обращении заявителей осуществляется путем направления ответов почтовым отправлением.

Консультирование при обращении заявителей в электронном виде осуществляется путем направления ответов по электронной почте.

Сроки рассмотрения письменных обращений и требования, предъявляемые к ответу на письменные обращения, определены Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ.

2.4.4. Консультации (справки) предоставляются по следующим вопросам:

- перечня видов информации, предоставляемой в обязательном порядке и условиям ее предоставления;

- требований к запросам заявителей о предоставлении муниципальной услуги;

- сроков предоставления муниципальной услуги;

- порядка предоставления муниципальной услуги;

- порядка обжалования решений, действий (бездействия), принимаемых и осуществляемых специалистами в ходе предоставления муниципальной услуги.

## **2.5. Сроки предоставления муниципальной услуги**

2.5.1.Срок предоставления муниципальной услуги составляет 30 календарных дней со дня регистрации письменного обращения или обращения, полученного в электронном виде, если иной срок не установлен законодательством Российской Федерации.

## **2.6. Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.**

2.6.1. При обращении не предоставлена заявителем информация:

- наименование органа местного самоуправления, в который направляет запрос, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица,

- фамилия, имя, отчество, почтовый адрес заявителя, по которому должен быть направлен ответ.

- адрес электронной почты заявителя в случае обращения граждан в электронном виде.

## **2.7. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги**

2.7.1. Заявителю может быть отказано в предоставлении муниципальной услуги, если:

- запрос не отвечает требованиям к запросам заявителей о предоставлении муниципальной услуги, или из его содержания невозможно установить, какая именно информация запрашивается;

- информация, за предоставлением которой обратился заявитель, не относится к определенной настоящим административным регламентом (не относится к информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению).

Решение об отказе в предоставлении муниципальной функции принимается в течение 15 рабочих дней со дня поступления запроса в отдел ЖКХ комитета по управлению ЖКХ.

Обо всех случаях отказа в предоставлении муниципальной услуги заявителю сообщается информационным письмом в срок не позднее дня, следующего за днем принятия решения.

## **2.8. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги.**

Ожидание в очереди заявителя при подаче запроса, а также при получении результата оказания муниципальной услуги составляет не более пятнадцати минут.

## **2.9. Требования к местам, предназначенным для предоставления муниципальной услуги.**

2.9.1. Помещения, выделенные для осуществления муниципальной услуги, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам "Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03".

2.9.2. Рабочие места специалистов, осуществляющих муниципальную услугу, оборудуются средствами вычислительной техники и оргтехникой, позволяющими организовать исполнение муниципальной услуги в полном объеме.

2.9.3. Помещение для ожидания личного приема должно соответствовать комфортным условиям для заявителей, оборудуется стульями, столами, обеспечивается канцелярскими принадлежностями для написания письменных обращений, информационными стендами.

Помещения должны содержать места информирования, предназначенные для ознакомления граждан с информационными материалами. Места информирования оборудуются визуальной, текстовой информацией, размещаемой на информационных стендах. К информационным стендам, на которых размещается информация, должна быть обеспечена возможность свободного доступа граждан.

2.9.4. На информационных стендах в помещениях, предназначенных для приема граждан, размещается следующая информация:

- о порядке предоставления муниципальной услуги;
- график работы отдела жилищно-коммунального хозяйства администрации;
- номера телефонов отдела жилищно-коммунального хозяйства администрации;
- номера кабинетов, где осуществляется прием и информирование заявителей;
- адрес официального сайта Сосновоборского городского округа в сети Интернет, содержащего информацию о предоставлении муниципальной услуги.

## **2.10. Показатели доступности и качества муниципальных услуг.**

2.10.1. Показатели доступности муниципальной услуги:

- информация о предоставлении муниципальной услуги публикуется на официальном сайте Сосновоборского городского округа;

- наличие информации о графике работы специалистов по предоставлению муниципальной услуги на официальном сайте Сосновоборского городского округа, в местах оказания муниципальной услуги на информационных стендах;

- услуга оказывается бесплатно.

2.10.2. Показатели качества муниципальной услуги:

- соответствие требованиям административного регламента;
- соблюдение сроков предоставления услуги;
- количество обоснованных жалоб.

### **2.11. Другие положения, характеризующие требования к предоставлению муниципальной услуги**

Предоставление муниципальной услуги носит постоянный характер.

### **3. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР, ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ**

Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- а) прием и регистрация запроса о предоставлении информации;
- б) принятие решения о предоставлении (отказе) муниципальной услуги;
- в) поиск запрашиваемой заявителем информации;
- г) подготовка запрашиваемой информации с сопроводительным письмом или информационного письма для предоставления заявителю;
- д) в случае необходимости уведомляет заявителя о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

Основанием для начала процедуры предоставления муниципальной услуги является получение запроса.

Поступивший запрос регистрируется в течение трех дней с момента поступления в орган местного самоуправления в порядке делопроизводства (далее - в установленном порядке) и передается соответствующему специалисту для подготовки ответа в установленном порядке.

Максимальный срок исполнения процедуры – тридцать дней с момента регистрации запроса.

Специалист, уполномоченный предоставлять информацию, проверяет поступивший запрос на предмет отсутствия оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

В случае, если основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги имеются, специалист, готовит письмо заявителю об отказе в предоставлении муниципальной услуги (далее - информационное письмо) с указанием причин отказа в предоставлении муниципальной услуги.

В случае отсутствия оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, специалист, уполномоченный предоставлять информацию, предоставляет информацию.

Письменное обращение или обращение, полученное в электронном виде, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию органа местного самоуправления или должностного лица, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

В случае, если решение поставленных в письменном обращении или обращении, полученном в электронном виде, вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

Специалист, уполномоченный предоставлять информацию, передает информационное письмо на подпись должностному лицу в срок, обеспечивающий соблюдение максимального срока исполнения процедуры.

Должностное лицо подписывает информационное письмо.

Специалист, уполномоченный предоставлять информацию, передает подписанные документы для регистрации и направления почтовым отправлением или на электронный адрес заявителю в установленном порядке.

#### **4. ПОРЯДОК КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА**

4.1. Текущий контроль над соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, и принятием решений специалистами осуществляется должностными лицами Исполнителя муниципальной услуги и лицами, ответственными за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги.

Перечень должностных лиц, осуществляющих текущий контроль, устанавливается приказами и (или) должностными инструкциями специалистов Исполнителя муниципальной услуги.

Текущий контроль осуществляется путем проведения должностным лицом, ответственным за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги, проверок соблюдения и исполнения специалистами данного административного регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации, нормативных правовых актов субъекта Российской Федерации и правовых актов органов местного самоуправления.

Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается руководителем Исполнителя муниципальной услуги.

4.2. Проверки могут быть плановыми и внеплановыми. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки), или отдельные (тематические проверки). Проверка может проводиться по конкретному обращению заявителя, также содержащую жалобу на действия (бездействие) должностных лиц, участвующих в исполнении муниципальной услуги.

4.3. Персональная ответственность специалистов Исполнителя муниципальной услуги, закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства.

#### **5. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ОРГАНА, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО МУНИЦИПАЛЬНУЮ УСЛУГУ, А ТАКЖЕ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ ИЛИ МУНИЦИПАЛЬНЫХ СЛУЖАЩИХ.**

5.1. Заявители имеют право на обжалование действий или бездействия должностных лиц, предоставляющих муниципальную услугу, в досудебном и судебном порядке.

5.2. Заявитель вправе обратиться с жалобой лично, письменно или в электронном виде. Поступивший запрос регистрируется в течение трех дней с момента поступления в орган местного самоуправления в порядке делопроизводства.

5.3. При обращении заявителя с жалобой, в письменной форме или в электронном виде срок рассмотрения жалоб не должен превышать 15 рабочих дней с момента ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

5.4. Письменная жалоба заявителя должна содержать:

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

2) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя -

юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

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

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

5.5. Заявитель в своем обращении, направленном в электронном виде по следующим адресам:

- в электронную приемную <http://sbor.ru/uslugi/?menu=400>;

- на электронную почту: [admsb@meria.sbor.ru](mailto:admsb@meria.sbor.ru)

- на электронную почту Комитета по управлению жилищно-коммунальным хозяйством: [zau@meria.sbor.ru](mailto:zau@meria.sbor.ru)

- в обязательном порядке указывает свою фамилию, имя, отчество (при его наличии), адрес электронной почты, по которому направляется ответ.

Дополнительно в обращении могут быть указаны:

- должность, фамилия, имя и отчество (при его наличии) специалиста, решение, действие (бездействие) которого обжалуется;

- суть обжалуемого действия (бездействия);

- 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;

- иные сведения, которые заявитель считает необходимым сообщить.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

5.6. По результатам рассмотрения обращения руководителем Исполнителя принимается решение об удовлетворении, либо об отказе в удовлетворении требований заявителя.

5.7. Письменный ответ или ответ в электронном виде, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется заявителю. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.8. Порядок рассмотрения отдельных обращений:

5.8.1. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

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

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

5.8.4. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение

семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.8.5. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель органа местного самоуправления, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

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

5.8.7. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в соответствующий орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу.

5.9. Заявители могут сообщить о нарушении своих прав и законных интересов, противоправных решениях, действиях или бездействии должностных лиц исполнителя, нарушении положений административного регламента, некорректном поведении или нарушении служебной этики по номерам телефонов, на портале и по электронному адресу, указанным в пункте 2 административного регламента.

5.10. Заявитель вправе обжаловать решение, действия (бездействие) должностного лица, а также принимаемые им решения при предоставлении муниципальной услуги в административном или судебном порядке.

**Блок-схема**

