



## АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА РЯЗАНИ

### ПОСТАНОВЛЕНИЕ

07 сентября 2012 г.

№ 4720

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

В целях повышения эффективности и качества предоставления муниципальных услуг, в соответствии с постановлением администрации города Рязани от 30.11.2010 № 5641 «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг администрацией города Рязани», постановлением администрации города Рязани от 20.05.2011 № 2182 «Об утверждении Реестра муниципальных услуг», руководствуясь статьями 39, 41 Устава муниципального образования - городской округ город Рязань Рязанской области, администрация города Рязани **п о с т а н о в л я е т**:

1. Утвердить прилагаемый административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» (далее - административный регламент).

2. Управлению энергетики и жилищно-коммунального хозяйства администрации города Рязани (Миронов И.С.) обеспечить размещение административного регламента на Портале муниципальных услуг ([www.uslugi.admrzn.ru](http://www.uslugi.admrzn.ru)).

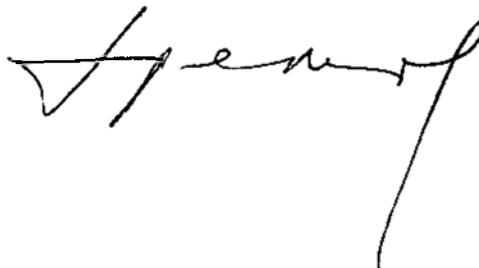
3. Признать утратившим силу постановление администрации города Рязани от 28.07.2010 № 3164 «Об утверждении административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению».

4. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

5. Отделу по связям со средствами массовой информации аппарата администрации города Рязани (Якунина С.Б.) опубликовать настоящее постановление в газете «Рязанские ведомости».

6. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации С.И. Сивоконя.

Глава администрации

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Artemov', written in a cursive style.

В.Е.Артемов

УТВЕРЖДЕН

постановлением администрации города Рязани

от 07 сентября 2012 г. № 4720

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

1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования административного регламента

1.1.1. Предметом регулирования административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» являются отношения, связанные с предоставлением информации о порядке предоставления жилищно – коммунальных услуг населению (далее соответственно - Административный регламент, муниципальная услуга).

1.1.2. Административный регламент разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги, создания комфортных условий для получения результатов предоставления муниципальной услуги.

1.1.3. Задачей Административного регламента является упорядочение административных процедур и административных действий по предоставлению муниципальной услуги.

1.2. Описание заявителей, а также физических и юридических лиц, имеющих право в соответствии с законодательством Российской Федерации либо в силу наделения их заявителями в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, полномочиями выступать от их имени при взаимодействии с соответствующими органами исполнительной власти и иными организациями при предоставлении муниципальной услуги

1.2.1. Заявителями являются физические или юридические лица (за исключением государственных органов и их территориальных органов, органов государственных внебюджетных фондов и их территориальных органов, органов местного самоуправления) либо их уполномоченные представители, обратившиеся в орган предоставляющий муниципальные услуги, либо в организации, участвующие в предоставлении государственных и муниципальных услуг, с заявлением о предоставлении муниципальной услуги, выраженным в письменной или электронной форме.

1.2.2. Представитель заявителя - физическое лицо, действующее от имени заявителя. Полномочия представителя заявителя при предоставлении муниципальной услуги подтверждаются доверенностью, за исключением лиц, имеющих право действовать без доверенности от имени заявителя. Доверенность от имени юридического лица выдается за подписью его руководителя или иного лица, уполномоченного на это его учредительными документами, с приложением печати этой организации.

1.3. Информация по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе о ходе предоставления муниципальной услуги, предоставляется:

- непосредственно муниципальным бюджетным учреждением «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг города Рязани» (далее – уполномоченная организация);

- с использованием средств телефонной связи, электронного информирования;

- посредством размещения на официальном сайте администрации города Рязани в сети интернет. Адрес сайта: <http://www.admrzn.ru>;

- посредством размещения информации на Портале муниципальных услуг администрации города Рязани. Адрес сайта: [www.uslugi.admrzn.ru](http://www.uslugi.admrzn.ru);

- тематических публикаций и телепередач.

1.3.1. Сведения о местонахождении, контактных телефонах, адресе электронной почты уполномоченной организации:

Адрес: 390000, г. Рязань, ул. Почтовая, д. 61  
 Контактные телефоны: +7(4912) 55-50-55, 29-09-95.  
 Интернет-адрес: [www.mfc.ryazangov.ru](http://www.mfc.ryazangov.ru)

Уполномоченная организация осуществляет прием документов от заявителей в соответствии со следующим графиком:

Понедельник - пятница, 8.30 - 17.30, без перерыва на обед.

Суббота, воскресенье - выходной.

1.3.2. Сведения о местонахождении, контактных телефонах Управления:

Адрес: 390000, г. Рязань, ул. Пожалостина, д. 27.

Контактный телефон: (4912) 27-46-27.

Режим работы: понедельник - пятница, с 9.00 до 18.00, перерыв на обед: 13.00 - 14.00.

Суббота, воскресенье - выходной.

1.4. Требования к порядку информирования о порядке предоставления муниципальной услуги приведены в разделе 2 Административного регламента.

## 2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

### 2.1. Наименование муниципальной услуги

Муниципальная услуга, предоставление которой регулируется Административным регламентом, именуется «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению».

2.2. Наименование структурного подразделения администрации города Рязани, предоставляющего муниципальную услугу, а также юридических лиц, участвующих в предоставлении муниципальной услуги

2.2.1. Муниципальную услугу предоставляет Управление. Информация о месте нахождения и справочные телефоны сотрудников управления указаны в приложении № 1 к административному регламенту.

2.2.2. Прием документов, необходимых для получения муниципальной услуги и выдачу результата предоставления муниципальной услуги осуществляет уполномоченная организация.

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- получение заявителем информации о порядке предоставления жилищно - коммунальных услуг;
- размещение информации на официальном сайте администрации города Рязани в сети Интернет ([www.admrzn.ru](http://www.admrzn.ru)), официальном сайте Портала муниципальных услуг администрации города Рязани ([www.uslugi.admrzn.ru](http://www.uslugi.admrzn.ru));
- получение заявителем информационного письма с мотивированным отказом в предоставлении муниципальной услуги (далее – отказ в предоставлении).

2.4. Сроки предоставления муниципальной услуги:

Направление (выдача) заявителю информации на бумажном носителе осуществляется не позднее 25 (двадцати пяти) календарных дней со дня предоставления заявления о предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению (далее - заявление) в Управление.

2.4.1. Максимальный срок предоставления муниципальной услуги не должен превышать 30 (тридцати) календарных дней со дня представления заявления в уполномоченную организацию.

2.4.2. Максимальный срок приема и регистрации заявления не должен превышать 1 (один) день.

2.4.3. Срок направления заявления в Управление составляет 1 (один) рабочий день со дня приема и регистрации.

2.4.4. Письменное заявление, поступившее в Управление, рассматривается в течение 25 календарных дней со дня его поступления. По результатам рассмотрения готовится письменный ответ. Максимальный срок рассмотрения и подготовки ответа не должен превышать 25 календарных дней.

2.4.5. Максимальный срок выдачи или направления заявителю информации в виде письменного ответа составляет 3 календарных дня со дня передачи ответа о

предоставлении муниципальной услуги Управлением в уполномоченную организацию.

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги:

- Конституция Российской Федерации;
- Жилищный кодекс Российской Федерации;
- Федеральный закон от 29.12.2004 № 189-ФЗ «О введении в действие Жилищного кодекса Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- распоряжение Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 № 1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде»;
- постановление Правительства Российской Федерации от 13.08.2006 № 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»;
- постановление Правительства Российской Федерации от 23.05.2006 № 307 «О порядке предоставления коммунальных услуг гражданам»;
- постановление Правительства Российской Федерации от 21.01.2006 № 25 «Об утверждении Правил пользования жилыми помещениями»;
- постановление Госстроя РФ от 27.09.2003 № 170 «Об утверждении Правил и норм технической эксплуатации жилого фонда»;
- Устав муниципального образования - городской округ город Рязань Рязанской области, принятый решением Рязанского городского Совета от 30.06.2006 № 470-III;
- решение Рязанской городской Думы от 23.12.2010 № 741-I «Об утверждении Положения об управлении энергетикой и жилищно-коммунального хозяйства администрации города Рязани»;
- постановление администрации города Рязани от 30.11.2010 № 5641 «Об утверждении порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг администрацией города Рязани»;
- Административный регламент.

2.6. Перечень необходимых для предоставления муниципальной услуги документов

2.6.1. Для предоставления муниципальной услуги заявитель (представитель заявителя) предъявляет документ, удостоверяющий личность, и предоставляет в уполномоченную организацию заявление.

2.6.2. Заявление должно соответствовать следующим требованиям:

- а) текст заявления написан разборчиво от руки или при помощи средств электронно-вычислительной техники;
- б) фамилия, имя и отчество (наименование) заявителя; его место жительства (место нахождения), телефон написаны полностью;
- в) в заявлении отсутствуют неоговоренные исправления;
- г) заявление не исполнено карандашом.

2.6.3. Заявление о предоставлении муниципальной услуги представляется заявителем при личном обращении в уполномоченную организацию или направляется им по почте (по электронной почте в виде электронного документа, подписанного электронной цифровой подписью, удостоверяющего центра), либо через Портал муниципальных услуг администрации города Рязани.

2.6.4. Работники уполномоченной организации не вправе требовать от заявителя:

- предоставления документов и информации или осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми

актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги;

- предоставления документов и информации, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих муниципальные услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления города Рязани, организаций в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами.

2.7. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

Оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, нормативными правовыми актами не предусмотрено.

2.8. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

- не представлены документы, указанные в пункте 2.6.1 Административного регламента, либо ненадлежащим образом оформлено заявление и (или) невозможно установить, какая именно информация запрашивается;

- заявление не соответствуют требованиям, установленным пунктом 2.6.2 Административного регламента.

2.9. Предоставление муниципальной услуги, а также информирование и консультация по предоставлению муниципальной услуги осуществляются бесплатно.

2.10. Максимальное время ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги не должно превышать 45 минут.

2.11. Максимальное время ожидания в очереди при получении результата предоставления муниципальной услуги не должно превышать 15 минут.

2.12. Максимальное время регистрации заявления о предоставлении муниципальной услуги не должно превышать 45 минут.

2.13. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к залу ожидания, местам для написания заявления о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами заявления и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

2.13.1. Информация о местах нахождения и графике работы Управления, уполномоченной организации, предоставляющих муниципальную услугу, размещена на официальном сайте администрации города Рязани в сети интернет ([www.admrzn.ru](http://www.admrzn.ru)).

2.13.2. На территории, прилегающей к месторасположению здания, где осуществляется прием и выдача документов, оборудуются места для парковки автотранспортных средств. На стоянке должно быть не менее 5 мест, из них не менее 1 места - для парковки специальных транспортных средств лиц с ограниченными возможностями передвижения. Доступ заявителей к парковочным местам является бесплатным.

2.13.3. Здание, где предоставляется муниципальная услуга, должно быть оборудовано отдельным входом для свободного доступа заявителей.

2.13.4. Входы в помещения уполномоченной организации, где осуществляется прием и выдача документов, оборудуются пандусами, расширенными проходами, позволяющими обеспечить свободный доступ лиц с ограниченными возможностями передвижения, включая лиц, использующих кресла-коляски.

2.13.5. Центральный вход в здание должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о наименовании и графике работы Управления и организации, осуществляющей прием и выдачу документов.

2.13.6. Помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, должны соответствовать установленным противопожарным и санитарно-эпидемиологическим правилам и нормам.

2.13.7. Помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, должны иметь туалет со свободным доступом к нему в рабочее время заявителей.

2.13.8. Помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, включают места для ожидания, места для информирования заявителей и заполнения необходимых документов, а также места для приема заявителей.

2.13.9. Места для ожидания должны соответствовать комфортным условиям для

заявителей и оптимальным условиям работы должностных лиц.

2.13.10. Места для ожидания оборудуются стульями, количество которых определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не может составлять менее 5 мест.

2.13.11. Места для информирования и заполнения необходимых документов оборудуются информационными стендами, стульями и столами либо стойками для оформления документов, обеспечиваются бланками заявлений и необходимыми канцелярскими принадлежностями.

2.13.12. На информационном стенде размещается следующая информация:

а) срок предоставления муниципальной услуги и сроки выполнения отдельных административных действий;

б) форма заявления и образец его заполнения;

в) перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, и предъявляемые к ним требования;

г) перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги;

д) информация о платности (бесплатности) предоставления муниципальной услуги;

е) извлечения из административного регламента.

2.13.13. Прием заявителей осуществляется в окнах приема документов.

2.13.14. Окна приема документов должны быть оборудованы информационными табличками с указанием:

а) номера окна;

б) фамилии, имени, отчества и должности лица, ведущего прием;

в) графика приема.

2.13.15. Должностные лица, осуществляющие прием документов, обеспечиваются личными идентификационными карточками и (или) настольными табличками.

2.13.16. Места для приема документов должны быть снабжены стульями, иметь места для письма и раскладки документов.

2.13.17. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о заявителе одним должностным лицом одновременно ведется прием только одного заявителя по одному обращению, за исключением случаев обращения нескольких заявителей за предоставлением одной муниципальной услуги.

2.13.18. Каждое рабочее место должностного лица должно быть оборудовано телефоном, персональным компьютером с возможностью доступа к информационным базам данных, печатающим устройством.

2.13.19. При оборудовании помещений, в которых предоставляется муниципальная услуга, обеспечивается возможность беспрепятственной эвакуации всех заявителей и должностных лиц в случае возникновения чрезвычайной ситуации.

2.14. Порядок получения информации заявителями по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе о ходе предоставления муниципальной услуги

2.14.1. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги предоставляется в администрации города Рязани непосредственно в Управлении, в уполномоченной организации, с использованием средств телефонной связи, электронного информирования, вычислительной и электронной техники; посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования, в том числе в сети Интернет, публикации в средствах массовой информации, издания информационных материалов (брошюр, буклетов и т.д.).

2.14.2. При высокой нагрузке и превышении установленных Административным регламентом сроков ожидания в очереди по решению руководителя уполномоченной организации прием заявлений и прилагаемых к ним документов от заявителей будет осуществляться не менее 60 часов в неделю с возможностью обращения за получением муниципальной услуги в вечернее время и не менее чем в один из выходных дней.

2.14.3. Информация о предоставлении муниципальной услуги сообщается по номерам телефонов для справок (консультаций), а также размещается в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования, в том числе в сети Интернет, на информационных стендах администрации города Рязани, уполномоченной организации.

2.14.4. При ответах на телефонные звонки и устные обращения должностные лица Управления и уполномоченной организации подробно и в вежливой (корректной) форме

информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании организации, в которую позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности лица, принявшего телефонный звонок. Для обеспечения высоких стандартов качества работы должностных лиц уполномоченной организации ведется запись разговоров.

Время разговора не должно превышать 10 минут.

При невозможности должностного лица Управления или уполномоченной организации, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

2.14.5. Информирование о ходе предоставления муниципальной услуги осуществляется должностными лицами уполномоченной организации при личном контакте с заявителями, с использованием средств сети Интернет, почтовой, телефонной связи, посредством электронной почты.

Заявители, представившие в уполномоченную организацию документы для получения муниципальной услуги, в обязательном порядке информируются должностными лицами уполномоченной организации о результате предоставления муниципальной услуги.

2.14.6. Информация о сроке завершения оформления документов и возможности их получения заявителю сообщается при подаче документов, а в случае сокращения срока - по указанному в заявлении телефону и/или адресу электронной почты.

2.14.7. Информация об отказе в предоставлении муниципальной услуги направляется заявителю заказным письмом и дублируется по телефону или электронной почте, указанным в заявлении (при наличии соответствующих данных в заявлении).

2.14.8. Консультации (справки) по вопросам предоставления муниципальной услуги предоставляются должностными лицами Управления и уполномоченной организации.

2.14.9. Консультации предоставляются по следующим вопросам:

- перечня документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, комплектности (достаточности) предоставляемых документов;
- источников получения документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги (орган, организация и их местонахождение);
- времени приема и выдачи документов;
- срока предоставления муниципальной услуги;
- досудебного (внесудебного) порядка обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц, муниципальных служащих.

2.14.10. При консультировании заявителей по электронной почте, в том числе о ходе предоставления муниципальной услуги, ответ должен быть направлен в течение 5 (пяти) рабочих дней, исчисляемых со дня, следующего за днем поступления соответствующего заявления.

2.14.11. Заявитель имеет право представить документы по предварительной записи.

Предварительная запись осуществляется по телефону +7(4912) 55-50-55 или с использованием электронной почты ([www.mfc.ryazangov.ru](http://www.mfc.ryazangov.ru)):

При предварительной записи заявитель сообщает свои фамилию, имя, отчество, адрес места жительства, адрес электронной почты и предпочтительное время для представления документов на получение муниципальной услуги. Предварительная запись осуществляется путем внесения соответствующей информации должностным лицом в Журнал предварительной записи заявителей.

При осуществлении предварительной записи заявителю сообщается время представления документов для получения муниципальной услуги и номер окна, в которое следует обратиться.

2.15. Показатели доступности и качества муниципальных услуг

2.15.1. Показателями доступности муниципальной услуги являются:

- а) транспортная доступность к местам предоставления муниципальной услуги;
- б) обеспечение беспрепятственного доступа лиц с ограниченными возможностями передвижения к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга;

в) размещение информации о порядке предоставления муниципальной услуги в едином портале государственных и муниципальных услуг.

2.15.2. Показателями качества муниципальной услуги являются:

- а) соблюдение срока предоставления муниципальной услуги;
- б) соблюдение сроков ожидания в очереди при подаче и получении документов;
- в) отсутствие поданных в установленном порядке жалоб на решения, действия (бездействие) должностных лиц, принятые и осуществленные при предоставлении муниципальной услуги.

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

3.1. Блок-схема предоставления муниципальной услуги приводится в Приложении № 2 к Административному регламенту.

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

- а) прием и регистрация заявления;
- б) направление уполномоченной организацией заявления в Управление;
- в) подготовка запрашиваемой информации (отказа в предоставлении информации);
- г) выдача результата предоставления муниципальной услуги.

3.3. Прием и регистрация заявления.

3.3.1. Основанием для начала административной процедуры, является обращение заявителя в Управление, либо уполномоченную организацию с заявлением или через портал муниципальных услуг.

Максимальный срок выполнения административной процедуры составляет 1 (один) рабочий день.

3.3.2. Должностное лицо, ответственное за прием и регистрацию документов:

- а) устанавливает предмет обращения;
- б) проверяет документ, удостоверяющий личность заявителя;
- в) проверяет полномочия представителя заявителя физического лица, юридического лица действовать от имени физического или юридического лица;
- г) принимает заявление о предоставлении муниципальной услуги;
- д) разъясняет порядок заполнения заявления, при необходимости помогает заполнить заявление;
- е) регистрирует заявление в системе электронного документооборота администрации города Рязани.

3.3.3. Должностное лицо, ответственное за прием и регистрацию документов, вносит в систему электронного документооборота запись о приеме заявления, указывает:

- порядковый номер записи;
- дату и время приема с точностью до минуты;
- общее количество документов и общее число листов в документах;
- данные о заявителе;
- цель обращения заявителя;
- свои фамилию и инициалы.

Регистрация происходит автоматически посредством электронной техники.

3.4. Направление уполномоченной организацией заявления в Управление

3.4.1. В случае поступления заявления в уполномоченную организацию должностное лицо, ответственное за подготовку и оформление документов, направляет заявление на рассмотрение в Управление.

3.4.2. Направление заявления на рассмотрение в Управление осуществляют, должностные лица уполномоченной организации, ответственные за направление документов в структурные подразделения администрации города Рязани.

3.4.3. На рассмотрение направляются все заявления, представленные заявителем.

3.4.4. Направление на рассмотрение заявлений осуществляется с листами сопровождения, в которых указывается:

- наименование структурного подразделения администрации города Рязани;
- Ф.И.О. заявителя;
- вид предоставления муниципальной услуги;
- срок рассмотрения документов в структурном подразделении администрации города Рязани.

3.4.5. Направление документов регистрируется в системе электронного документооборота администрации города Рязани должностными лицами, ответственными за направление документов в структурные подразделения администрации города Рязани.

3.4.6. Максимальный срок административной процедуры составляет не более 2 (двух) календарных дней.

3.5. Подготовка запрашиваемой информации (отказа в предоставлении информации)

3.5.1. Основанием для начала административной процедуры является поступление документов должностному лицу Управления.

3.5.2. Максимальный срок выполнения административной процедуры составляет не более 20 (двадцати) рабочих дней.

3.5.3. Должностным лицом Управления подготавливается ответ с предоставлением запрашиваемой информации.

3.5.4. В случае наличия оснований для отказа, указанных в пункте 2.8 Административного регламента, подготавливается отказ в предоставлении информации.

3.6. Выдача результата предоставления муниципальной услуги

3.6.1. В случае если заявление поступило от заявителя в Управление, подготовленная информация предоставляется должностным лицом Управления заявителю.

3.6.2. Основанием для начала административной процедуры является поступление документов должностному лицу Управления, либо уполномоченной организации, ответственному за выдачу документов.

3.6.3. Должностное лицо, ответственное за выдачу документов, сообщает заявителю о получении результата предоставления муниципальной услуги лично, по телефону или электронной почте.

3.6.4. При личном обращении заявителя за получением результата предоставления муниципальной услуги, должностное лицо, ответственное за выдачу документов:

- устанавливает личность заявителя, в том числе проверяет документ, удостоверяющий личность;
- проверяет правомочность заявителя, в том числе полномочия представителя правообладателя действовать от их имени при получении документов;
- находит документы (по номеру указанному в расписке) по предоставлению муниципальной услуги;
- делает запись в книге учета выданных документов;
- знакомит заявителя с перечнем выдаваемых документов (оглашает названия выдаваемых документов). Заявитель расписывается в получении выдаваемых документов;
- выдает документы заявителю.

3.6.5. Если заявитель не обратился в течение 3 рабочих дней со дня регистрации ответа, лицо, ответственное за выдачу документов, направляет ему ответ по почте по адресу, указанному в заявлении.

#### 4. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, направленных на выявление и устранение нарушений прав заявителей о предоставлении муниципальной услуги, а также рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на заявления о предоставлении муниципальной услуги, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц, осуществляющих предоставление муниципальной услуги.

4.2. Должностные лица, ответственные за предоставление муниципальной услуги, несут персональную ответственность за сроки и порядок выполнения каждой

административной процедуры, указанной в административном регламенте.

4.3. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, осуществляется начальником Управления или руководителем уполномоченной организации (в рамках оказания административных процедур).

4.4. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, и принятием решений специалистами осуществляется должностными лицами администрации города Рязани или должностными лицами уполномоченной организации, ответственными за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги.

Должностное лицо, ответственное за прием документов, несет персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка приема документов, правильность внесения записи в систему электронного документооборота, оформление расписки.

Должностное лицо, ответственное за контроль сроков согласования документов в структурных подразделениях администрации города Рязани, несет персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка, достоверность и правильность сведений, внесенных в порядок сопровождения документов.

Должностное лицо, ответственное за выдачу документов, несет персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка выдачи документов, правильность заполнения книги учета выданных документов.

Должностные лица Управления, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, несут персональную ответственность за соблюдение сроков рассмотрения документов, их сохранность и передачу на архивное хранение.

Персональная ответственность должностных лиц Управления или должностных лиц уполномоченной организации закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

4.5. Перечень должностных лиц, осуществляющих текущий контроль, устанавливается правовыми актами администрации города Рязани.

4.6. Текущий контроль осуществляется путем проведения должностным лицом, ответственным за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги, проверок соблюдения и исполнения должностными лицами положений административного регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации.

Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается руководителем администрации города Рязани или лицом, которому делегированы эти полномочия.

4.7. Администрация города Рязани организует и осуществляет контроль за предоставлением муниципальной услуги структурными подразделениями администрации города и уполномоченной организацией.

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

## 5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу (администрация города Рязани), а также должностных лиц, муниципальных служащих

5.1. Заявитель имеет право на обжалование решений и действий (бездействия) администрации города Рязани, далее – орган, предоставляющий муниципальную услугу, должностных лиц органа, предоставляющего муниципальную услугу, или муниципального служащего в следующих случаях:

- 1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;
- 2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;
- 3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления

муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

5) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

6) затребования с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

7) отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.2. Заявитель вправе запросить в органе, предоставляющем муниципальную услугу, информацию и документы, необходимые для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.3. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий муниципальную услугу. Жалобы на решения, принятые руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу, подаются на имя главы администрации города Рязани.

5.3.1. Жалоба может быть направлена по почте, через уполномоченную организацию, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта администрации города Рязани, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.3.2. Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должность, фамилию, имя и отчество должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, решения и действия (бездействия) которого обжалуются;

2) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица, 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 отправлен 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.

5.4. Если в письменной жалобе не указаны фамилия заявителя, направившего жалобу, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не дается.

Орган, предоставляющий муниципальную услугу, при получении письменной жалобы, в которой содержатся нецензурные, либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить жалобу без ответа по существу поставленных в ней вопросов и сообщить заявителю, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом.

Если текст письменной жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, о чем сообщается заявителю, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый

адрес поддаются прочтению.

Если в письменной жалобе заявителя содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, орган, предоставляющий муниципальную услугу, вправе принять решение о безосновательности очередной жалобы и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанная жалоба и ранее направляемые жалобы направлялись в орган, предоставляющий муниципальную услугу, о чем уведомляется заявитель, направивший жалобу.

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

Если причины, по которым ответ по существу поставленных в жалобе вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе вновь направить жалобу в орган, предоставляющий муниципальную услугу.

5.5. Жалоба, поступившая в 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 услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных ошибок и 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 которых срок рассмотрения жалобы может быть сокращен.

5.6. По результатам рассмотрения жалобы орган, предоставляющий муниципальную услугу, принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим муниципальную услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

5.7. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 5.6., заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.8. В случае установления входе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления, должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с пунктом 5.3. административного регламента, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1  
к Административному регламентуМЕСТО НАХОЖДЕНИЯ,  
СПРАВОЧНЫЕ ТЕЛЕФОНЫ СОТРУДНИКОВ УПРАВЛЕНИЯ

Должностные лица управления энергетики и жилищно-коммунального хозяйства, ответственные за предоставление муниципальной услуги	Адрес, телефон муниципального служащего
Начальник Управления	390000, г. Рязань, ул. Пожалостина, дом 27, 27-46-27
Заместитель начальника Управления	27-48-92
Начальник отдела по организации содержания жилищного фонда	27-49-88
Начальник сектора юридического сопровождения	27-48-97

БЛОК-СХЕМА  
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ



