



## **АДМИНИСТРАЦИЯ**

**Муниципального района  
“ЖУКОВСКИЙ РАЙОН”**

**Калужской области**

## **ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

**г. Жуков**

**«24» ноября 2016г.**

**№\_1184**

**О внесении изменений в административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению».**

В целях исполнения п.4. ст. 9, ст. 2, ст.7 Федерального закона «О персональных данных» от 27.07.2006 года №152-ФЗ, администрация муниципального района «Жуковский район»

### **ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Внести следующие изменения в административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» утвержденный постановлением администрации муниципального района «Жуковский район» от 24.09.2013г. №1347 (в редакции постановления от 20.05.2016г. №474):

- добавить Приложение №2 «Заявление-соглашение на обработку персональных данных»

2. Настоящее постановление довести до сведения всех заинтересованных лиц.

**Глава администрации**

**А.В. Суярко**

**Административный регламент администрации МР «Жуковский район» район по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению»**

## **1. Общие положения.**

### **1.1. Наименование муниципальных услуги:**

Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

### **1.2. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление муниципальной услуги:**

- Конституция Российской Федерации от 12.12.1993 г.;
- Жилищный кодекс Российской Федерации от 29.12.2004 г. № 188 – ФЗ;
- Федеральный закон от 06.10.2003 № 131 – ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 09.02.2009 № 8 – ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;
- Федеральный закон от 02.05.2006 № 59 – ФЗ «О Порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 30.12.2004 № 210 – ФЗ «Об основах регулирования тарифов организаций коммунального комплекса»;
- 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 (или) с перерывами, прерывающими установленную продолжительность»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 15.06.2009 № 478 «О единой системе информационно-справочной поддержке граждан и организаций по вопросам взаимодействия с органами исполнительной власти и органами местного самоуправления с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет»;
- Постановление правительства РФ от 06.05.2011 № 354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов» (вместе с «Правилами предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователями, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 23.05.2006 № 306 «Об утверждении Правил установления и определения нормативов потребления коммунальных услуг»);

### **1.3. Заявители муниципальной услуги.**

Заявители – граждане, использующие коммунальные услуги для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

## **2. Требования к предоставлению муниципальной услуги.**

## **2.1. Порядок информирования о муниципальной услуге.**

2.1.1 Наименование муниципальной услуги: «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению».

2.1.2 Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу:

Администрация МР «Жуковский район. Предоставление муниципальной услуги. Предоставление муниципальной услуги осуществляется отделом муниципального хозяйства. Должностные лица, участвующие в предоставлении муниципальной услуги руководствуются положениями настоящего Административного регламента и несут персональную ответственность за предоставление административных процедур и соблюдение сроков, установленных настоящим Административным регламентом.

2.2. Результатом предоставления муниципальной услуги является предоставление информации, запрашиваемой заявителем.

2.2.1. Результатом предоставления муниципальной услуги учитывается в реестре принятых заявлений Отдела о предоставлении информации по предоставлению муниципальной услуги «предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению в муниципальном районе «Жуковский район».

2.3 Направление информации может быть передано получателю услуги в очной или заочной форме, в одном или нескольких видах (бумажном, электронном, бумажно-электронном).

2.4 При очной форме получения результата предоставления муниципальной услуги в бумажном и бумажно-электронном виде получателю муниципальной услуги выдается информация, заверенная подписью руководителя Отдела.

2.5 При заочной форме получения результата предоставления муниципальной услуги в электронном виде, направление информации, сформированное автоматизированной информационной системой, без учета должностного лица направляется на адрес электронной почты, указанной заявителям и (или) передается в личный кабинет получателя услуги на Портале.

2.6 Направление информации, без заявления электронной почты, с отметкой о лице, его сформировавшем направляется на адрес электронной почты, указанной заявителем и (или) передается в личный кабинет получателя услуги на Портале.

2.7 Номер записи в учетной системе без формирования отдельного документа, содержащего дату, время составления и направления информации, почтовый адрес Отдела, передается посредством СМС сообщения по телефону или направляется на адрес электронной почты, указанный заявителем.

2.8 При заочной форме получения результата предоставления муниципальной услуги в бумажно-электронном виде документа, сформированный в бумажном виде, также может быть направлен с помощью факсимильного сообщения.

2.9 Предоставление муниципальной услуги осуществляется в течении 30 дней со дня регистрации письменного обращения. Сроки предоставления муниципальной услуги определяются в зависимости от используемого вида информации:

- по телефону;
- по электронной почте;
- посредством личного общения;
- по письменным запросам.

При использовании средств телефонной связи муниципальная услуга предоставляется заявителю муниципальной услуги в момент обращения. Время разговора не должен превышать 15 минут. В случае, если работник, принявший звонок, не может самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другого работника, который может ответить на вопросы заявителя муниципальной услуги или должен сообщить телефонный номер, по которому можно получить запрашиваемую информацию. В случае, если работники Отдела не могут ответить на вопросы заявителя в течение 15 минут, ему сообщается ответ в течении двух часов.

При получении запроса от заявителя по электронной почте (при отсутствии в запросе почтового адреса) ответ на данное обращение направляется по электронной почте на электронный адрес обратившегося не позднее следующего рабочего дня с момента получения запроса. В случае, если в запросе, поступившем от заявителя по электронной почте, содержится почтовый адрес, то ответ направляется по почтовому адресу, указанному в запросе в течении 15 дней со дня его получения. Информирование заявителя, обратившегося лично с целью получения со дня его получения. Информирование заявителя, обратившегося лично с целью получения муниципальной услуги производится в день обращения и не должно превышать 15 минут. Ответ на письменный запрос заявителя отправляется на почтовый адрес заявителя, указанный в запросе, в течении 15 дней со дня регистрации запроса.

2.10 Правовым основанием для предоставления муниципальной услуги является отнесение к вопросу местного значения органов местного самоуправления поселений организация в границах поселения электро-, тепло-, газо- и водоснабжения населения, водоотведения, снабжения населения топливом в соответствии с п.4.1 ч.1 ст.14 Федерального закона от 06.10.2003г. № 131 – ФЗ; решение Районного Собрания от 18.10.2010г. № 83 «Об утверждении Положения об органе регулирования тарифов и надбавок к тарифам организаций коммунального комплекса в части сельских поселений МО «Жуковский район», решения Районного Собрания муниципального района от 01.12.2012г. № 8 «О внесении изменений в положение об органе регулирования тарифов и надбавок к тарифам организаций коммунального комплекса в части сельских поселений МО «Жуковский район».

2.11 Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги с разделением на документы и информацию, которые заявитель должен представить самостоятельно, и документы, которые заявитель вправе представить по собственной инициативе, так как они подлежат представлению в рамках межведомственного информационного взаимодействия (в ред. Федерального закона от 01.07.2011 г. № 169 – ФЗ:

2.11.1 При обращении в представлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению в муниципальном районе «Жуковский район» в Отдел заявитель муниципальной услуги обязан предоставить:

2.11.2 При личном обращении:

- заявитель в произвольной форме о предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению в муниципальном районе «Жуковский район». В заявлении в обязательном порядке указывается фамилия, имя, отчество заявителя, почтовый адрес по которому должен быть направлен ответ.

2.11.3 При обращении через законного представителя:

- заявление в произвольной форме о предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг в муниципальном районе «Жуковский район». В заявлении в обязательном порядке указывается фамилия, имя, отчество заявителя, почтовый адрес по которому должен быть направлен ответ; документ лица, подтверждающий право представлять законные интересы заявителя, указанного в заявлении о предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению в муниципальном районе «Жуковский район»; - паспорт гражданина Российской Федерации или иной документ, удостоверяющий личность законного представителя.

Формы и вид обращения заявителя при подаче заявления о предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению в муниципальном районе «Жуковский район» должен соответствовать требованиям.

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

2.13 Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги: оснований для отказа в предоставлении услуги нет.

2.14 Размер платы, взимаемый с заявителя при предоставлении муниципальной услуги, и способы ее взимания в случаях, предусмотренных федеральными законами, принимаемыми в

соответствии с иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами: информация о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению предоставляется бесплатно.

2.15 Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги: при индивидуальном письменном информировании ответа подготавливается и направляется заявителю в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению в муниципальном районе «Жуковский район» не должен превышать 15 минут.

2.16 Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению в муниципальном районе «Жуковский район» услуги не должен превышать 10 минут. Зарегистрированное заявление с пакетом приложенных документов в течении одного рабочего дня передается специалисту, уполномоченному на рассмотрение заявления и предоставленных документов, для работы. Специалист, уполномоченный, на рассмотрение заявления и предоставленных документов, осуществляет проверку предоставленных документов на предмет полноты и правильности их составления с учетом требований законодательства.

2.17 Требования к помещениям, в которых предоставляются муниципальные услуги, к залу ожидания, места для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечня документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

«В соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов им обеспечиваются:

- условия беспрепятственного доступа к объекту (зданию, помещению) в котором она предоставляется, а также для беспрепятственного пользования транспортом, средствами связи и информации;

- возможность самостоятельного передвижения по территории, на которой расположены объекты (здания, помещения) в которых предоставляются услуги, а также входа в такие объекты и выхода из них, посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе использованием кресла-коляски;

- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения;

- надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам (зданиям, помещениям), в которых предоставляются услуги, и к услугам с учетом ограничений их жизнедеятельности;

- дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;

- доступ сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

- доступ собаки-проводника на объекты (здания, помещения), в которых предоставляются услуги;

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

В случае невозможности полностью приспособить здание администрации МР «Жуковский район» с учетом потребностей инвалидов в соответствии с ч.4 статьи 15 Федерального закона «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» принимать меры для обеспечения доступа инвалидов к месту предоставления услуги, либо когда это возможно, обеспечить ее предоставление по месту жительства инвалида или в дистанционном режиме.

#### 2.17.1 В помещения Отдела на информационных стендах:

- Номер телефона работника Отдела, ответственными за предоставление информации;
- В информационной системе «Портал муниципальных услуг Калужской области».
- По почте и электронной почте, с использованием коротких сообщений СМС оператором услуг связи.

#### 2.17.2 На информационных стендах размещается следующая информация:

- Месторасположение, режим работы, номера телефонов и электронной почты Отдела.
- Извлечение из текста Административного регламента, включая формы документов.
- Извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие предоставление муниципальной услуги.

#### 2.17.3 График приема получателей муниципальной услуги.

Понедельник – пятница с 08.00 до 17.15, обед с 13.00 до 14.00

При ответах на телефонные звонки и обращения граждан работники отдела в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по вопросам предоставления муниципальной услуги. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчества работника, принявшего телефонный звонок, а также по желанию обратившегося лица ему должен быть сообщены способы получения информации по вопросам предоставления муниципальной услуги, график приема и адрес Отдела (при необходимости маршрут проезда), требования к письменному запросу.

Месторасположение, адреса, контактные телефоны администрации муниципального района и Отдела, время приема граждан и справочные материалы работников Отдела, Администрации муниципального района расплачивается по адресу: Почтовый адрес: 249191 Калужская область, г. Жуков, ул. Гурьянова, д. 31 каб. 17, телефон 8 (48432) 56328, адрес электронной почты: [mxadmjukovr@mail.ru](mailto:mxadmjukovr@mail.ru) График (режим) работы отдела: ежедневно, кроме субботы, воскресенья нерабочих праздничных дней, с 8.00 до 17.15, с перерывом на обед с 13.00 до 14.00.

#### 2.18 Показатели доступности и качества муниципальных услуг:

Основным показателем качества и доступности муниципальной услуги является оказание муниципальной услуги в соответствии с требованиями, установленными законодательством Российской Федерации.

Оценка качества и доступности муниципальной услуги осуществляется по следующим показателям:

2.18.1 Степень информированности граждан о порядке предоставления муниципальной услуги (доступность информации о муниципальной услуге, возможность выбора способа получения информации).

2.18.2 Возможность выбора заявителем формы обращения за предоставлением муниципальной услуги (лично, посредством телефонной связи, в форме электронного документооборота через единый портал государственных и муниципальных услуг).

2.18.3 Физическая доступность помещений, в которых предоставляется муниципальная услуга для граждан с ограничениями жизнедеятельности.

2.18.4 Своевременность предоставления муниципальной услуги в соответствии со стандартом её предоставления установленным настоящим Административным регламентом.

В целях повышения доступности и качества предоставления муниципальной услуги, отдел ежедневно проводит мониторинг данных показателей и по его результатам с учетом предложений заявителей муниципальной услуги вносит необходимые изменения в настоящий административный регламент.

2.19 Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальных услуг в многофункциональных центрах и особенности предоставления муниципальных услуг в электронной форме: предоставления муниципальной услуги в

многофункциональных центрах или предоставление муниципальной услуги в электронной форме.

### **3. Показатели качества предоставления муниципальной услуги.**

3.1 Максимальный срок ожидания в очереди при обращении заявителя в орган местного самоуправления: максимальный срок ожидания в очереди составляет 20 минут на каждого заявителя.

3.2 Количество взаимодействий заявителя (физического лица, представителей бизнес-сообщества-юридических лиц и индивидуальных предпринимателей) с должностными лицами при предоставлении муниципальной услуги: составляет 2 раза.

### **4. АДМИНИСТРАТИВНЫЕ ПРОЦЕДУРЫ.**

#### **4.1 Описание последовательности действий при осуществлении муниципальной услуги.**

Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

4.1.1 Прием и регистрация заявления (приложение № 1,2) о предоставлении информации и приложенных к нему документов;

4.1.2 Рассмотрение заявления и предоставленных документов;

4.1.3 Подготовка и выдача документов по предоставлению информации.

#### **4.2 Прием и регистрация заявления о предоставлении информации и приложенных к нему документов.**

Основанием для начала предоставления муниципальной услуги является обращение на имя главы администрации МР «Жуковский район» граждан.

4.2.1. Прием и регистрация заявлений о предоставлении информации осуществляется ответственным специалистом администрации района.

4.2.2. Заявление и приложенные к нему документы регистрируются в течении одного рабочего дня в журнале регистрации входящей корреспонденции.

4.2.3. Заявителю выдается расписка в получении документов с указанием их перечня и даты принятия.

#### **4.3. Подготовка и выдача документов по предоставлению информации.**

В случае полноты и правильности составления предоставленных документов специалист, уполномоченный на рассмотрение заявления и представленных документов, подготавливает сведения (документы) по предоставлению информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению. Максимальный срок выполнения действия составляет 10 дней.

### **5. ПОРЯДОК И ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕМ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ.**

#### **5.1. Порядок осуществления контроля.**

5.1.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами, осуществляется Главой администрации МР «Жуковский район».

5.1.2. Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения положений настоящего регламента. Периодичность осуществления текущего контроля составляет не реже одного раза в год.

5.1.3. В случае поступления жалобы на сроки и качество оказания муниципальной услуги формируется комиссия. Результаты деятельности комиссии оформляется в виде акта. Акт подписывается председателем комиссии и передается на рассмотрение Главы администрации МР «Жуковский район».

## **5.2. Ответственность должностных лиц.**

5.2.1. Исполнители несут дисциплинарную, а в случаях, определенных законодательством, административную ответственность за качество подготовки информации и соблюдение сроков выполнения процедур. Персональная ответственность исполнителей закрепляется в их должностных инструкциях.

5.2.2. По результатам проведенных проверок, оформленных в установленном порядке, в случае выполнения нарушений прав заявителей, Главе администрации МР «Жуковский район» осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности.

## **6. ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ ДЕЙСТВИЯ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) И РЕШЕНИЙ, ОСУЩЕСТВЛЯЕМЫХ (ПРИНЯТЫХ) В ХОДЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ НА ОСНОВАНИИ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА.**

6.1. В соответствии с действующим порядком рассмотрения обращений граждан Российской Федерации, установленным ФЗ № 210 от 27.07.2010 года «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», жалоба, поступившая в орган, предоставляющий государственную услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течении пятнадцати дней со дня её регистрации.



Приложение № 1  
к административному регламенту  
предоставления муниципальной услуги  
**«Предоставление информации о порядке предоставления  
жилищно-коммунальных услуг населению»**

Главе администрации  
МР «Жуковский район»

от \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

почтовый адрес:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

телефон:

**Заявление**

**Прошу предоставить информацию о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению на**

\_\_\_\_\_ (квартира, комната, комната в квартире, жилой дом, нежилое помещение, иной объект)

\_\_\_\_\_ ,

расположенное по адресу: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Цель предоставления информации:

\_\_\_\_\_

(Заключение договора с обслуживающей организацией, заключение договора социального найма, выкуп объекта,  
либо иная цель предоставления информации)

\_\_\_\_\_

Информацию получу \_\_\_\_\_

(лично, по почте)

\_\_\_\_\_

Дата

\_\_\_\_\_ Подпись

Приложение №2 к административному регламенту по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению».

Главе администрации МР «Жуковский район»

А.В. Суярко

от \_\_\_\_\_

проживающего(ей) \_\_\_\_\_

Тел.: \_\_\_\_\_

паспорт: серия \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

дата выдачи \_\_\_\_\_

кем выдан \_\_\_\_\_

### ЗАЯВЛЕНИЕ-СОГЛАСИЕ

на обработку персональных данных.

В соответствии с п. 4 ст. 9 Федерального закона «О персональных данных» от 27.07.2006 года № 152-ФЗ, даю согласие на обработку моих персональных данных (Ф.И.О., дата и место рождения, адрес, паспортные данные, данные удостоверений, сведения по членам моей семьи, сведения о доходах, сведения иных организаций и служб), т.е. на совершение действий, предусмотренных Федеральным законом «О персональных данных» от 27.07.2006 года № 152-ФЗ.

Предоставляю право осуществлять все действия (операции) с персональными данными, включая сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение (в том числе передачу), обезличивание, блокирование, уничтожение персональных данных в соответствии с целями обработки.

Я ознакомлен с документами организации, устанавливающими порядок обработки персональных данных, а также с моими правами и обязанностями в этой области.

Настоящее согласие вступает в силу со дня его подписания и действует в течение неопределенного срока. Согласие может быть отозвано мною в любое время на основании моего письменного заявления.

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_\_ г.

\_\_\_\_\_ (подпись)

\_\_\_\_\_ ФИО

