

УТВЕРЖДЕНО  
постановлением Администрации  
муниципального района  
«Буйнакский район»  
от «26» ноября 2018 г. № 225

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

**1. Общие положения**

1.1. Предмет регулирования Административного регламента.

Предметом регулирования настоящего Административного регламента являются возникающие между заявителями и МКУ «Управление коммунального хозяйства и капитального хозяйства» отношений, связанные с предоставлением информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению. Административный регламент разработан в целях повышения качества исполнения и доступности результата предоставления муниципальной услуги, создания комфортных условий для потребителей муниципальной услуги, определяет порядок, сроки и последовательность действий (административных процедур) при оказании муниципальной услуги.

1.2. Круг заявителей, которые могут обращаться за услугой.

Заявитель - физическое или юридическое лицо (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 государственные услуги, или в орган, предоставляющий муниципальные услуги, с запросом о предоставлении государственной или муниципальной услуги, выраженным в устной, письменной или электронной форме.

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении услуги.

1.3.1. Организацию и информационное предоставление муниципальной услуги осуществляют:

МКУ «Управление коммунального хозяйства и капитального хозяйства» (далее - Управление).

Адрес Управления: Республика Дагестан, г. Буйнакск, ул. Ленина, 44.

тел: [8 \(87237\) 2-24-70](tel:8(87237)2-24-70);

адрес электронной почты: [ukhbuirai@yandex.ru](mailto:ukhbuirai@yandex.ru);

адрес официального сайта: <http://буйнакскийрайон.рф>

Часы приема: понедельник - пятница - с 9:00 до 18:00, перерыв - с 13:00 до 14:00, суббота, воскресенье - выходные дни;

График работы: понедельник - пятница - с 9:00 до 18:00, перерыв на обед - с 13:00 до 14:00, суббота, воскресенье - выходные дни.

Муниципальное бюджетное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг по Буйнакскому району» (далее – МФЦ).

Адрес МФЦ: Республика Дагестан, Буйнакский район, с. Нижнее Казанище, ул. А. Акаева, 11

тел: +7 (938) 777-82-97;

электронная почта: [kazanishe@mfcrd.ru](mailto:kazanishe@mfcrd.ru);

адрес официального сайта: <http://mfcrd.ru>

Предоставление в электронном виде муниципальной услуги осуществляется через портал государственных услуг Российской Федерации (<http://www.gosuslugi.ru>) и портал государственных услуг Республики Дагестан (<http://05.gosuslugi.ru>).

1.3.2. Информация о требованиях к порядку информирования о предоставлении услуги вывешивается на информационных стендах.

1.3.3. Информация о предоставлении муниципальной услуги предоставляется должностными лицами, МФЦ посредством индивидуального информирования:

при обращении заявителя в устной форме лично или по телефону; письменного обращения заявителя, в том числе по почте, факсимильной связью, по электронной почте.

1.3.4. Посредством публичного информирования размещением информации: на стендах в месте предоставления муниципальной услуги;

на официальном сайте

на официальном сайте Администрации муниципального района «Буйнакский район» в сети «Интернет».

1.3.5. При обращении заявителя за информацией о предоставлении муниципальной услуги в устной форме должностное лицо Управления, в которое обратился заявитель, должно представиться, назвать свою фамилию, имя, отчество, должность и в вежливой, корректной форме дать заявителю полный, точный и понятный ответ о предоставлении муниципальной услуги. Продолжительность информирования каждого заявителя составляет не более 10 минут.

1.3.6. При поступлении обращения заявителя в письменной форме, в том числе в виде почтовых отправлений или обращений по электронной почте, информирование осуществляется в виде письменных ответов, содержащих исчерпывающие сведения по существу поставленных вопросов, путем получения заявителем письменного ответа в виде почтовых отправлений или электронного документооборота. Ответ на письменное обращение о предоставлении муниципальной услуги направляется заявителю в течение 5 рабочих дней со дня регистрации обращения в Управление или МФЦ.

Письменный ответ на обращение должен содержать фамилию и номер телефона исполнителя и направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

В случае если в обращении о предоставлении письменной консультации по процедуре предоставления муниципальной услуги не указаны личные данные заявителя (фамилия, почтовый адрес), ответ на обращение не дается.

1.3.7. В рамках информирования о предоставлении муниципальной услуги заявителю предоставляется следующая информация:

выдержки из нормативных правовых актов, регламентирующих предоставление муниципальной услуги;

порядок предоставления муниципальной услуги;

перечень причин для отказа в предоставлении муниципальной услуги;

порядок обжалования действия (бездействия) и решений, осуществляемых и принятых начальником Управления в рамках предоставления муниципальной услуги.

1.3.8. На странице Управления, официального сайта Администрации муниципального района «Буйнакский район» (далее - Администрация), предоставляющего муниципальную услугу, в сети «Интернет» размещается следующая информация:

адрес места нахождения Управления, предоставляющего муниципальную услугу, телефоны для справок, адреса электронной почты, режим работы и график приема;

порядок получения информации по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе о ходе предоставления муниципальной услуги;

текст Административного регламента.

1.3.9. Информация предоставляется по следующим вопросам:

о правилах содержания общего имущества, принадлежащего на праве общей долевой собственности собственникам помещений в многоквартирном доме;

о составе работ, услуг по содержанию общего имущества, принадлежащего на праве общей долевой собственности собственникам помещений в многоквартирном доме;

о составе работ по текущему ремонту общего имущества, принадлежащего на праве общей долевой собственности собственникам помещений в многоквартирном доме;

о требованиях, предъявляемых к предоставлению коммунальных услуг;

о правах и обязанностях потребителя и исполнителя коммунальных услуг;

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 коммунальных услуг.

## **2. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

### **2.1. Наименование муниципальной услуги.**

Муниципальная услуга «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению»

2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу.

Муниципальную услугу предоставляет Управление.

2.2.1. Муниципальную услугу также можно получить в МФЦ.

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

при обращении по телефону - устный ответ в исчерпывающем объеме запрашиваемой информации;

при письменном обращении либо при обращении с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети «Интернет» (в электронном виде) - письменный ответ в исчерпывающем объеме запрашиваемой информации;

мотивированный отказ в предоставлении муниципальной услуги.

2.3.1. Процедура предоставления муниципальной услуги завершается путем направления (выдачи) заявителю:

письма с информацией о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению;

уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги (с указанием оснований для отказа).

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги.

2.4.1. Срок предоставления муниципальной услуги составляет 14 рабочих дней, исчисляемых со дня регистрации заявления с документами, обязанность по представлению которых возложена на заявителя.

2.4.2. Выдача результата об отказе в предоставлении муниципальной услуги осуществляется:

при письменном обращении в форме письменного ответа в течение 7 дней в адрес заявителя посредством почтовой связи, по почтовому адресу, указанному в обращении;

при обращении, направленном в электронном виде, в течение 5 дней посредством электронной почты по электронному адресу, указанному в обращении.

2.4.3. Заявители с момента приема обращения имеют право на получение сведений о прохождении процедуры по рассмотрению их обращений при помощи телефонной связи, электронной почты, лично, обратившись в Управление.

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги.

Управление оказывает муниципальную услугу на безвозмездной основе в соответствии с:

Жилищным кодексом Российской Федерации от 29.12.2004 N 188-ФЗ ("Российская газета", N 3670, 12.01.2005);

Федеральным законом от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации" ("Российская газета", доп. выпуск N 3316(0), 08.10.2003);

Федеральным законом от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" ("Российская газета", 30 июля 2010 года N 5247);

Федеральным законом от 27.07.2006 N 152-ФЗ "О персональных данных" ("Российская газета", 29 июля 2006 г., N 4131);

Федеральным законом от 24 ноября 1995 года N 181-ФЗ "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации" ("Российская газета", 02.12.1995, N 234);

постановлением Правительства Российской Федерации от 23.05.2006 N 306 "Об утверждении правил установления и определение нормативов потребления коммунальных услуг" ("Российская газета", 31 мая 2006 г., N 4080);

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" ("Российская газета", 22 августа 2006 г., N 4150);

постановлением Государственного комитета РФ по строительству и жилищно-коммунальному комплексу от 27 сентября 2003 года N 170 "Об утверждении Правил и норм технической эксплуатации жилищного фонда";

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги (их формы, способ получения, в том числе в электронной форме).

2.6.1. Для получения муниципальной услуги необходимо:

обратиться по телефону;

обратиться письменно либо с использованием информационно - телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети «Интернет» (в электронном виде) на электронный адрес.

Документы предоставляются на русском языке либо должны иметь нотариально заверенный перевод на русский язык.

2.6.2. В письменном обращении заявитель должен указать:

наименование органа местного самоуправления, в который направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;

фамилию, имя, отчество и адрес заявителя или уполномоченного лица (по доверенности);

почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения;

изложение существа запроса (при этом с максимально возможной полнотой в запросе должны быть предоставлены сведения, необходимые для его исполнения).

2.6.3. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

заявление по существу запроса;

документ, удостоверяющий личность заявителя, гражданина РФ, в случае если заявление подписано представителем заявителя, действующего на основании доверенности, в заявлении делается отметка, и оформленная надлежащим образом доверенность прикладывается к запросу;

согласие на обработку персональных данных;

копии документов, прилагаемых к заявлению, направленные заявителем по почте и в электронном виде, должны быть нотариально удостоверены.

2.6.4. Запрещается требовать от заявителя:

представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги, представления документов и информации, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих муниципальные услуги, иных органов местного самоуправления и организаций, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственных и муниципальных услуг и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организаций.

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

2.7.1. В приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, отказывается по следующим основаниям:

1) представленные заявителем документы не соответствуют требованиям, установленным пунктом 2.6.3 настоящего Регламента;

2) в представленных заявителем документах содержатся противоречивые сведения;

3) запрос подан лицом, не имеющим полномочий на представительство заявителя.

2.8. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении услуг.

Заявителю может быть отказано в предоставлении муниципальной услуги, если:

информация, за предоставлением которой обратился заявитель, не относится к определенной настоящим Административным регламентом муниципальной услуге;

из содержания обращения невозможно установить, какая именно информация запрашивается;

текст обращения не поддается прочтению;

обращение содержит нецензурные или оскорбительные выражения;

запрашиваемая информация не связана с деятельностью Управления по оказанию муниципальной услуги.

Обо всех случаях отказа в предоставлении муниципальной услуги заявителю сообщается информационным письмом.

2.9. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги, и способы ее взимания при предоставлении муниципальной услуги.

Предоставление информации о порядке жилищно-коммунальных услуг населению осуществляется бесплатно.

2.10. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги:

максимальное время ожидания в очереди при подаче документов для получения муниципальной услуги не должно превышать 15 минут;

максимальное время ожидания в очереди для получения консультации не должно превышать 15 минут.

2.11. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги.

2.11.1. Срок регистрации:

при личном обращении заявителя - в течение 15 минут;

по письменному запросу - в день поступления запроса;

по электронной почте - в день поступления запроса;

при направлении заявления через портал регистрация электронного заявления осуществляется в автоматическом режиме.

2.11.2. Прием заявителей для подачи документов осуществляется в соответствии с графиком работы учреждения и МФЦ.

2.11.3. Для подачи заявителем документов в электронном виде через региональный и федеральный порталы применяется специализированное программное обеспечение, предусматривающее заполнение заявителем электронных форм документов на портале.

2.11.4. Порядок регистрации:

Заявитель оформляет запрос ручным (чернилами или пастой синего или черного цвета) или машинописным способом в свободной форме. В запросе указываются:

реквизиты лица, заинтересованного в предоставлении информации (фамилия, имя, отчество физического лица);

адрес постоянного места жительства или преимущественного пребывания и/или фактический адрес лиц, заинтересованных в получении информации;

количество экземпляров информации;

способ получения информации (в случае необходимости доставки по почте указывается почтовый адрес доставки);

подпись заявителя.

2.12. Требования к помещениям, в которых предоставляются муниципальные услуги, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о пре

доставлении 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.

Прием заявителей осуществляется в специально выделенном для этих целей помещении, которые включают места для ожидания, информирования, приема заявителей.

2.12.1. Требование к размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации:

образцы оформления документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, и требования к ним;

сроки предоставления услуги;

основания отказа в предоставлении муниципальной услуги;

порядок информирования о ходе предоставления муниципальной услуги;

порядок получения консультаций;

порядок обжалования решений, действий или бездействия должностных лиц, предоставляющих муниципальную услугу.

2.12.2. Места ожидания в очереди на предоставление документов должны быть оборудованы стульями или скамьями (банкетками). Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не может составлять менее двух мест. Места для заполнения документов оборудуются стульями, столами и обеспечиваются образцами заполнения документов.

2.12.3. На территории, прилегающей к месторасположению Управления, оборудуются места для парковки автотранспортных средств. Из них 10 процентов (но не менее одного места) - для парковки специальных транспортных средств инвалидов. Указанные места для парковки инвалидов не должны занимать иные транспортные средства. Инвалиды пользуются местами для парковки специальных автотранспортных средств бесплатно.

Доступ заявителей к парковочным местам является бесплатным.

Здание, в котором расположено Управление, должно быть оборудовано входом для свободного доступа заявителей в помещение, в том числе и для инвалидов.

Вход в здание Управления должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей следующую информацию об Управлении, осуществляющем предоставление муниципальной услуги:

наименование;

режим работы.

Вход в здание Управления должен быть оборудован возможностью самостоятельного входа в помещение и выхода из него инвалидами, посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с использованием кресла - коляски.

2.12.4. В Управлении должны быть размещены в надлежащем виде оборудование и носители информации, необходимые для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к помещению, в котором предоставляется муниципальная услуга.

Места информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются:

информационными стендами;

стульями и столами для возможности оформления документов;

образцами обращений.



В помещении должны быть дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика.

Сведения об информационных материалах, размещенных на стендах в Управлении, представлены в приложениях № 2, 4 Административного регламента предоставления муниципальной услуги.

Сотрудники Управления должны сопровождать инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказывать им помощь в помещении, в котором предоставляется муниципальная услуга.

2.12.5. В Управлении организуются помещения для специалиста, ведущего прием заявителей.

Кабинет приема заявителей должен быть оборудован информационными табличками (вывесками) с указанием:

номера кабинета;

наименования предоставления муниципальной услуги.

Каждое рабочее место специалистов Управления должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим устройствам.

При организации рабочих мест должна быть предусмотрена возможность свободного входа и выхода специалистов из помещения при необходимости.

2.12.6. Информация о процедуре предоставления муниципальной услуги сообщается по номерам телефонов для справок (консультаций), в сети «Интернет», публикуется в средствах массовой информации, на информационных стендах.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалисты подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, обратившемуся гражданину сообщается телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

Информирование о ходе предоставления муниципальной услуги осуществляется специалистами при личном контакте с заявителями, а также посредством почтовой, телефонной связи.

Консультации (справки) по вопросам предоставления муниципальной услуги предоставляются специалистами, предоставляющими услугу.

2.13. Показатели доступности и качества муниципальных услуг.

2.13.1. Своевременность оказания услуги.

2.13.2. Доступность оказания услуги:

наличие возможности записаться на прием по телефону;

наличие без барьерной среды;

возможность подать заявление в электронном виде;

доступность информации о предоставлении услуги.

2.13.3. Качество оказания услуги:

количество принятых документов;  
качество обслуживания;  
количество документов, полученных без участия заявителя;  
количество обоснованных жалоб.

2.13.4. Удовлетворенность качеством оказания услуг:  
количество обжалований при предоставлении услуги.

2.13.5. Показатели доступности муниципальных услуг:  
транспортная доступность к местам предоставления муниципальной услуги;  
возможность обращения за услугой через Интернет;  
обеспечение беспрепятственного доступа к местам предоставления муниципальной услуги лиц с ограниченными возможностями передвижения;  
обеспечение возможности получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги посредством электронной почты;  
размещение необходимой информации о предоставлении муниципальной услуги на официальном сайте.

2.14. Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги и услуги, предоставляемой организацией, участвующей в предоставлении муниципальной услуги, в том числе в электронной форме.

2.14.1. Заявление о предоставлении муниципальной услуги регистрируется в день поступления заявления.

2.14.2. Срок регистрации запроса при личном обращении заявителя в уполномоченный орган или в МФЦ о предоставлении муниципальной услуги не должен превышать 15 минут, а при подаче запроса почтой, в электронной форме и посредством единого и регионального порталов - не позднее следующего рабочего дня с даты поступления запроса.

2.14.3. В случае подачи заявления лично или посредством единого и регионального порталов письменные обращения подлежат обязательной регистрации специалистом уполномоченного органа, ответственным за предоставление муниципальной услуги.

2.14.4. В случае подачи заявления в МФЦ письменные обращения подлежат обязательной регистрации специалистом МФЦ.

2.14.5. В случае поступления заявления по почте специалист уполномоченного органа, ответственный за регистрацию входящей документации, регистрирует заявление о предоставлении муниципальной услуги в электронном документообороте.

2.14.6. В случае подачи заявления лично либо посредством единого и регионального порталов специалист, ответственный за предоставление муниципальной услуги, регистрирует заявление о предоставлении муниципальной услуги в журнале регистрации заявлений.

2.14.7. В случае подачи заявления в МФЦ специалист МФЦ регистрирует заявление о предоставлении муниципальной услуги в электронном документообороте.

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

#### 3.1. Перечень административных процедур:

устное информирование и занесение информации в карточку личного приема граждан;

прием и регистрация заявлений;

рассмотрение обращения;

предоставление (или мотивированный отказ в предоставлении) услуги.

3.2. Описание последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги.

Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению с использованием всех форм информирования включает в себя следующие административные процедуры.

#### 3.3. Прием и регистрация обращения.

Основанием для начала административного действия является обращение заявителя. В случае если запрашиваемая информация отсутствует в данном муниципальном учреждении, заявителю муниципальной услуги предоставляется информация о месте ее предоставления или даются рекомендации по ее поиску.

В случае если обращение не соответствует требованиям, указанным в подпунктах 2.5 – 2.6 настоящего Административного регламента, заявителю предлагается привести документы в соответствие с требованиями Административного регламента.

Письменное, а также интернет-обращение, направленное по электронной почте, регистрируется должностным лицом, ответственным за прием обращений, путем присвоения регистрационного номера, внесения данного номера и даты в системе автоматизации делопроизводства и электронного документооборота Управления. На заявителя заводится личная электронная карточка.

Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги составляет не более 1 дня.

Должностное лицо, ответственное за прием обращений, передает обращение начальнику Управления.

Начальник Управления поручает рассмотрение обращения ответственному специалисту либо нескольким ответственным лицам за исполнение муниципальной услуги, в зависимости от того, в чьей компетенции находится вопрос, указанный в обращении.

Начальник Управления передает обращение заявителя для исполнения непосредственно специалисту.

В личной электронной карточке заявителя фиксируется конечный исполнитель или исполнители, ответственные за предоставление информации заявителю.

#### 3.4. Рассмотрение обращения.

Основанием для начала административного действия является обращение заявителя с поручениями начальника Управления.

Должностное лицо, ответственное за предоставление информации, готовит мотивированную информацию на обращение заявителя.

Срок рассмотрения обращения - не более 25 дней.

В случае невозможности предоставления информации в связи с нечетко или неправильно сформулированным обращением заявителя муниципальной услуги информируют об этом и предлагают уточнить и дополнить обращение.

Далее обращение заявителя вместе с подготовленным ответом либо мотивированным отказом передается на визирование начальника Управления

Начальник подразделения визирует подготовленный ответ на обращение заявителя и передает специалисту для передачи заявителю.

3.4. Предоставление (или мотивированный отказ в предоставлении) информации.

3.4.1. Основанием для начала административного действия является подготовленный ответ либо мотивированный отказ на обращение заявителя с визами начальника Управления

3.4.2. Подготовленный ответ отдается на подпись начальнику Управления, затем передается должностному лицу, ответственному за прием обращений, для закрытия карточки заявителя и подготовки ответа на обращения для отправки непосредственно заявителю.

3.4.3. Срок подготовки ответа исполнителем заявителю - не более 3-х дней.

3.4.4. Подготовленному ответу на обращение присваивается исходящий регистрационный номер.

3.4.5. Блок-схема последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги представлена в приложении к Административному регламенту (приложение № 2).

#### **4. Формы контроля за исполнением Административного регламента**

4.1. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и установление нарушений прав заявителей, принятие решений об устранении соответствующих нарушений.

Текущий контроль полноты и качества предоставления муниципальных услуг осуществляет начальник Управления.

4.1.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием решений ответственными лицами.

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

предоставлению муниципальной услуги. Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается начальником Управления.

4.1.2. Общий контроль за полнотой и качеством исполнения муниципальной услуги, включающий в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение действия (бездействия) специалистов Управления или должностных лиц, ответственных за организацию работы по исполнению муниципальной услуги, возлагается на заместителя Администрации курирующего Управление.

4.2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги, в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги. Контроль за полнотой и качеством исполнения муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) специалистов Управления или должностных лиц, ответственных за организацию работы по исполнению муниципальной услуги.

Проверки полноты и качества исполнения муниципальной услуги осуществляются на основании индивидуальных правовых актов (приказов). Проверки могут быть плановыми (осуществляться на основании годовых планов работы) и внеплановыми.

Основанием для проведения внеплановой проверки может быть жалоба о нарушении прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовка ответов на обращения заявителей, действия (бездействие) специалистов или должностных лиц, ответственных за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги.

При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с исполнением муниципальной услуги (комплексные или тематические проверки). Проверка также может проводиться по конкретному обращению гражданина.

Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) специалистов или должностных лиц, ответственных за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги.

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

4.3. Ответственность должностных лиц за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги.

Начальник Управления несет персональную ответственность за:

соблюдение сроков приема документов, установленных пунктом 2.5 раздела 2 настоящего Административного регламента;

соблюдение графика приема граждан;

правомерность предоставленной информации заявителю.

За допущенные нарушения правильности действий и сроков, указанных в настоящем Административном регламенте, начальник Управления принимает решение о привлечении сотрудников к дисциплинарной ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации и законодательством Республики Дагестан.

Также для проверки полноты исполнения муниципальной услуги в Управлении сформирована рабочая группа под руководством заместителя Администрации, в состав которой включены должностные лица, независимые эксперты.

Результаты деятельности рабочей группы оформляются протоколом, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

4.4. Контроль за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций, осуществляется посредством публикации сведений о деятельности Управления, получения гражданами, их объединениями и организациями актуальной, полной и достоверной информации о порядке предоставления муниципальной услуги и обеспечения возможности досудебного (внесудебного) рассмотрения жалоб.

4.4.1. Контроль за исполнением предоставления услуги со стороны граждан, их объединений и организаций является самостоятельной формой контроля и осуществляется путем направления обращений в Управление, а также путем обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе исполнения Административного регламента, в вышестоящий орган (в порядке подчиненности).

4.4.2. Граждане, их объединения и организации вправе осуществлять контроль за предоставлением услуги путем получения информации о ходе предоставления услуги, в том числе о сроках завершения административных процедур (действий).

4.4.3. Граждане, их объединения и организации также вправе:

направлять замечания и предложения по улучшению доступности и качества предоставления услуги;

вносить предложения о мерах по устранению нарушений Административного регламента.

## **5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц**

5.1. Информация для заявителей об их праве на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги.

5.1.1. Заявители имеют право на обжалование действий или бездействия должностных лиц Управления в досудебном (внесудебном) и судебном порядке.

5.1.2. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования.

Заявитель может сообщить о нарушении своих прав и законных интересов, противоправных решениях, действиях или бездействии должностных лиц Управления, нарушении положений Административного регламента,

некорректном поведении или нарушении служебной этики, обратившись с жалобой лично или направив письменно жалобу.

5.1.3. Заявитель может обратиться с жалобой в том числе в следующих случаях:

нарушения срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

нарушения срока предоставления муниципальной услуги;

требования у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

отказа 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;

отказа 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;

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

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

Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта органа, предоставляющего муниципальную услугу, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.1.4. Жалоба должна содержать:

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

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;

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

доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу.

5.1.5. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.1.6. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 15 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 опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации. Правительство Российской Федерации вправе установить случаи, при которых срок рассмотрения жалобы может быть сокращен.

Жалоба регистрируется в течение 1-го рабочего дня.

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

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 Республики Дагестан, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

отказывает в удовлетворении жалобы.

5.1.8. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в части 7 настоящей статьи, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

В случае отказа в удовлетворении жалобы и оставлении жалобы без ответа заявитель имеет возможность обжалования принятого по жалобе решения в судебном порядке.

5.1.9. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.



Приложение № 1  
к Административному регламенту

	«Наименование учреждения»	Почтовый адрес (юридический, фактический)	График работы	Контактные данные		
				Справочный телефон	Адрес электронной почты	Адрес официального сайта учреждения в сети «Интернет»
1.	Муниципальное казенное учреждение «Управление коммунального хозяйства и капитального строительства»	368200, г. Буйнакск, ул. Ленина, 44	С 9:00 до 18:00. Перерыв с 13:00 до 14:00. Выходные дни: суббота, воскресенье	2-24-70	ukhbuirai@yandex.ru	<a href="http://буйнакский район.рф">http://буйнакский район.рф</a>

БЛОК-СХЕМА  
ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТИ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР



Подбор запрашиваемой информации  
специалистом, ответственным  
за предоставление государственной услуги



При наличии запрашиваемой информации специалист, ответственный за предоставление государственной услуги, осуществляет подготовку проекта письма, содержащего информацию о государственной услуге	При отсутствии запрашиваемой информации специалист, ответственный за предоставление государственной услуги, готовит проект письма об отсутствии информации
--	--

государственной услуге



Регистрация писем специалистом, ответственным за регистрацию корреспонденции



Подписание начальником письма, содержащего информацию о государственной услуге, либо письма об отсутствии информации о государственной услуге



Вручение лично либо направление посредством почтовой или электронной связи заявителю письма, содержащего информацию о государственной услуге, либо письма об отсутствии информации о государственной услуге

## ОБРАЗЕЦ ОБРАЩЕНИЯ В ПИСЬМЕННОЙ ФОРМЕ

Прошу предоставить информацию:

- 1) о правилах содержания общего имущества, принадлежащего на праве общей долевой собственности собственникам помещений в многоквартирном доме;
- 2) о составе работ, услуг по содержанию общего имущества, принадлежащего на праве общей долевой собственности собственникам помещений в многоквартирном доме;
- 3) о составе работ по текущему ремонту общего имущества, принадлежащего на праве общей долевой собственности собственникам помещений в многоквартирном доме;
- 4) о требованиях, предъявляемых к предоставлению коммунальных услуг;
- 5) о правах и обязанностях потребителя и исполнителя коммунальных услуг;
- 6) о порядке перерасчета платы за отдельные виды коммунальных услуг за период временного отсутствия потребителей в занимаемом жилом помещении;
- 7) о порядке изменения размера платы за коммунальные услуги при предоставлении коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность; 8) о порядке установления факта непредоставления коммунальных услуг или предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества;
- 9) об ответственности исполнителя и потребителя коммунальных услуг.

(нужное подчеркнуть)

Далее краткое описание проблемы, вопроса.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов необходимо прилагать к обращению соответствующие документы и материалы.

Приложение на \_\_\_\_ л. в \_\_\_\_ экз.

\_\_\_\_\_  
(дата) (подпись)

<\*> Письменное обращение должно быть написано разборчивым почерком, не содержать нецензурных выражений. <\*>

## ФОРМА ЭЛЕКТРОННОГО ОБРАЩЕНИЯ

Регистрируется в учреждении

Входящий № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

Информирование

по вопросу предоставления муниципальной услуги

«Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг»

Кому (название учреждения): МКУ «Управление коммунального хозяйства и капитального строительства»

Фамилия, имя, отчество (название организации)	
Адрес регистрации (по месту размещения, жительства)	
Контактный телефон	
Напротив темы обращения поставьте знак "+":	
о правилах содержания общего имущества, принадлежащего на	

праве общей долевой собственности собственникам помещений в многоквартирном доме	
о составе работ, услуг по содержанию общего имущества, принадлежащего на праве общей долевой собственности собственникам помещений в многоквартирном доме	
о составе работ по текущему ремонту общего имущества, принадлежащего на праве общей долевой собственности собственникам помещений в многоквартирном доме	
о требованиях, предъявляемых к предоставлению коммунальных услуг	
о правах и обязанностях потребителя и исполнителя коммунальных услуг	
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 коммунальных услуг	
Краткое описание проблемы, вопроса	

<\*> Обращение должно быть написано корректно и не содержать нецензурных выражений.