

УТВЕРЖДЕН
постановлением
Администрации г. Махачкалы
от 10 апреля 2017 г. № 537

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
Управления жилищно-коммунального хозяйства г. Махачкалы
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 жилищно-коммунального хозяйства» г. Махачкала» (далее – Управление) отношения, 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 обеспечение предоставления муниципальной услуги осуществляют:

- Администрация городского округа с внутригородским делением «город Махачкала» 367000, Республика Дагестан, г. Махачкала, пл. Ленина, д.2, официальный сайт www.mkala.ru, электронная почта info@mkala.ru, тел.: 8(8722)67-21-43, режим работы: понедельник- пятница- с 9.00 до 18.00, перерыв на обед- с 13.00 до 14.00, суббота, воскресенье- выходные дни;

- Муниципальное казенное учреждение «Управление жилищно-коммунального хозяйства» г. Махачкала 367010, г. Махачкала, ул. Гагарина, 90 Адрес электронной почты: ugkhm@rambler.ru. Телефоны: 62-33-12, 62-41-80, 62-33-71. Приемная: 62-61-38. Часы приема: понедельник-пятница с 9-00 до 17-30, перерыв с 13-00 до 13-45, суббота, воскресенье-выходные дни.

- Многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг в Республике Дагестан (далее МФЦ) по месту жительства

Заявителя.

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>). Адрес официального сайта Администрации г. Махачкалы www.mkala.ru. Официальный сайт ГАУ РД МФЦ в РД - info@mfcrd.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 «Управления жилищно-коммунального хозяйства» г. Махачкала, 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 МКУ «Управление жилищно-коммунального хозяйства» г. Махачкала в сети Интернет;
- на официальном сайте Администрации города Махачкалы 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, должен представиться, назвать свою фамилию, имя, отчество, должность. При обращении по телефону сообщить наименование «Управление жилищно-коммунального хозяйства» г. Махачкалы, в которое позвонил Заявитель, затем, 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 письменной консультации по процедуре предоставления 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 руководителем в рамках предоставления муниципальной услуги

1.3.8. На официальном сайте МКУ «Управление жилищно-коммунального хозяйства» г. Махачкала, 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 не предоставления 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 Администрация городского округа с внутригородским делением «город Махачкала», исполнителем является МКУ «Управление жилищно-коммунального хозяйства» г. Махачкалы.

2.2.1. Муниципальную услугу также можно получить в «Многофункциональном

центре предоставления государственных и муниципальных услуг» (МФЦ). Адреса МФЦ г. Махачкала: пр. Петра Первого, д. 1. Телефон: +7 (938) 777-82-45, ул. Хизроева, д. 81Г. Телефон: +7 (938) 777-82-46 и ул. Гаджиева, д. 73 Телефон: +7 (938) 777-82-48

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:

- «Жилищный кодекс Российской Федерации» от 29.12.2004г. № 188-ФЗ («Российская газета», №3670, 12.01.2005г);

- Федеральным законом от 06.10.2003г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» («Российская газета», доп. выпуск №3316(0), 08.10.2003г);

- Федеральным законом от 27.07.2010г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» («Российская газета», 30 июля 2010 г. № 5247);

Федеральным законом от 27.07.2006 г. №152-ФЗ «О персональных данных» («Российская газета», 29 июля 2006 г. № 4131);

- Федеральным законом от 24 ноября 1995 г. №181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» («Российская газета» 02.12.1995, N 234);

- Постановлением Правительства Российской Федерации от 23.05.2006г. № 306 «Об утверждении правил установления и определение нормативов

потребления коммунальных услуг» («Российская газета» 31 мая 2006 г. № 4080);

- Постановлением Правительства Российской Федерации от 13.08.2006г. № 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. № 4150);

- Постановлением Государственного комитета РФ по строительству и жилищно-коммунальному комплексу от 27 сентября 2003 г. № 170 «Об утверждении правил и норм технической эксплуатации жилищного фонда»;

- Постановление Администрации города Махачкалы от 13.08.2015 г. № 4204 «О порядке разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг в городском округе "город Махачкала".

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: info@mkala.ru.

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 распоряжение 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 способов ее взимания предоставление муниципальной услуги.

Предоставление информации о порядке жилищно-коммунальных услуг населению осуществляются 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 применяются 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 предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления каждой муниципальной услуги, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов.

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 документом, 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 предоставления 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 должно 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. Перечень административных процедур

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:

3.2. 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 её предоставления или даются рекомендации по её поиску.

В случае, если обращение не соответствует требованиям указанным в подпунктах

2.5 - 2.6 настоящего административного регламента, заявителю предлагается привести документы в соответствии с требованиями административного регламента.

Письменное, а также Интернет-обращение, направленное по электронной почте, регистрируются 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.

Руководитель структурного подразделения передает обращение заявителя для исполнения непосредственно специалисту.

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

3.3. 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 руководителю структурного подразделения.

Руководитель структурного подразделения визирует подготовленный ответ на обращение заявителя и передает на согласование заместителю начальника Управления. В электронной карточке снимается контроль с руководителя структурного подразделения.

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 руководителя подразделения и (или) заместителя 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 №3).

4. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Контроль полноты и качества предоставления услуги, а также текущий контроль за исполнением настоящего Административного регламента осуществляет Администрация городского округа с внутригородским делением «город Махачкала».

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 (бездействие) специалистов Управления или должностных лиц, ответственных за организацию работы по исполнению муниципальной услуги возлагается на заместителя Администрации городского округа с внутригородским делением «город Махачкала».

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 подготовку 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 муниципальных служащих и 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 городского округа с внутригородским делением «город Махачкала», 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, муниципальных служащих

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 (внесудебного) 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:

- нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

- нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

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

- 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;

- 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;

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

- отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение 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, муниципального служащего, 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 течении 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.

Паспорт муниципальной услуги

Наименование требования стандарта	Содержание требования стандарта	Нормативный акт, устанавливающий муниципальную услугу или требование
1. Наименование муниципальной услуги	Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению	Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993г.); Федеральный закон от 29.12.2004 года № 188-ФЗ «Жилищный кодекс Российской Федерации»; Постановление Правительства РФ от 13 августа 2006г. №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 РФ от 23 мая 2006г. № 307 "О порядке предоставления коммунальных услуг гражданам";
2. Функция, в рамках исполнения которой предоставляется услуга	Вопросы местного значения	Федеральный закон от 06.10.2003 года №131-ФЗ «Об общих принципах местного самоуправления в Российской Федерации»

3. Наименование органа исполнительной власти или органа местного самоуправления предоставляющего услугу	МУ «Управление жилищно-коммунального хозяйства города Махачкалы»	Решение Махачкалинского городского Совета народных депутатов от 28 мая 1993 г. № 97 «О внесении изменений в структуру жилищно-коммунального хозяйства г.Махачкалы».
4. Категории заявителей, которым предоставляется услуга	Потребители – граждане, использующие коммунальные услуги для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельностью	Постановление Правительства РФ от 23 мая 2006 № 307 "О порядке предоставления коммунальных услуг гражданам", Федеральный закон от 29.12.2004 года № 188-ФЗ «Жилищный кодекс Российской
5. Необходимые документы, подлежащие представлению заявителем для получения услуги, способы получения документов заявителями и порядок их представления с указанием услуг, в результате предоставления которых могут быть получены такие документы	<p>Для получения муниципальной услуги необходимо:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) обратиться по телефону; 2) обратиться письменно, либо с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети Интернет (в электронном виде) на электронный адрес: ugkhn@rambler.ru <p>Образцы бланков заявлений для письменного и электронного обращений можно найти на официальном сайте администрации города Махачкалы в разделе «Муниципальные услуги» → «Реестр муниципальных услуг» → «Жилищно-коммунальное хозяйство».</p>	Решение Махачкалинского городского Совета народных депутатов от 28 мая 1993 г. № 97 «О внесении изменений в структуру жилищно-коммунального хозяйства г.Махачкалы».
6. Сведения о возмездности (безвозмездности) оказания услуги и размерах платы, взимаемой с заявителя, если услуга оказывается на возмездной основе	Информация о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению предоставляется на безвозмездной основе	Федеральный закон №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»; Постановление Правительства РФ от 23 мая 2006г №307 "О порядке предоставления коммунальных услуг гражданам"

7. Результат предоставления услуги	Информация в устной и письменной форме, в зависимости от способа обращения	Федеральный закон №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
8.Сроки предоставления услуги	При индивидуальном письменном и электронном информировании ответ подготавливается и направляется заявителю в течение 30 дней со дня регистрации обращения в виде информационного письма	Федеральный закон №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
9. Основания для приостановления предоставления услуги или отказе в ее предоставлении	<p>Если в письменном обращении не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, Управление в праве оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить заявителю, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.</p> <p>Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.</p> <p>Если в письменном обращении заявителя содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, уполномоченное на</p>	Решение Махачкалинского городского Совета народных депутатов от 28 мая 1993 г. № 97 «О внесении изменений в структуру жилищно-коммунального хозяйства г.Махачкалы».

	<p>то должностное лицо вправе принять решение о обоснованности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу.</p> <p>Об отказе в рассмотрении обращения заявитель уведомляется письменно.</p>	
10. Информация о месте предоставления услуги	367010, г.Махачкала, ул.Гагарина,90 Муниципальное учреждение «Управление жилищно-коммунального хозяйства города Махачкалы».	Решение Махачкалинского городского Совета народных депутатов от 28 мая 1993 г. № 97 «О внесении изменений в структуру жилищно-коммунального хозяйства г.Махачкалы».
10.1. Режим работы органа, оказывающего муниципальную услугу, порядок доступа и обращений в орган, оказывающий муниципальную услугу	Часы работы: с 9.00 до 18.00, обед с 13.00 до 14.00, выходной день: суббота, воскресенье	Решение Махачкалинского городского Совета народных депутатов от 28 мая 1993 г. № 97 «О внесении изменений в структуру жилищно-коммунального хозяйства г.Махачкалы».
11. Сведения о допустимости досудебного (внесудебного) обжалования действий (бездействия) должностных лиц, предоставляющих услугу, и результатов предоставления этой услуги	Заявители имеют право на обжалование действий или бездействия должностных лиц Управления в досудебном (внесудебном) порядке	Федеральный закон №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

<p>12. Контакты для получения дополнительной информации (телефоны органа исполнительной власти или органа местного самоуправления, ответственного за предоставления услуги)</p>	<p>Тел. приемной:62-61-38</p>	
<p>13. Адрес официального сайта органа исполнительной власти субъекта Республики Дагестан, органа местного самоуправления, ответственных за предоставление услуги</p>	<p>www.mkala.ru</p>	
<p>14. Формы заявлений и иных документов, заполнение которых заявителем необходимо для обращения в орган исполнительной власти Республики Дагестан, орган местного самоуправления для получения муниципальной услуги (в электронной форме)</p>	<p>Приложение 4</p>	

<p>15.Список всех законов, нормативных правовых актов, на основании которых оказывается услуга</p>		<p>Конституция Российской Федерацией (принята всенародным голосованием 12.12.1993г.); Федеральный закон №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»; Федеральный закон от 29.12.2004 года № 188-ФЗ «Жилищный кодекс Российской Федерации»; Постановление Правительства РФ от 13 августа 2006г. №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 РФ от 23мая 2006г. № 307 О порядке предоставления коммунальных услуг гражданам "; Федеральный закон от 27.07.2006г. №152 «О персональных данных».</p>
--	--	--

Список учреждений, оказывающих муниципальную услугу

№	Наименование учреждения	Почтовый адрес (юридический, фактический)	График работы	Контактные данные		Адрес официального сайта учреждения в сети Интернет
				Справочный телефон	Адрес электронной почты	
1.	Муниципальное учреждение «Управление жилищно-коммунального хозяйства города Махачкалы».	367010, г.Махачкала, ул.Гагарина,90	С 9-00 до 18-00. Перерыв с 13-00 до 14-00. Выходные дни: суббота, воскресенье	62-33-71	ugkhm@rambler.ru	www.mkal.a.ru

ОБРАЗЕЦ ОБРАЩЕНИЯ В ПИСЬМЕННОЙ ФОРМЕ

Заявление

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 не предоставления 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): Управления жилищно-коммунального
хозяйства

Фамилия, имя, отчество (название организации)	
Адрес регистрации (по месту размещения, жительства)	
Контактный телефон	
<i>Напротив темы обращения поставьте знак«+»:</i>	
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 не предоставления 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.

