Утвержден

постановлением администрации

городского округа «город Каспийск»

От \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2016г. № \_\_\_\_\_\_

**Административный регламент**

**по оказанию муниципальной услуги отделом жилищно - коммунального хозяйства администрации городского округа «город Каспийск» по предоставлению информации о порядке предоставления жилищно - коммунальных услуг населению.**

**1. Общие положения**

1. **Наименование муниципальной услуги.**

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

Административный регламент по оказанию муниципальной услуги (далее - муниципальная услуга) отделом коммунального хозяйства администрации городского округа «город Каспийск»(далее-ОЖКХ) по предоставлению информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при осуществлении полномочий по оказанию муниципальной услуги.

1. **Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу.**

Муниципальную услугу оказывает отдел жилищно - коммунального хозяйства администрации городского округа «город Каспийск» на основании обращений граждан в письменной или устной форме.

1. **Органы и учреждения, участвующие в оказании муниципальной услуги.**

При оказании муниципальной услуги ОЖКХ взаимодействует с:

* МУП «Водоканал»;
* МУП КЭС «Каспэнерго»;

-МУП «Комбинат благоустройства»;

* МУП «Каспийскгаз»;
* ООО «Зеленстрой»;
* ООО «КаспийТеплоСервис»;

Управляющие организации (компании). ТСЖ и ЖСК г. Каспийск.

1.4. Описание заявителей (получателей услуги) либо их уполномоченных представителей, обратившихся в орган, предоставляющий муниципальную услугу, или в организацию ее предоставляющую с запросом о предоставлении муниципальной услуги, выраженным в устной, письменной или электронной форме.

Потребители - граждане, использующие жилищно - коммунальныеуслуги для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

**2. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

1. Наименование муниципальной услуги.

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

1. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу.

Муниципальную услугу «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» предоставляет отдел жилищно - коммунального хозяйства администрации городского округа «город Каспийск»

2.3 Информация о месте нахождения и графике работы.

Место нахождения Администрация городского округа "город Каспийск" ОЖКХ :

Почтовый адрес: РД г.Каспийск ул.Орджоникидзе 12

Индекс:368300

Адрес электронной почты: ОКХ[\_kaspiysk@mail.ru](mailto:_admkasp@mail.ru)Телефоны:

Приемная: 5-11-76

Часы приема:

вторник-четверг с 10-00 до 17-00 перерыв с 13-00 до 14-00

суббота, воскресенье – выходные дни.

2.4. Результат предоставления муниципальной услуги.

Результатом предоставления муниципальной услуги является:

1. при обращении по телефону - устный ответ в исчерпывающем объеме запрашиваемой информации;
2. 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 (компьютерный набор);
3. наиболее часто встречаемые обращения и ответы на них будут размещаться на официальном сайте администраций городского округа «город Каспийск».

Информация предоставляется последующим вопросам:

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.

**2.5. Срок предоставления муниципальной услуги.**

Сроки предоставления муниципальной услуги определяются в зависимости от используемого вида информирования:

1) по телефону, в момент обращения, либо в течение рабочего дня.если для подготовки ответа необходимообращение к дополнительным источникам информации;

2) в письменной форме, в течение 30 дней.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ «Опорядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

**2.6. Перечень нормативно-правовых актов, регулирующих оказание муниципальной услуги.**

Отдел оказывает муниципальную услугу на безвозмездной основе в соответствии с:

* Федеральным законом от 29.12.2004 № 188-ФЗ «Жилищный кодекс Российской Федерации»;
* Федеральным законом от 06.10.2003 № 131 -ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
* Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
* Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «Опорядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
* Постановлением Правительства Российской Федерации от 2.3.05.2006 № 307 «Об утверждении правил предоставления коммунальных услуг гражданам»;
* Постановлением Правительства Российской Федерации от 23.05.2006 № 306 «Об утверждении правил установления и определение нормативов потребления коммунальных услуг»;

-Постановлением Правительства Российской Федерации от 17.05.2010№ 148 «О республиканских стандартах оплаты жилого помещения и коммунальных услуг на 2010 год»;

* Постановлением Правительства Российской Федерации от 13.08.2006 № 491 «Об утверждении правил содержания общего имущества в многоквартирном доме и правил изменения размера платы за содержание и ремонт жилого помещения в случае оказания услуг и выполнения работ по управлению, содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность»;
* Постановление Государственного комитета РФ по строительству и жилищно- коммунальному комплексу от 27 сентября 2003 г. №170 «Об утверждении правил и норм технической эксплуатации жилищного фонда»

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

Для получения муниципальной услуги необходимо:

1. обратиться по телефону: 5-11-76.
2. обратиться письменно, либо с использованием информационно телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети Интернет (в электронном виде) на электронный адрес: ОКХ[\_kaspiysk@mail.ru](mailto:_admkasp@mail.ru)

В соответствии статьи 7 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», заявитель в письменном обращении излагает суть предложения, заявления или жалобы, в случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии, ставит личную подпись и дату. 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, свою фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) и почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения.

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

Граждане, обратившиеся в ОЖКХ с целью получения муниципальной услуги, в обязательном порядке информируются специалистами: об условиях отказа в предоставлении муниципальной услуги, о сроке выдачи результатов муниципальной услуги.

Заявителю может быть отказано в приеме документов для предоставления муниципальной услуги, если:

1. информация, за предоставлением которой обратился заявитель, не относится к определенной настоящим административным регламентом муниципальной услуге;
2. из содержания обращения невозможно установить какая именно информация

запрашивается;

1. текст обращения не поддается прочтению;
2. обращение содержит нецензурные или оскорбительные выражения;
3. запрашиваемая информация не связана с деятельностью ОЖКХ по оказанию муниципальной услуги

**2.9. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.**

Заявителюможет быть отказано в предоставлении муниципальной услуги, если:

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

1. из содержания обращения невозможно установить какая именно информация запрашивается:
2. текст обращения не поддается прочтению;
3. обращение содержит нецензурные или оскорбительные выражения;
4. запрашиваемая информация не связана с деятельностью ОЖКХ по оказанию муниципальной услуги.

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

1. Предоставление муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке жилищно-коммунальных услуг населению» осуществляются бесплатно.
2. **Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставлениямуниципальной услуги (максимальный срок ожидания в очереди при подаче документов, ожидания в очереди при получении документов, продолжительности приема (приемов) у должностного лица).**

Максимальное время ожидания в очереди при подаче документов для получения муниципальной услуги не должно превышать 30 минут.

Максимальное время ожидания в очереди для получения консультации не должно превышать 30 минут.

Время ожидания в очереди на прием к начальнику ОЖКХ по предварительной записи не более 15 минут.

1. **Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги.**

Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги составляет 1 день.

1. Требования к местам предоставления муниципальной услуги.

2.12.1 Прием граждан осуществляется непосредственно в кабинете ОЖКХ

У входа в помещение размещается табличка с наименованием помещения.

2.12.2. Привозможности около здания администрации организуются парковочные места для автотранспорта. Доступ заявителей к парковочным местам является бесплатным.

1. Центральный вход в здание, где располагается ОЖКХ, должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской).

1. В помещениях для ожидания заявителям отводятся места, оборудованные стульями.
2. Места информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются:

* информационными стендами, на которых размещается визуальная и текстовая информация;
* стульями, и столами для оформления документов.

К информационным стендам должна быть обеспечена возможность свободного доступа граждан.

На информационных стендах, а также на официальных сайтах в сети Интернет размещается следующая обязательная информация:

номера телефонов, факсов, адреса официальных сайтов, электронной почты отдела, предоставляющего муниципальную услугу:

режим работы отдела, предоставляющего муниципальную услугу;

графики личного приема граждан уполномоченными должностными лицами;

номер кабинета, где осуществляются прием письменных обращений граждан и устное информирование граждан; фамилии, имена, отчества и должности лиц, осуществляющих прием письменных обращений граждан и устное информирование граждан;

1. Помещения для приема заявителей должны быть оборудованы табличками с указанием номера кабинета и должности лица, осуществляющего прием. Место для приема заявителей должно быть оборудовано столом и стулом, иметь место для написания и размещения документов, заявлений.

2.13. Показатели доступности и качества муниципальных услуг.

Качественной предоставляемая муниципальная услуга признается при предоставлении услуги в сроки, определенные п. 2.4 настоящего Административного регламента, и при отсутствии жалоб со стороны потребителей на нарушение требований стандарта предоставления муниципальной услуги.

2.14. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальных услуг в электронной форме.

1. Информирование заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется в виде:

* индивидуального информирования:
* публичного информирования;
* посредством электронной почты.

Информирование проводится в форме:

* устного информирования;
* письменного информирования.

1. Индивидуальное устное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги обеспечивается должностными лицами, осуществляющими предоставление муниципальной услуги (далее - должностные лица), лично либо по телефону.

Индивидуальное письменное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги обеспечивается должностными лицами посредством направления заявителю почтового отправления по федеральной почтовой связи или по электронной почте.

1. Заявитель имеет право на получение сведений о стадии прохождения его обращения.
2. При информировании заявителя о порядке предоставления муниципальной услуги должностное лицо сообщает информацию по следующим вопросам:

* категории заявителей, имеющих право на получение муниципальной услуги;
* сроки предоставления муниципальной услуги;
* результаты предоставления муниципальной услуги;
* перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги;
* порядок обжалования решений, действий (бездействия), принимаемых и осуществляемых специалистам или должностными лицами администрации городского округа «город Каспийск» в ходе предоставления муниципальной услуги.

При ответе на телефонные звонки должностное лицо должно назвать фамилию, имя, отчество, занимаемую должность и наименование структурного подразделения, предложить гражданину представиться и изложить суть вопроса.

Должностное лицо при общении с заявителем (по телефону или лично) должно корректно и внимательно относиться к заявителю, не унижая его чести и достоинства. Устное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги должно проводиться с использованием официально-делового стиля речи.

Во время разговора необходимо произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат.

Должностное лицо, осуществляющее устное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги.не вправе осуществлять информирование заявителя, выходящее за рамки стандартных процедур и условий предоставления муниципальной услуги и прямо или косвенно влияющее на индивидуальное решение гражданина.

Должностное лицо, осуществляющее индивидуальное устное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги, должно принять все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы. В случае невозможности предоставления полной информации должностное лицо, осуществляющее индивидуальное устное информирование, должно предложить гражданину обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначить другое удобное для него время для устного информирования по интересующему его вопросу.

2.14.5. Индивидуальное письменное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги при письменном обращении гражданина в орган, предоставляющий муниципальную услугу, осуществляется путем направления ответов почтовым отправлением, а также электронной почтой.

При индивидуальном письменном информировании ответ направляется заявителю в течение 30 дней со дня регистрации обращения.

2.14.6 Публичное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется посредством размещения соответствующей информации на официальном сайте органа, предоставляющего муниципальную услугу, на портале государственных и муниципальных услуг, а также на информационных стендах в местах

предоставления услуги

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

1. Блок - схема предоставления муниципальной услуги приведена в приложении №2 к настоящему Административном регламенту.
2. Перечень административных процедур предоставления муниципальной услуги.

Состав и последовательность выполнения административных процедур:

- прием и регистрация обращения заявителя о предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению;

- предоставление заявителю информации о порядке предоставления жилищно- коммунальных услуг населению.

**3.3.** Прием и регистрация обращения заявителя о предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

Основанием для начала предоставления услуги является прием и регистрация обращения заявителя о предоставлении информации о порядке предоставления жилищно- коммунальных услуг населению. Прием обращения от гражданина о предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению производится на личном приеме, по телефону, почтовым отправлением и посредством электронной почты.

Регистрация обращения производится в журнале регистрации предоставления муниципальной услуги по информированию о порядке предоставления жилищно- коммунальных услуг населению в объеме: фамилия, имя, отчество, адрес места жительства заявителя, наименование интересующей жилищно-коммунальной услуги. При рассмотрении обращения специалист отдела ответственный за предоставление муниципальной услуги, устанавливает его соответствие требованиям действующего законодательства и требованиям, предусмотренным настоящим Административным регламентом

Результатом административной процедуры является решение о предоставлении заявителю информации.

Срок исполнения административной процедуры составляет 1 день.

**3.4.** Предоставление заявителю информации о порядке предоставления жилищно- коммунальных услуг населению.

Основанием для начала административной процедуры является решение о предоставлении заявителю информации.

Предоставление заявителю информации о порядке предоставления жилищно- коммунальных услуг населению производится путем личного общения, по телефону, почтовым отправлением по электронной почте, либо посредством предоставления возможности заявителю самостоятельно ознакомиться с необходимой информацией в сети Интернет, на информационном стенде в администрации городского округа «город Каспийск»). Прием заявителей производится в порядке живой очереди или по предварительной записи.

Ответы заявителю должны иметь исчерпывающий, в рамках административного регламентахарактер. В случае желания заявителя получить необходимую информацию о муниципальной услуге самостоятельно, специалист предлагает ему ознакомиться с информационными стендами в администрации муниципального образования, информацией на соответствующем сайте в сети Интернет.

Информирование по телефону производится подробно, с использованием официально-делового стиля речи. Время разговора по телефону, как правило, не должно превышать 20 минут. Ответы на телефонные звонки должны начинаться с информации о наименовании ответственного подразделения, фамилии, имени, отчестве, должности специалиста. При разговоре по телефону слова произносятся четко, не допускаются одновременные разговоры с окружающими, прерывание разговора по причине поступления звонка на другой телефон.

При невозможности специалиста отдела, принявшего телефонный звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, звонок пере адресуется (переводится) на другое должностное лицо или гражданину сообщается номер телефона, по которому можно получить необходимую информацию.

Разговор по телефону производится доброжелательно, ответы на возможную критику должны даваться в корректной форме со ссылкой на нормы действующего законодательства.

В случае если заявитель не удовлетворен предоставленной информацией, специалист отдела предлагает ему подготовить письменное обращение по интересующим его вопросам.

Ответ на письменный запрос подготавливается в месячный срок по правилам работы с обращениями граждан.

В случае, когда запрос содержит вопросы, которые не входят в компетенцию отдела, специалист информирует заявителя (устно или письменно) о невозможности предоставления сведений и разъясняет ему право обратиться в орган, в компетенцию которого входят ответы на поставленные вопросы.

Максимальный срок выполнения действия - 30 календарных дней.

Время ожидания личного приема в очереди должно составлять не более 30 минут. При этом должен быть обеспечен прием всех лиц.обратившихся не позднее, чем за 40 минут до времени окончания приема.

Результатом выполнения муниципальной услуги является предоставление, в том числе в электронной форме заявителю информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

Специалист отдела, ответственный за предоставление муниципальной услуги, осуществляет следующие административные действия:

- Подписанная информация регистрируется специалистом, ответственным за прием и регистрацию документов с присвоением номера в журнале исходящей корреспонденции.

После регистрации информация (ответ) направляется заявителю в соответствии со способом, указанном в заявлении (обращении). Нели в заявлении не указан ни один способ, информация направляется по почте.

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

**4.1.** Должностные лица, ответственные за исполнение муниципальной услуги, несут персональную ответственность, а сроки и порядок исполнения каждой административной процедуры, указанной в Регламенте, за ненадлежащее исполнение служебных обязанностей.

Персональная ответственность должностных лиц и ответственных специалистов закрепляется в их должностных инструкциях.

**4.2.** Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, и принятием решений осуществляется должностными лицами администрации городского округа «юрод Каспийск», ответственными за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги

Текущий контроль осуществляется путем проведения должностным лицом, ответственным за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги, проверок соблюдения и исполнения сотрудниками положений настоящего Административного регламента.

**4.3.**Доведение текущего контроля должно осуществляться не реже двух раз в год.

Текущий контроль может быть плановым (осуществляться на основании полугодовых или годовых планов работы администрации городского округа «город Каспийск» и внеплановым (проводиться по конкретному обращению заявителя или иных заинтересованных лиц). При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги, или вопросы, связанные с исполнением отдельных административных процедур.

**4.4.** Начальник отдела осуществляет контроль за исполнением специалистами отдела служебных обязанностей, в том числе ведет учет случаев ненадлежащего исполнения специалистами отдела служебных обязанностей, проводит соответствующие служебные расследования и принимает в соответствии с законодательством Российской Федерации меры в отношении виновных должностных лиц.

О мерах, принятых в отношении виновных в нарушении законодательства Российской Федерации должностных лиц, в течение 10 дней со дня принятия таких мер, сообщают в письменной форме заявителю, права и (или) законные интересы которого нарушены.

**4.5.** Перечень должностных лиц, уполномоченных осуществлять текущий контроль, устанавливается распоряжением главы городского округа «город Каспийск».

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

**5.1.** Действия (бездействия) должностных лиц, а также осуществляемые и принятые ими решения в ходе предоставления муниципальной услуги могут быть обжалованы во внесудебном порядке.

**5.2**. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования могут являться действия (бездействие) и решения, осуществляемые и принятые должностным лицом в ходе исполнения муниципальной услуги на основании настоящего Административного регламента.

1. В порядке судебного обжалования заявитель имеет право обратиться с жалобой устно или письменно главе городского округа «город Каспийск» Республики Дагестан поадресу:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. Основанием для начала досудебного (внесудебного) обжалования является поступление жалобы (обращения) в администрацию городского округа «город Каспийск» РД, поступившей лично от заявителя (уполномоченного лица) или направленной в виде почтового отправления.
2. В жалобе в обязательном порядке указываются либо наименование органа местного самоуправления, в который направляется жалоба, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя (полностью) или полное наименование организации, адрес местонахождения и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, излагается суть жалобы (обстоятельства обжалуемого действия (бездействия), основания, по которым заявитель считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия к их реализации либо незаконно возложена какая-либо обязанность).

В подтверждение доводов к жалобе могут прилагаться документы и материалы либо их копии.

1. Срок рассмотрения жалобы не должен превышать 30 дней с момента ее регистрации.

В случае направления запроса в администрацию ГО «город Каспийск» для получения необходимых для рассмотрения обращения, документов и материалов,

должностное лицо, ответственное за рассмотрение жалобы, вправе продлить срок рассмотрения жалобы не более чем на тридцать дней, уведомив заявителя о продлении срока ее рассмотрения

1. При получении жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи, жалоба может быть оставлена без ответа.

Если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается заявителю, направившему жалобу, в письменном виде, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

Если в жалобе содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, глава городского округа «город Каспийск», должностное лило, либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении заявитель, направивший жалобу, уведомляется в письменном виде.

**5.8.** Заявитель имеет право на получениеинформации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы, при условии, что это не затрагивает интересы других лиц и что указанные документы не содержат сведения, составляющие государственную или иную охраняемую законодательством Российской Федерации тайну.

**5.9.** Результаты досудебного (внесудебного) обжалования:

- признание правомерным действия (бездействия) и (или) решения должностного лица, осуществляемого и принятого при исполнении муниципальной услуги, и отказ вудовлетворении жалобы;

- признание действия (бездействия) и (или) решения должностного лица, осуществляемого и принятого при исполнениимуниципальной услуги, неправомерным и определение в целях устранения допущенных нарушений мер ответственности, предусмотренных законодательством Российской Федерации, к должностному лицу, ответственному за действие (бездействие) и решения, осуществляемого (принятого) в ходе исполнения муниципальной услуги на основании настоящего Административного регламента повлекшее за собой жалобу заявителя (заинтересованного лица).

**5.10.**Заявителю (заинтересованному липу) направляется уведомление о принятом решении и действиях, проведенных в соответствии с принятым решением.

Приложение №1

к Административному регламенту

Главе городского округа

«город Каспийск»

Абдулаеву М. С.

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование юридического лица)

Почтовый адрес: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Заявление**

Прошу представить мне следующую информацию о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(указать какая информация требуется)

Информацию прошу направить

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Лично | (указать номер контактного телефона) |  |
| Факсом | (указать номер факса) |  |
| Почтой | (указать адрес, если он отличается от почтового адреса) |  |
| Электронной почтой | (указать адрес электронной почты) |  |

В этом столбце нужный способ отмечается знаком «Х», при этом можно указать несколько способов направления информации.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_г.

(Ф.И.О., подпись)

Приложение №2

Блок-схема к Административному регламенту

по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению»

Предоставление информации о порядке предоставления

жилищно-коммунальных услуг

Отказ от предоставления муниципальной услуги

Уведомление об отказе

Прием и регистрация обращения

Рассмотрение обращения

Контроль за предоставлением муниципальной услуги

Приложение №3

к Административному регламенту

по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению»

Список учреждений оказывающих муниципальную услугу

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Наименование учреждения | Почтовый адрес (юридический, фактический) | График работы | Контактные данные | | Адрес официального сайта Администрации ГО «город Каспийск» в сети Интернет |
| Справочный телефон | Адрес электронной почты |
| 1 | Отдел жилищно-коммунального хозяйства администрации ГО «город Каспийск» | 367010,  г. Каспийск, ул. Орджоникидзе, 12 | С 09-00 до 18-00 ч.  Перерыв с 13-00 до 14-00ч.  Выходные дни: суббота, воскресенье | 5-11-76 | ОКХ\_admkasp@mail.ru |  |

Приложение №4

к Административному регламенту

по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению»

**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 населению»

Кому (название учреждения): ***отделу жилищно-коммунального хозяйства***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 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 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.***

Приложение №5

к Административному регламенту

по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению»

Формы результатов (бланки), используемые при предоставлении муниципальной услуги

**Оформление письменного ответа заявителю**

Ф. И. О. заявителя

Адрес:

Уважаемый (ая) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ !

Начальник отдела жилищно-

коммунального хозяйства \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(ФИО)

*ФИО исполнителя*

*контактный телефон*