

Утвержден
Приказом Министра
строительства и жилищно-
коммунального хозяйства
Чеченской Республики
от « 03» мая 2018 г. № 47

Административный регламент
Министерства строительства и жилищно-коммунального хозяйства
Чеченской Республики по предоставлению государственной услуги
«Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-
коммунальных услуг населению»

1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования административного регламента

Административный регламент министерства строительства и жилищно-коммунального хозяйства Чеченской Республики по предоставлению государственной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» (далее - Административный регламент) разработан в целях повышения качества предоставления государственной услуги и определяет сроки и последовательность исполнения административных процедур при ее предоставлении.

1.2. Заявители и их представители

Для получения государственной услуги заявитель должен обратиться в Министерство строительства и жилищно-коммунального хозяйства Чеченской Республики (далее - Министерство).

Заявителями являются граждане Российской Федерации, а также иностранные граждане и лица без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или законодательством Российской Федерации, либо их представители, уполномоченные в установленном законом порядке (далее - заявители).

1.3. Требования к порядку информирования о порядке предоставления государственной услуги

1.3.1. Письменное обращение с доставкой по почте направляется по почтовому адресу Министерства: 364021, г. Грозный, ул. Санкт-Петербургская, 11.

1.3.2. Адрес Министерства для самостоятельной передачи письменных обращений, указан в пункте 1.3.4. настоящего Административного регламента.

1.3.3. Обращения в форме электронного документа направляются путем заполнения специальной формы на официальном сайте Министерства

[www.msgchchr.ru.](http://www.msgchchr.ru)

1.3.4. Информация о месте нахождения и графике работы Министерства:

1.3.4.1. 364021, г. Грозный, ул. Санкт-Петербургская , 11.

1.3.4.2. График работы Министерства: с понедельника по пятницу с 9.00 до 18.00 (с 13.00 до 14.00 перерыв), суббота, воскресенье - выходные дни.

1.3.4.3. Справочный телефон Министерства: 8 (8712) 22-48-64

1.3.4.4. Адрес электронной почты Министерства в сети Интернет: msgkhchr@mgkhs.ru.

Адрес официального сайта Министерства в сети Интернет: [www.msgchchr.ru.](http://www.msgchchr.ru)

1.3.5. На официальном сайте Министерства содержится следующая информация:

- о месте нахождения и графике работы Министерства;

- о перечне необходимых для предоставления государственной услуги документов, их формы, способ получения, в том числе в электронной форме;

- о справочных телефонах Министерства (факс);

- об адресе электронной почты Министерства в сети Интернет;

- адрес Портала государственных и муниципальных услуг (функций) Чеченской Республики;

- о порядке получения информации по предоставлению государственной услуги.

1.3.6. На информационном стенде Министерства размещается следующая информация:

- о месте нахождения и графике работы Министерства;

- о справочных телефонах Министерства, факсе, адресе электронной почты Министерства, адресе официального сайта Министерства в сети Интернет;

- адрес Портала государственных и муниципальных услуг (функций) Чеченской Республики;

- о перечне необходимых для предоставления государственной услуги документов, их формы, способ получения, в том числе в электронной форме;

- извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению государственной услуги;

- о порядке получения информации по предоставлению государственной услуги.

Тексты информационных материалов печатаются удобным для чтения шрифтом, без исправлений, наиболее важные места выделяются другим шрифтом.

1.3.7. Информация о предоставлении государственной услуги, в том числе о ходе ее исполнения, сообщается заявителю лично, по телефону, по почте, посредством размещения сведений в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (по электронной почте, в сети Интернет, по факсу), региональной государственной информационной системе - Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Чеченской Республики, посредством размещения на информационном стенде Министерства.

1.3.8. Информирование проводится в форме:

- устного информирования;
- письменного информирования.

1.3.9. Устное информирование осуществляется государственными гражданскими служащими при обращении заявителя за информацией лично или по телефону.

Государственные гражданские служащие, осуществляющие устное информирование, принимают все необходимые меры для предоставления полного и оперативного ответа на поставленные вопросы.

Устное информирование каждого заявителя осуществляется государственным гражданским служащим в течение времени, необходимого для информирования заявителя.

При устном информировании по телефону сотрудник должен назвать фамилию, имя, отчество, замещаемую должность и наименование отдела.

Во время разговора необходимо произносить слова четко, избегать посторонних разговоров с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой телефонный аппарат. В конце информирования сотрудник, осуществляющий прием и информирование, должен кратко подвести итоги и перечислить меры, которые необходимо принять (кто, когда и что должен сделать).

При устном обращении заявителя (по телефону) государственные гражданские служащие, осуществляющие прием и информирование, дают ответ самостоятельно. Если государственный гражданский служащий, к которому обратился заявитель, не может ответить на вопрос самостоятельно, то он может предложить обратиться письменно либо назначить другое удобное для заявителя время.

1.3.10. Письменное информирование осуществляется путем направления ответов почтовым отправлением или посредством информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования (по электронной почте, в сети Интернет, по факсу).

Ответ на обращение заявителя предоставляется в простой, четкой и понятной форме с указанием должности, фамилии, имени, отчества, номера телефона государственного гражданского служащего.

Ответ направляется в письменном виде в зависимости от способа обращения заявителя за информацией или способа доставки ответа, указанного в письменном обращении заявителя.

Ответ на обращение заявителя, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

2. Стандарт предоставления государственной услуги

2.1. Наименование государственной услуги

Представление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению (далее - государственная услуга).

2.2. Наименование органа исполнительной власти, непосредственно предоставляющего государственную услугу

Государственную услугу предоставляет Министерство строительства и жилищно-коммунального хозяйства Чеченской Республики.

Министерство не вправе требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственной услуги и связанной с обращением в иные государственные органы, организации, за исключением получения услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных услуг, утвержденный нормативным правовым актом Чеченской Республики.

2.3. Описание результата предоставления государственной услуги

Конечным результатом предоставления государственной услуги является:

- ответ заявителю в письменной форме, в том числе и в форме электронного документа, по существу поставленных в обращении вопросов;

- ответ заявителю в письменной форме не по существу поставленных в обращении вопросов в случаях, установленных действующим законодательством;

- оставление обращения без ответа по существу поставленных вопросов.

2.4. Предельный срок предоставления заявителям результатов предоставления государственной услуги, является 30 дней со дня регистрации обращения.

2.4.1. Срок выдачи документов, являющихся результатом предоставления государственной услуги:

- ответ на письменное обращение заявителей в письменной форме направляется почтовым отправлением не позднее рабочего дня, следующего за днем его регистрации;

- по предварительной договоренности с заявителями ответ на письменное обращение в письменной форме может быть выдан им лично на руки после регистрации при непосредственном обращении заявителей в Министерство за его выдачей.

2.5. Перечень нормативных правовых актов, непосредственно регулирующих предоставление государственной услуги

Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии с:

- **Жилищным кодексом Российской Федерации от 29.12.2004 № 188-ФЗ** (Текст Кодекса опубликован в «Российской газете» от 12 января 2005 г. № 1);

- **Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»** (Текст Федерального закона опубликован в «Российской газете» от 5 мая 2006 г. № 95);

- **Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»** (Текст Федерального закона опубликован в «Российской газете» от 30 июля 2010 г. № 168);

- **постановлением Правительства Российской Федерации от 06.05.2011г. № 354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов»** (Текст постановления опубликован в «Российской газете» от 1 июня 2011 г. № 11);

- **постановлением Правительства Российской Федерации от 26 декабря**

2016 г. № 1498 «О вопросах предоставления коммунальных услуг и содержания общего имущества в многоквартирном доме» (Текст постановления опубликован на «Официальном интернет-портале правовой информации» (www.pravo.gov.ru) 30 декабря 2016 г.);

- **постановлением** Правительства Чеченской Республики от 11 июля 2013 г. № 171 «Об утверждении Правил подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов исполнительной власти Чеченской Республики и их должностных лиц, государственных гражданских служащих Чеченской Республики» (Текст постановления опубликован в газете «Вести Республики» от 27 июля 2013 г. № 142);

- **постановлением** Правительства Чеченской Республики от 3 ноября 2015 г. № 207 «Об утверждении Положения о Министерстве строительства и жилищно-коммунального хозяйства Чеченской Республики» (Текст постановления опубликован в газете «Вести Республики» от 12 ноября 2015 г. № 209);

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги

2.6.1. Основанием для предоставления государственной услуги является обращение заявителя, направленное:

- в письменном виде по почте;
- в письменном виде по факсу;
- электронной почтой;
- на официальный сайт;
- лично;

- через Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Чеченской Республики.

2.6.2. Заявитель в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование Республиканского органа исполнительной власти - Министерство, в которое направляется письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению соответствующие документы и материалы либо их копии.

2.6.3. Обращение, поступившее в Министерство по электронной почте, на официальный сайт, через Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Чеченской Республики подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Административным регламентом. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен

быть направлен в письменной форме. Заявитель вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

2.6.4. Регистрации и учету подлежат все поступившие обращения заявителей, включая и те, которые по форме не соответствуют требованиям, установленным **Федеральным законом** от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и настоящим Административным регламентом.

2.6.5. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных организаций и которые заявитель вправе представить, а также способы их получения заявителями, в том числе в электронной форме. Документы, необходимые в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных организаций и которые заявитель вправе представить, отсутствуют.

Министерство не вправе 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 государственной услуги.

Министерство не вправе требовать от заявителя представления документов и информации, в том числе об оплате государственной пошлины, взимаемой за предоставление государственной услуги, которые находятся в распоряжении Министерства, иных государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственных услуг, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Чеченской Республики, муниципальными правовыми актами, за исключением документов, включенных в определенный **частью 6 статьи 7** Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" перечень документов. Заявитель вправе представить указанные документы и информацию в Министерство по собственной инициативе.

2.7. Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги

Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, отсутствуют.

2.8. Перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении государственной услуги или оставления обращения без ответа по существу поставленных вопросов

2.8.1. Основания оставления обращения без ответа по существу

поставленных вопросов:

- если в письменном обращении не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ - ответ не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершающем или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

- если текст письменного обращения не поддается прочтению, оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

- если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, заявителю, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений;

- обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается заявителю, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

- при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу государственного гражданского служащего, а также членов его семьи, обращение может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов с одновременным уведомлением заявителя, направившего обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

2.8.2. Ответ заявителю не дается в случае его обращения с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

2.8.3. Основания для приостановления или отказа в предоставлении государственной услуги отсутствуют.

2.9. Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, в том числе сведения о документе (документах), выдаваемом (выдаваемых) организациями, участвующими в предоставлении государственной услуги Обращение за оказанием услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, не предусмотрено.

2.10. Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление государственной услуги

Предоставление государственной услуги осуществляется бесплатно.

2.11. Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление услуг, необходимых и обязательных для предоставления государственной услуги, включая информацию о методиках расчета размера такой платы

Взимание платы за предоставление услуг, необходимых и обязательных для предоставления государственной услуги, не предусмотрено.

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

срок ожидания заявителями в очереди при подаче и получении документов, являющихся результатами предоставления государственной услуги, не превышает 10 минут.

2.13. Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги

Срок регистрации обращений и прилагаемых к нему документов (при их наличии) - 3 дня с момента поступления письменного обращения в Министерство.

Регистрация обращения осуществляется в журналах регистрации обращений и в системе электронного документооборота и делопроизводства.

2.14. Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга, к месту ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления государственной услуги

2.14.1. Помещения, где осуществляется прием граждан по вопросам, связанным с предоставлением государственной услуги, оборудуются информационными стендами, стульями и столами, а также средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, в том числе с учетом требований доступности для инвалидов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов.

2.14.2. Места для ожидания приема граждан, заполнения документов оборудуются стульями, столами и обеспечиваются образцами заполнения документов и канцелярскими принадлежностями.

2.14.3. Визуальная текстовая информация, предназначенная для ознакомления заявителей с информационными материалами, размещается на информационных стенах, которые должны содержать информацию, предусмотренную пунктом 1.3.6. настоящего Административного регламента.

2.14.4. Центральный вход в помещение оборудуется информационной табличкой (вывеской) с наименованием Министерства.

«Здание, в котором предоставляется государственная услуга, должно быть оборудовано входом для свободного доступа в помещение.

Вход в здание должен быть оборудован удобной лестницей с поручнями, пандусами для беспрепятственного передвижения граждан.».

2.14.5. Прием заявителей осуществляется в кабинетах, которые оборудуются информационными табличками с указанием:

- номера кабинета;
- фамилии, имени и отчества сотрудника, осуществляющего предоставление государственной услуги.

Помещение, в котором осуществляется прием граждан, должно обеспечивать:

- комфортное расположение заявителя и должностного лица;
- возможность и удобство оформления заявителем письменного обращения;
- телефонную связь;

- возможность копирования документов;
- наличие письменных принадлежностей и бумаги формата А4.

2.14.6. Каждое рабочее место государственного гражданского служащего Министерства, предоставляющего государственную услугу, оборудуется персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим и сканирующим устройством.

2.15. Показатели доступности и качества государственной услуги

2.15.1. Результат оказания государственной услуги измеряется показателями качества и доступности.

2.15.1.1. Показатели качества и доступности предоставления государственной услуги:

- доля заявителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги;

- количество жалоб на качество предоставления услуги от общего числа заявителей.

- минимальное количество и продолжительность взаимодействия заявителей и должностных лиц министерства при предоставлении государственной услуги.

2.15.2. Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений в Министерстве являются:

- полнота ответов на все поставленные в обращении вопросы и принятие необходимых мер в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- достоверность предоставляемой гражданам информации о ходе рассмотрения обращения;

- полнота информирования заявителей о ходе рассмотрения обращения;

- наглядность форм предоставляемой информации об административных процедурах;

- удобство и доступность получения гражданами информации о порядке предоставления государственной услуги.

2.15.3. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления государственной услуги в электронном виде:

- обеспечение доступа заявителей к сведениям о предоставляемой государственной услуге на официальном сайте Министерства и через региональную государственную информационную систему - Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Чеченской Республики;

- обеспечение доступности для копирования и заполнения гражданами в электронной форме запроса и иных документов необходимых для получения государственной услуги;

- обеспечение возможности подачи гражданином письменного обращения и иных документов, необходимых для получения государственной услуги, с использованием официального сайта Министерства, региональной государственной информационной системы - Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Чеченской Республики;

- обеспечение возможности получения заявителем сведение о ходе выполнения запроса о предоставлении государственное услуги.

2.16. Иные требования

2.16.1. Государственные гражданские служащие Министерства, участвующие в предоставлении государственной услуги обеспечивают обработку и хранение персональных данных обратившихся в Министерство граждан, в соответствии с законодательством Российской Федерации о персональных данных

2.16.2. При рассмотрении обращения в Министерстве заявитель имеет право:

- получать государственную услугу своевременно и в соответствии со стандартом предоставления государственной услуги

- получать полную, актуальную и достоверную информацию: о порядке предоставления государственной услуги, в том числе в электронной форме;

- получать государственную услугу в электронной форме если это не запрещено законом, а также в иных формах предусмотренных законодательством Российской Федерации по выбору заявителя;

- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в **подразделе 2.9.** настоящего Административного регламента;

- обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действия (бездействие) должностных лиц Министерства в связи с рассмотрением обращения в досудебном (внесудебном) и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

2.16.3. Государственные гражданские служащие Министерства, ответственные за рассмотрение конкретного обращения

- обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием заявителя, направившего обращение;

- запрашивают, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия.

2.16.4. Количество взаимодействия заявителя с должностными лицами Министерства при предоставлении государственной услуги – не более 2-х раз с продолжительностью до 10 минут.

2.16.5. Получение государственной услуги через Многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг не предусмотрено.

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

Предоставление государственной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и регистрация письменного обращения;
- направление письменного обращения на рассмотрение;
- рассмотрение письменного обращения и подготовка ответа
- регистрация и направление ответа заявителю на обращение.

Блок-схема последовательности административных процедур при предоставлении государственной услуги приведена в приложении к настоящему Административному регламенту.

Обращения в форме электронных сообщений поступают в контрольно-правовой отдел Министерства через официальный сайт Министерства в сети Интернет или региональную государственную информационную систему - Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Чеченской Республики путем заполнения заявителем специальной формы, содержащей необходимые реквизиты.

Работа с обращениями в форме электронных сообщений ведется в порядке, установленном настоящим Административным регламентом.

Письменный ответ Министерства на обращение в форме электронного сообщения направляется по почтовому адресу указанному в обращении, если при подаче обращения заявитель изъявил желание получить ответ в письменном виде, если заявитель изъявил желание получить ответ в электронном виде, то он направляется по электронному адресу, указанному в обращении

3.1. Прием и регистрация письменного обращения

3.1.1. Основанием для начала административной процедуры по приему и регистрации письменного обращения является поступление в Министерство обращения.

Обращения с прилагаемыми документами заявитель может представить в Министерство лично или направить в виде почтового отправления, электронной почтой либо посредством факсимильной связи.

3.1.2. Должностным лицом, ответственным за прием и регистрацию письменных обращений заявителей и прилагаемых к нему документов (при их наличии), является сотрудник контрольно-правового отдела Министерства, ответственный за делопроизводство.

3.1.3. Сотрудник контрольно-правового отдела Министерства ответственный за делопроизводство:

- определяет соответствие обращения требованиям, установленным к его оформлению настоящим Административным регламентом;
- присваивает обращению регистрационный номер и вносит запись в журнал регистрации обращений и в системе электронного документооборота и делопроизводства;
- проставляет отметку на обращении (дата приема, входящие номер);
- в случае необходимости постановки рассмотрения письменного обращения на контроль заводит карточку вопроса заявителя;
- проставляет отметку о принятии обращения с указанием даты приема и входящего номера (по просьбе заявителя).

3.1.4. Срок приема и регистрации обращений и прилагаемых к нему документов (при их наличии) - 3 дня с момента поступления письменного

обращения в Министерство.

3.1.5. Датой принятия Министерством обращения считается дата регистрации обращения, указанная в журналах регистрации обращений и в системе электронного документооборота и делопроизводства.

3.1.6. Критерием принятия решения о приеме и регистрации обращения является указание заявителем в обращении наименования Министерства либо фамилии, имени, отчества соответствующего должностного лица, либо должности соответствующего лица, а также своих фамилии, имени, отчества (последнее - при наличии), почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ, изложение сути предложения заявления, наличие личной подписи и даты.

3.1.7. Результатом принятия решения о приеме и регистрации обращений является прием и регистрация письменного обращения и приложенных к нему документов (при их наличии).

3.1.8. Решение о приеме и регистрации обращения фиксируется в журнале регистрации обращений и в системе электронного документооборота и делопроизводства.

3.2. Направление письменного обращения на рассмотрение

3.2.1. Основанием для начала административной процедуры по направлению письменного обращения на рассмотрение является прием и регистрация обращения и приложенных к нему документов (при их наличии).

3.2.2. Должностным лицом, ответственным за направление обращений на рассмотрение, является сотрудник контрольно-правового отдела Министерства, ответственный за делопроизводство.

3.2.3. Должностное лицо, ответственное за направление обращений на рассмотрение, передает его Министру либо лицу, его замещающему, для определения структурного подразделения Министерства, в которое направляется письменное обращение на исполнение.

3.2.4. В случае если в поручении о рассмотрении обращения указаны несколько структурных подразделений Министерства, подлинник обращения направляется структурному подразделению Министерства, указанному в поручении первым, копии направляются структурным подразделениям Министерства для соисполнения поручения.

3.2.5. Руководитель структурного подразделения либо лицо, его замещающее, после получения письменного обращения с визой Министра либо лица, его замещающего, направляет данное обращение непосредственному исполнителю (соисполнителю) государственной услуги.

3.2.6. Срок административной процедуры не может превышать 3 рабочих дней со дня, следующего за днем регистрации письменного обращения, из них:

- на определение структурного подразделения Министром либо лицом, его замещающим, - не более 2 рабочих дней;

- на определение непосредственного исполнителя (соисполнителя) государственной услуги руководителем структурного подразделения либо лицом, его замещающим, - не более 1 рабочего дня.

3.2.7. Критерием принятия решения о направлении письменного обращения на рассмотрение является наличие резолюции Министра либо лица, его

замещающего, о назначении исполнителя.

3.2.8. Результатом принятия решения о направлении письменного обращения на рассмотрение является передача непосредственному исполнителю (соисполнителю) государственной услуги письменного обращения и прилагаемых к нему документов либо копии письменного обращения и прилагаемых к нему документов.

3.2.9. Результат выполнения административной процедуры по направлению обращения на рассмотрение фиксируется в системе электронного делопроизводства и документооборота.

3.3. Рассмотрение письменного обращения и подготовка ответа

3.3.1. Основанием для начала административной процедуры по рассмотрению письменного обращения является поступление обращения и прилагаемых к нему документов непосредственному исполнителю (соисполнителю).

3.3.2. Должностным лицом, ответственным за рассмотрение обращения, является государственный гражданский служащий, назначенный руководителем структурного подразделения либо лицом, его замещающим, непосредственным исполнителем (соисполнителем).

3.3.3. Письменные обращения рассматриваются непосредственно в структурном подразделении Министерства или с выездом на место.

3.3.4. Непосредственный исполнитель (соисполнитель) государственной услуги:

- самостоятельно изучает и анализирует письменное обращение;
- определяет достаточность информации, содержащейся в письменном обращении и прилагаемых к нему документах, для предоставления государственной услуги;
- определяет перечень нормативных правовых актов, подлежащих применению для предоставления государственной услуги;
- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения;
- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.3.5. Срок рассмотрения письменного обращения и подготовки ответа непосредственным исполнителем - не позднее, чем за 3 рабочих дня до окончания срока предоставления государственной услуги.

3.3.6. Соисполнитель государственной услуги передает в адрес непосредственного исполнителя свои предложения для включения в проект ответа в соответствии с компетенцией не позднее 20 календарных дней со дня регистрации письменного обращения.

3.3.7. Непосредственный исполнитель, рассмотрев поступившее письменное обращение, подготавливает ответ.

3.3.8. Непосредственный исполнитель передает подготовленный им ответ руководителю структурного подразделения либо лицу, его замещающему, на согласование.

3.3.9. Руководитель структурного подразделения либо лицо, его замещающее, передает согласованный им ответ Министру либо лицу, его

замещающему, для подписания.

3.3.10. Критерием принятия решения о рассмотрении письменного обращения и подготовки ответа является отсутствие оснований, предусмотренных **подразделом 2.8.** настоящего Административного регламента.

3.3.11. Результатом выполнения административной процедуры по рассмотрению обращения могут являться:

- рассмотрение обращения и подготовка ответа по существу поставленных в нем вопросов;

- рассмотрение обращения и подготовка ответа не по существу поставленных в нем вопросов в случаях, установленных **подразделом 2.8.** настоящего Административного регламента.

3.3.12. Фиксацией результата выполнения административной процедуры по рассмотрению обращения заявителя и подготовке ответа является подписание ответа Министром либо лицом, его замещающим.

3.4. Регистрация и направление ответа заявителю на обращение

3.4.1. Основанием для начала административной процедуры по регистрации и направлению ответа на обращение является передача государственному гражданскому служащему, ответственному за делопроизводство, Министром либо лицом, его замещающим, подписанного ответа на обращение заявителя.

3.4.2. Должностным лицом, ответственным за регистрацию и направление ответа на обращение, является сотрудник контрольно-правового отдела Министерства, ответственный за делопроизводство.

3.4.3. Срок регистрации и направления ответа на обращение составляет не позднее 2 рабочих дней до окончания срока предоставления государственной услуги.

3.4.4. Регистрация ответа осуществляется в порядке, установленном Инструкцией по делопроизводству в Министерстве.

Направление ответа (за исключением обращений, по которым принято решение об отказе в предоставлении государственной услуги) осуществляется почтовым отправлением или по электронной почте, по факсу, либо в случае, установленном **пунктом 2.4.1. раздела 2** настоящего Административного регламента, - лично заявителю.

3.4.5. Критерием принятия решения при регистрации и направлении ответа на обращение является наличие подписанного ответа на обращение.

3.4.6. Результатом выполнения административной процедуры является направление заявителю письменного ответа на его обращение.

3.4.7. Фиксацией результата выполнения административной процедуры является его регистрация в журнале регистрации исходящих документов и в системе электронного делопроизводства и документооборота.

4. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Текущий контроль за предоставлением государственной услуги осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям заявителей, принятия оперативных мер по

своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов заявителей, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями заявителей.

4.2. Текущий контроль за исполнением государственной услуги включает:

- постановку поручений по исполнению государственной услуги на контроль;
- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
- подготовку оперативных запросов ответственным исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;
- подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям заявителей;
- снятие обращений с контроля.

4.3. Текущий контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений заявителей осуществляется контрольно - правовым отделом Министерства.

Контролю подлежат все поступившие обращения заявителей.

4.4. Постановка на контроль осуществляется после рассмотрения обращения Министром или лицом, его замещающим.

4.5. Поручения о рассмотрении письменных обращений заявителей снимаются с контроля в Министерстве после направления ответов заявителям на их обращения.

Письменные обращения, по которым были направлены уведомления заявителям о продлении срока их рассмотрения, снимаются с контроля после направления ответов заявителям.

4.6. Контроль за полнотой и качеством предоставления государственной услуги включает в себя проведение плановых и внеплановых проверок полноты качества предоставления государственной услуги, направленных, в том числе на выявление и устранение причин и условий, вследствие которых были нарушены права и свободы заявителей, выявление и устранение нарушений порядка регистрации и исполнения обращений граждан, а также рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на действия (бездействие) и решения должностных лиц, ответственных за организацию работы по предоставлению государственной услуги.

Плановые проверки контроля за полнотой и качеством предоставления государственной услуги проводятся ежегодно, внеплановые - по мере поступления жалоб.

4.7. Проверка соответствия полноты и качества предоставления государственной услуги предъявляемым требованиям осуществляется на основании правовых актов Министерства.

При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением государственной услуги (комплексные проверки), или отдельные аспекты (тематические проверки). Проверка также может проводиться по конкретному обращению заявителя.

В ходе проведения проверок проверяется исполнение положений Административного регламента, иных нормативных правовых актов,

регулирующих предоставление государственной услуги, соблюдение сроков рассмотрения обращений заявителей, а также полнота, объективность и всесторонность рассмотрения обращений заявителей.

4.8. Для проведения проверки полноты и качества предоставления государственной услуги правовым актом Министерства формируется комиссия, в состав которой включаются государственные гражданские служащие, замещающие должности в Министерстве, представители объединений, организаций, а также граждане.

Результаты деятельности комиссии оформляются в виде акта, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению, а также предложения по совершенствованию мероприятий по предоставлению государственной услуги.

Акт подписывается всеми членами комиссии.

4.9. В случае выявления нарушений по результатам проведенных проверок в отношении виновных лиц принимаются меры в соответствии с законодательством Российской Федерации и Чеченской Республики.

4.10. Государственные гражданские служащие, предоставляющие государственную услугу, несут персональную ответственность за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления государственной услуги.

Обязанности государственных гражданских служащих, предоставляющих государственную услугу, закрепляются в их должностных регламентах, утверждаемых в установленном действующим законодательством порядке.

4.11. При осуществлении контроля за предоставлением государственной услуги должно обращаться особое внимание на сроки исполнения поручений по обращениям заявителей и полноту рассмотрения поставленных вопросов, законность и обоснованность принятых по ним решений, своевременность их исполнения и направления ответов заявителям.

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

5.1. Действия (бездействие) государственных гражданских служащих Министерства и решения, принятые (осуществляемые) в ходе выполнения настоящего Административного регламента, обжалуются в досудебном (внесудебном) порядке.

5.2. Заявитель вправе обжаловать действия (бездействие) и решения государственного гражданского служащего Министерства в досудебном (внесудебном) порядке путем обращения к Министру.

5.3. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования является нарушение порядка осуществления административных процедур, изложенных в разделе 3 настоящего Административного регламента, а также других требований и положений настоящего Административного регламента.

5.4. Министр, отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

- 1) наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;
- 2) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;
- 3) наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящих Правил в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

5.5. Министр, может оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

- 1) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

- 2) отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в жалобе вопросов не мог быть дан, в последующем были устраниены, заявитель вправе вновь направить жалобу в Министерство или соответствующему должностному лицу.

5.6. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление жалобы (обращения) в Министерство от заявителя лично или путем направления почтовым отправлением, а также по номерам телефонов и адресу электронной почты Министерства, указанным в настоящем Административном регламенте либо при личном приеме.

5.7. При обращении в письменной форме заявитель в обязательном порядке указывает либо наименование государственного органа, в который направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица Министерства, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес или адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

5.8. Жалоба может быть подана заявителем через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - МФЦ). При поступлении жалобы МФЦ обеспечивает ее передачу в Министерство на ее рассмотрение, не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

Жалоба на нарушение порядка предоставления государственной услуги МФЦ рассматривается Министерством в соответствии с настоящими Правилами.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в Министерстве.

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

- 1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги;
- 2) нарушение срока предоставления государственной услуги;
- 3) требование представления заявителем документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации и Чеченской

Республики для предоставления государственной услуги;

4) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации и Чеченской Республики для предоставления государственной услуги;

5) отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены нормативными правовыми актами Российской Федерации и Чеченской Республики;

6) требование внесения заявителем при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации и Чеченской Республики;

7) отказ органа исполнительной власти Чеченской Республики, предоставляющего государственную услугу, его должностного лица в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

8) нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления государственной услуги;

9) приостановление предоставления государственной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации.

5.10. В электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством:

1) официального сайта Министерства, в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

2) федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)";

3) государственной информационной системы Чеченской Республики "Портал государственных и муниципальных услуг (функций)";

4) электронной почты органа исполнительной власти Чеченской Республики, предоставляющего государственную услугу.

5.11. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы в установленном законом порядке.

5.12. Вышестоящим органом государственной власти, которому может быть адресована жалоба в досудебном (внесудебном) порядке, является Правительство Чеченской Республики.

5.13. Жалоба рассматривается в течение 15 дней со дня ее регистрации в

порядке, установленном **Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».**

5.14. По результатам рассмотрения жалобы принимается решение об удовлетворении требований заявителя либо об отказе в их удовлетворении с обоснованием причин.

5.15. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме.

5.16. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

1) наименование Министерства, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

2) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

3) фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя;

4) основания для принятия решения по жалобе;

5) принятое по жалобе решение;

6) в случае если жалоба признана обоснованной - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата государственной услуги;

7) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

5.17. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается Министром.

5.18. 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.

5.19. Заявитель имеет право на судебное обжалование действий должностных лиц, а также решений, принятых (осуществляемых) в ходе выполнения настоящего Административного регламента в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

Приложение №1
к Административному регламенту
министерства строительства и жилищно-коммунального хозяйства
ЧР по предоставлению государственной
услуги «Предоставление информации о порядке
предоставления жилищно-коммунальных услуг населению»

Министру строительства и
жилищно-коммунального хозяйства
Чеченской Республики
М.М-Я. Зайпуллаев

от _____
Ф.И.О. полностью

домашний адрес: почтовый индекс, город,

район, населенный пункт, дом номер

телефон:_____

ЗАЯВЛЕНИЕ

излагается содержание заявления

Дата «____» 20____ г.

подпись

расшифровка подписи

Приложение №2
к Административному регламенту
министерства строительства и жилищно-коммунального хозяйства
ЧР по предоставлению государственной
услуги «Предоставление информации о порядке
предоставления жилищно-коммунальных услуг населению»

БЛОК-СХЕМА
предоставления государственной услуги
«Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-
коммунальных услуг населению»

Прием и первичная обработка обращения гражданина, поступившего в МС и ЖКХ ЧР в письменной форме или в форме электронного документа, или обращения, принятого в ходе личного



Регистрация обращения



Направление обращения ответственным должностным лицам МС и ЖКХ ЧР для рассмотрения



Рассмотрение обращения ответственным должностным лицом МС и ЖКХ ЧР



Подготовка информации



Предоставление информации заявителю