

Администрация

Большемурашкинского муниципального района

Нижегородской области

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

17.11.2015 г. № 554

**Об утверждении административного регламента по предоставлению муниципальной услуги « Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению в Большемурашкинском муниципальном районе Нижегородской области »**

В соответствии с Жилищным кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Постановлением Правительства Российской Федерации от 16 мая 2011 года № 373 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг», в соответствии с Уставом Большемурашкинского муниципального района, администрация Большемурашкинского муниципального района **п о с т а н о в л я е т :**

 1. Утвердить прилагаемый административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению в Большемурашкинском муниципальном районе Нижегородской области».

 2. Управлению делами администрации Большемурашкинского муниципального района (И.Д. Садкова) обеспечить размещение Регламента (полная версия) на официальном сайте администрации Большемурашкинского муниципального района в сети Интернет.

3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на зам. главы администрации Большемурашкинского муниципального района Д.А. Макарова.

Глава администрации района Н.А. Беляков

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

АДМИНИСТРАЦИИ БОЛЬШЕМУРАШКИНСКОГО МУНИЦИПАЬНОГО РАЙОНА ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ МУНИЦИПАЛЬНОЙ

УСЛУГИ "ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ О ПОРЯДКЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ НАСЕЛЕНИЮ"

Раздел I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

* 1. **Предмет регулирования административного регламента.**

Административный регламент на предоставление муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению" (далее - Административный регламент) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги и определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при осуществлении полномочий по предоставлению муниципальной услуги.

* 1. **Круг заявителей.**

Заявителем является физическое лицо - собственник или наниматель жилого помещения, или иное лицо, пользующееся на законном основании жилым помещением, или его представитель, действующий в силу полномочий, основанных на доверенности (далее – Заявитель).

**1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги:**

1.3.1. Информация о месте нахождения и графике работы исполнителя муниципальной услуги:

Адрес местонахождения:

Рабочий поселок Большое Мурашкино, ул. Свободы, д.86

Почтовый адрес: 606360, Нижегородская область, рабочий поселок Большое Мурашкино, ул. Свободы, д.86

График работы: ежедневно, кроме субботы и воскресенья, с 8-00 до 17-00, в пятницу с 8.00 до 16.00, обед с 12.00 до 13.00;

1.3.2. Справочные телефоны исполнителей муниципальной услуги: приемная (83167) 5-15-37, факс (83167) 5-10-75, отдел жилищно-коммунального хозяйства администрации района: телефон/факс (83167) 5-13-76.

1.3.3. Адрес официального сайта администрации Большемурашкинского муниципального района в сети Интернет: www.admbmur.ru;

Электронная почта администрации:

 - official@adm.bmr.nnov.ru,

 Электронная почта отдела ЖКХ администрации Большемурашкинского муниципального района:

 - kommun\_bmur@mts-nn.ru

Дополнительные сайты, содержащие информацию:

-Единый интернет-портал государственных и муниципальных услуг (функций) Нижегородской области http://gu.nnov.ru;

-Портал государственных и муниципальных услуг http://www.gosuslugi.ru.

1.3.4. Порядок получения информации Заявителем по вопросам предоставления муниципальной услуги.

Информация о порядке предоставления муниципальной услуги по предоставлению информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению предоставляется отделом жилищно-коммунального хозяйства администрации Большемурашкинского муниципального района (далее – отдел ЖКХ):

а) непосредственно в отделе ЖКХ при личном устном обращении Заявителя;

б) с использованием средств телефонной связи;

в) по электронной почте;

г) посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в сети Интернет) на сайте Администрации Большемурашкинского района;

д) при подготовке ответов на письменные обращения Заявителей.

Информация о порядке предоставления муниципальной услуги по предоставлению информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению направляется тем же способом, каким было получено обращение о предоставлении соответствующей информации, если в обращении не указано иное.

1.3.5. Полный текст Административного регламента размещается на официальном сайте администрации Большемурашкинского муниципального района сети Интернет.

 1.3.6. Информация о порядке оказания муниципальной услуги по предоставлению информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению предоставляется специалистами отдела жилищно-коммунального хозяйства по следующим вопросам:

а) о порядке и способах обращения о предоставлении информации;

б) о сроках рассмотрения обращения о предоставлении информации;

в) о порядке и способах предоставления информации;

г) о порядке обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления муниципальной услуги.

 1.3.7. Информирование и предоставление муниципальной услуги  может осуществляться в многофункциональном центре (МФЦ)  предоставления государственных и муниципальных услуг.
Адрес местонахождения:
Рабочий поселок Большое Мурашкино, ул. Красная Горка, д. 3.
Почтовый адрес: 606360, Нижегородская область, рабочий поселок Большое Мурашкино, ул. Красная Горка, д. 3.
График работы: ежедневно, кроме понедельника и воскресенья, вторник с 10-00 до 20-00, в среду, четверг с 8.00 до 17.00, пятница, суббота с 8-00 до 16-00, обед с 12.00 до 12.48;
Адрес электронной почты: bmur\_mfc@mail.ru.
Справочные телефоны исполнителей муниципальной услуги работников МФЦ: телефон/факс (83167) 5-11-06.
Основная информация о порядке предоставления услуги размещена на стенде в здании МФЦ.

**Раздел II. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ**

2.1. Наименование муниципальной услуги.

"Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению".

2.2. Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, отсутствует.

2.3. Муниципальная услуга предоставляется отделом жилищно-коммунального хозяйства администрации Большемурашкинского муниципального района.

Муниципальная услуга может быть предоставлена при обращении в многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг. Заявители представляют документы в МФЦ путем личной подачи документов.

Муниципальная услуга может быть предоставлена в электронном виде через функционал электронной приёмной на портале государственных и муниципальных услуг Нижегородской области (далее ПГУ НО).

 2.4. Результатом исполнения муниципальной услуги является предоставление Заявителю информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг.

2.5. Срок предоставления муниципальной услуги.

 2.5.1. личного устного обращения Заявителя, обращения с использованием средств телефонной связи – сразу после поступления обращения;

 2.5.2. письменного обращения - в течение 30 дней со дня регистрации обращения;

 2.5.3.обращения по электронной почте, обращения с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования (сети Интернет) - в течение 30 дней со дня поступления обращения.

2.6. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги:

- Конституцией РФ;

- Жилищным кодексом РФ;

- Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

- Федеральным законом от 23.12.2004 № 210-ФЗ «Об основах регулирования тарифов организаций коммунального комплекса»;

- Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

- постановлением Правительства РФ от 23.05.2006 № 307 «О порядке предоставления коммунальных услуг гражданам»;

постановлением Правительства РФ 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»;

- постановлением Правительства РФ от 15.06.2009 № 478 «О единой системе информационно-справочной поддержки граждан и организаций по вопросам взаимодействия с органами исполнительной власти и органами местного самоуправления с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет»;

- постановлением Правительства РФ от 23.05.2006 № 306 «Об утверждении Правил установления и определения нормативов потребления коммунальных услуг»;

- постановлением Правительства РФ от 27.09.2003 № 170 «Об утверждении Правил и норм технической эксплуатации жилищного фонда»;

- Уставом Большемурашкинского муниципального района.

2.7. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, подлежащих представлению заявителем:

##  2.7.1. Для получения информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению в письменной форме Заявитель представляет в администрацию Большемурашкинского муниципального района лично или по почте письменное обращение, либо по электронной почте обращение в форме электронного документа о предоставлении указанной информации.

 2.7.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов Заявитель вправе приложить к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

 2.7.3. Для получения информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению в форме электронного документа Заявитель направляет в администрацию Большемурашкинского муниципального района или в отдел ЖКХ по электронной почте обращение в форме электронного документа о предоставлении указанной информации.

 2.7.4. В случае необходимости в подтверждение своих доводов Заявитель вправе приложить к обращению в форме электронного документа необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

 2.7.5. Для получения информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению через информационно-телекоммуникационные сети общего пользования (в сети Интернет) Заявитель размещает на сайте обращение о предоставлении указанной информации.

2.8. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных организаций:

Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных организаций не предусмотрен.

2.9. Основанием для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления услуги, является предоставление документов, текст которых не поддается прочтению.

2.10. Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

 - в письменном обращении Заявителя не указаны фамилия Заявителя и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

 - обращение (заявление) Заявителя содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица администрации Большемурашкинского муниципального района, а также членов его семьи;

 - с обращением (заявлением) обратилось ненадлежащее лицо;

- в обращении (заявлении) Заявителя содержится вопрос, на который ему многократно давались ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;

- ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан Заявителю без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

- в обращении (заявлении) Заявителя содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем;

 - обращение Заявителя в ненадлежащий орган;

 - отсутствие доверенности у обратившегося за оказанием муниципальной услуги заявителя (представитель юридического лица или физического лица);

 - документы исполнены карандашом, имеют повреждения, подчистки, приписки, зачеркнутые слова и неоговоренные исправления, тексты документов написаны неразборчиво.

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

Исполнение муниципальной функции осуществляется на бесплатной для заявителя основе.

2.12. Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги.

Плата за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги не предусмотрена.

2.13. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги составляет 15 минут. Максимальный срок ожидания в очереди при получении результата предоставления муниципальной услуги составляет 15 минут.

 2.14. Регистрация обращения в письменной форме или форме электронного документа о предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению производится уполномоченным специалистом администрации Большемурашкинского района или отдела ЖКХ в течение трех рабочих дней.

2.15. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга:

- услуга предоставляется в здании администрации Большемурашкинского муниципального района, которое оборудовано входом, обеспечивающим свободный доступ заявителей в помещение, средствами пожаротушения;

- на территории, прилегающей к зданию, располагается автостоянка для парковки автомобилей;

- при входе в здание на стене размещается указатель расположения структурных подразделений администрации Большемурашкинского муниципального района с указанием номеров кабинетов, графика работы администрации Большемурашкинского муниципального района;

- места ожидания оборудуются стульями;

- места для информирования заявителей, получения информации и заполнения необходимых документов оборудованы информационным стендом с образцами заполнения заявления и перечнем документов, столами и стульями;

- рабочее место специалиста, осуществляющего исполнение муниципальной услуги, оборудуется компьютером, оргтехникой, телефоном, необходимой мебелью.

2.16. Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги:

2.16.1. Показателем доступности и качества муниципальной услуги является возможность:

- получать муниципальную услугу своевременно и в соответствии со стандартом предоставления муниципальной услуги;

- получать полную, актуальную и достоверную информацию о порядке предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий;

- получать информацию о результате предоставления муниципальной услуги.

2.16.2. Показателями качества предоставления муниципальной услуги являются срок рассмотрения заявления, отсутствие или наличие жалоб на действия (бездействие) должностных лиц.

2.16.3. При направлении запроса почтовым отправлением или в электронной форме непосредственного взаимодействия гражданина с должностным лицом, осуществляющим предоставление муниципальной услуги, как правило, не требуется.

При личном обращении заявитель осуществляет взаимодействие с должностным лицом, осуществляющим предоставление муниципальной услуги, при подаче запроса и получении подготовленных в ходе исполнения муниципальной услуги документов.

2.16.4. Заявителям обеспечивается возможность получения информации о порядке предоставления муниципальной услуги на официальном сайте в сети Интернет и с использованием федеральной государственной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)".

Возможность получения муниципальной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг отсутствует.

2.17. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг и особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме, не предусмотрены.

Раздел III. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ

АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР, ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ

ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ, В ТОМ ЧИСЛЕ ОСОБЕННОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ

АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ

3.1. Административные процедуры, выделяемые в рамках предоставления муниципальной услуги:

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

- рассмотрение обращения о предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению и подготовка ответа на данное обращение;

- предоставление (направление) ответа на обращение о предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

3.2. Блок-схема предоставления муниципальной услуги приводится в приложении

№ 1 к Административному регламенту.

3.3. Описание административных процедур.

## Основанием для начала осуществления муниципальной услуги о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению является подача Заявителем лично или по почте письменного обращения, либо по электронной почте обращения в форме электронного документа о предоставлении указанной информации.

 3.3.1. Прием и регистрация обращения о предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению:

 3.3.1.1. Для получения информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению в устной форме Заявитель обращается в администрацию Большемурашкинского муниципального района или отдел ЖКХ в устной форме на личном приеме должностным лицом или по телефонной связи.

 3.3.1.2. Для получения информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению в письменной форме Заявитель представляет в администрацию Большемурашкинского муниципального района или отдел ЖКХ лично или по почте, либо по электронной почте документы, указанные в пунктах 2.7.1, 2.7.2 настоящего Регламента.

 3.3.1.3. Для получения информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению в форме электронного документа Заявитель направляет в администрацию Большемурашкинского муниципального района или отдел ЖКХ по электронной почте обращение, указанное в пунктах 2.7.3, 2.7.4 настоящего Регламента.

 3.3.1.4. Для получения информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению через информационно-телекоммуникационные сети общего пользования (в сети Интернет) Заявитель размещает на сайте обращение, указанное в пункте 2.7.5 настоящего Регламента.

3.3.1.5. В случае представления Заявителем обращения в письменной форме должностное лицо администрации Большемурашкинского муниципального района или отдел ЖКХ, ответственное за прием, отправку и регистрацию документации, проверяет оформление поступившего обращения и в течение трех дней с момента поступления обращения регистрирует его в электронной программе регистрации документов в разделе «Обращения (жалобы) граждан Большемурашкинского муниципального района».

3.3.1.6. В случае направления Заявителем обращения в форме электронного документа по электронной почте или размещения Заявителем обращения на сайте, должностное лицо администрации Большемурашкинского муниципального района или отдела ЖКХ, ответственное за прием, отправку и регистрацию документации, в течение трех дней с момента поступления обращения принимает данное обращение и проверяет его оформление.

3.3.2. Рассмотрение обращения о предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению и подготовка ответа на данное обращение.

 3.3.2.1. Должностное лицо отдела ЖКХ, ответственное за прием, отправку и регистрацию документации, в течение одного рабочего дня с момента принятия или регистрации обращения в письменной форме или в форме электронного документа, или обращения, размещенного на сайте в сети Интернет, передает указанное обращение на рассмотрение главе администрации Большемурашкинского муниципального района, либо должностным лицам, исполняющим их обязанности.

 3.3.2.2. Глава администрации Большемурашкинского муниципального района, либо должностные лица, исполняющие их обязанности, в течение одного рабочего дня с момента получения обращения адресует указанное обращение должностному лицу отдела ЖКХ, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов.

 3.3.2.3. Должностное лицо отдела ЖКХ, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, рассматривает и осуществляет подготовку ответа на поступившее обращение в сроки, указанные в пунктах 2.5.1. – 2.5.3. настоящего Регламента.

 При рассмотрении обращения должностное лицо отдела ЖКХ:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное

рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием Заявителя или с выездом на место;

- запрашивает 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;

- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов Заявителя;

- осуществляет подготовку письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 2.3.1.1 – 2.3.1.7 настоящего Регламента;

- уведомляет Заявителя о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

 3.3.2.4. Если в обращении содержатся сведения, указанные в пункте 2.3.1.6 настоящего Регламента, должностное лицо отдела ЖКХ направляет обращение в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

 3.3.3. Ответ на обращение Заявителя подписывается главой администрации Большемурашкинского муниципального района, либо должностными лицами, исполняющими их обязанности.

 3.3.3.1. В случае если ответ в письменной форме на обращение Заявителя подлежит подписанию главой администрации Большемурашкинского муниципального района или лицом, исполняющим его обязанности, должностное лицо отдела ЖКХ передает подготовленный проект ответа на обращение Заявителя в управление делами администрации Большемурашкинского муниципального района.

3.3.3.2. Поступивший в управление администрации Большемурашкинского муниципального района проект ответа в письменной форме передается на согласование руководителю данного отдела, после чего поступает на подпись главе администрации Большемурашкинского муниципального района или лицу, исполняющему его обязанности (в течение одного рабочего дня).

 3.3.3.3. Должностное лицо администрации Большемурашкинского муниципального района или отдела ЖКХ, ответственное за прием, отправку и регистрацию документации, в течение одного рабочего дня регистрирует подписанный главой администрации Большемурашкинского муниципального района или начальником отдела ЖКХ письменный ответ на обращение Заявителя в электронной программе регистрации документов в разделе «Исходящие документы».

 3.3.3.4. Предоставление (направление) ответа на обращение о предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

 3.3.3.5. Должностное лицо администрации Большемурашкинского муниципального района или отдела ЖКХ, ответственное за прием, отправку и регистрацию документации, выдает Заявителю лично (с проставлением его подписи на втором экземпляре ответа) или направляет по почте по адресу, указанному в обращении, письменный ответ на обращение Заявителя, содержащий информацию о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

 3.3.3.6. Ответ на обращение Заявителя, поступившее в администрацию Большемурашкинского муниципального района или отдел ЖКХ в форме электронного документа, направляется должностным лицом администрации Большемурашкинского муниципального района или отдела ЖКХ, ответственным за прием, отправку и регистрацию документации, в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

3.3.3.7. Ответ на обращение Заявителя, поступившее в администрацию Большемурашкинского муниципального района или отдел ЖКХ с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования (сети Интернет), размещается должностным лицом администрации Большемурашкинского муниципального района или отдела ЖКХ, ответственным за прием, отправку и регистрацию документации, на сайте в сети Интернет, на котором размещено указанное обращение.

3.3.3.8. Ответ на обращение Заявителя в устной форме на личном приеме или по телефонной связи предоставляется должностным лицом отдела ЖКХ, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, в устной форме.

3.4. Порядок осуществления административных процедур в электронной форме.

Предоставление информации заявителям и обеспечение доступа заявителей к сведениям о муниципальной услуге осуществляется посредством размещения информации о порядке предоставления муниципальной услуги на официальном сайте в сети Интернет и с использованием федеральной государственной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)".

3.5. Предоставление муниципальной услуги посредством МФЦ осуществляется в подразделении муниципального казенного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг населению и юридическим лицам на территории Большемурашкинского муниципального района» (далее – МФЦ) при наличии соглашения о взаимодействии между МФЦ и Администрацией.

3.5.1. МФЦ осуществляет:

- взаимодействие с территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, органами исполнительной власти Нижегородской области, органами местного самоуправления Нижегородской области и организациями, участвующими в предоставлении муниципальных услуг в рамках заключенных соглашений о взаимодействии;

- информирование граждан и организаций по вопросам предоставления муниципальных услуг;

- прием и выдачу документов, необходимых для предоставления муниципальных услуг либо являющихся результатом предоставления муниципальных услуг;

- обработку персональных данных, связанных с предоставлением муниципальных услуг.

3.5.2. В случае подачи документов в администрацию посредством МФЦ специалист МФЦ, осуществляющий прием документов, представленных для получения муниципальной услуги, выполняет следующие действия:

а) определяет предмет обращения;

б) проводит проверку полномочий лица, подающего документы;

в) проводит проверку правильности заполнения запроса;

г) осуществляет сканирование представленных документов, формирует электронное дело или на бумажном носителе, все документы которого связываются единым уникальным идентификационным кодом, позволяющим установить принадлежность документов конкретному заявителю и виду обращения за муниципальной услугой;

д) заверяет электронное дело своей электронной подписью (далее - ЭП);

е) направляет копии документов и реестр документов в администрацию:

- в электронном виде (в составе пакетов электронных дел) в день обращения заявителя в МФЦ;

- на бумажных носителях (в случае необходимости обязательного предоставления оригиналов документов) - в течение 3 рабочих дней со дня обращения заявителя в МФЦ посредством курьерской связи, с составлением описи передаваемых документов, с указанием даты, количества листов, фамилии, должности и подписанные уполномоченным специалистом МФЦ.

По окончании приема документов специалист МФЦ выдает заявителю расписку в приеме документов.

3.5.3. При указании заявителем места получения ответа (результата предоставления муниципальной услуги) посредством МФЦ должностное лицо администрации, ответственное за выполнение административной процедуры, направляет необходимые документы (справки, письма, решения и другие документы) в МФЦ для их последующей передачи заявителю:

- в электронном виде в течение 1 рабочего (рабочих) дня (дней) со дня принятия решения о предоставлении (отказе в предоставлении) заявителю услуги;

- на бумажном носителе - в срок не более 3 дней со дня принятия решения о предоставлении (отказе в предоставлении) заявителю услуги.

Указанные в настоящем пункте документы направляются в МФЦ не позднее 2 рабочих дней до окончания срока предоставления муниципальной услуги.

Специалист МФЦ, ответственный за выдачу документов, полученных от администрации по результатам рассмотрения представленных заявителем документов, в день их получения от администрации сообщает заявителю о принятом решении по телефону (с записью даты и времени телефонного звонка), а также о возможности получения документов в МФЦ.

Раздел 4. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ

АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА

4.1. Порядок осуществления текущего контроля.

 4.1.1. Текущий контроль за соблюдением предоставления муниципальной услуги по предоставлению информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению, в том числе за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами настоящего Регламента, осуществляется начальником отдела ЖКХ администрации Большемурашкинского муниципального района.

 4.1.2. Текущий контроль осуществляется путем проверок соблюдения и исполнения должностными лицами администрации Большемурашкинского муниципального района положений настоящего Регламента, иных правовых актов Российской Федерации.

4.2. Порядок и периодичность осуществления проверок.

 4.2.1. Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается начальником отдела ЖКХ администрации Большемурашкинского муниципального района.

 4.2.2. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги по предоставлению информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав граждан, рассмотрение, принятие решений и подготовка ответов на обращения, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц администрации Большемурашкинского муниципального района и отдела ЖКХ.

 4.3. Персональная ответственность должностных лиц при предоставлении муниципальной услуги.

 4.3.1. Должностное лицо отдела ЖКХ, ответственное за прием, отправку и регистрацию документации, несет персональную ответственность за:

 4.3.1.1. соблюдение порядка и сроков приема и регистрации обращения Заявителя;

 4.3.1.2. соблюдение порядка и сроков передачи должностным лицам администрации Большемурашкинского муниципального района или отдела ЖКХ обращения Заявителя;

 4.3.1.3. соблюдение порядка и сроков регистрации и направления ответа на обращение Заявителя.

 4.3.2. Должностное лицо отдела ЖКХ, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении Заявителя вопросов, несет персональную ответственность за соблюдение порядка и сроков рассмотрения обращения Заявителя и подготовки ответа на данное обращение.

 4.3.3. Персональная ответственность специалистов администрации Большемурашкинского муниципального района закрепляется в должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

 4.4. Контроль за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций, осуществляется посредством открытости деятельности администрации Большемурашкинского муниципального района при предоставлении муниципальной услуги, получения полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления муниципальной услуги и возможности досудебного рассмотрения обращений (жалоб) в процессе получения муниципальной услуги.

 4.5. Контроль соблюдения специалистами МФЦ последовательности действий, определённых административными процедурами, осуществляется директором МФЦ.

Контроль соблюдения требований настоящего административного регламента в части, касающейся участия МФЦ в предоставлении муниципальной услуги, осуществляется Комитетом по управлению экономикой администрации Большемурашкинского муниципального района Нижегородской области.

Раздел 5. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ

РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ОРГАНА, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО

МУНИЦИПАЛЬНУЮ УСЛУГУ, А ТАКЖЕ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ,

МУНИЦИПАЛЬНЫХ СЛУЖАЩИХ

5.1. Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых в ходе предоставления муниципальной услуги.

Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего.

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

5.2. Заявитель может обратиться с жалобой, в следующих случаях:

1) нарушение срока регистрации сообщения заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Нижегородской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Нижегородской области, муниципальными правовыми актами Большемурашкинского муниципального района для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

5) 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 Нижегородской области, муниципальными правовыми актами Большемурашкинского муниципального района;

6) требование внесения заявителем при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Нижегородской области, муниципальными правовыми актами Большемурашкинского муниципального района;

7) отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица в исправлении допущенных опечаток и ошибок, выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.3. Основания для приостановления рассмотрения жалобы не предусмотрены.

Письменный ответ на жалобу заявителя не дается в следующих случаях:

в жалобе не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи;

текст жалобы не поддается прочтению, о чем сообщается заявителю, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению, а также сообщается по телефону или факсимильной связи, по электронной почте (при наличии такой информации и если указанные данные поддаются прочтению);

жалоба повторяет текст предыдущего обращения, на которое заинтересованному лицу давался письменный ответ по существу, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства. В случае поступления такой жалобы заинтересованному лицу направляется уведомление о ранее данных ответах или копии этих ответов.

5.4. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление жалобы на действие (бездействие) и решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги.

5.5. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

Специалист администрации Большемурашкинского муниципального района или отдела ЖКХ, ответственный за предоставление услуги, по письменному запросу заявителя должен предоставить информацию и документы, необходимые для обоснования и рассмотрения жалобы, на действие (бездействие) и решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги.

5.6. Заявитель обращается лично или направляет письменную жалобу на действия (бездействия) и решения, осуществляемые (принятые) должностными лицами администрации Большемурашкинского муниципального района в ходе предоставления муниципальной услуги, на имя главы администрации Большемурашкинского муниципального района или начальника отдела ЖКХ администрации Большемурашкинского муниципального района. Если заявитель не удовлетворен решением, принятым начальником отдела ЖКХ администрации Большемурашкинского муниципального района в ходе рассмотрения жалобы, или решение не было принято, то Заявитель вправе обратиться письменно к главе администрации Большемурашкинского муниципального района.

График работы и номер телефона специалиста, ответственного за регистрацию жалоб на действие (бездействие) и решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги:

 понедельник 8-00 - 17-00

 вторник 8-00 - 17-00

 среда 8-00 - 17-00

 четверг 8-00 - 17-00

 пятница 8-00 - 16-00

 с 12-00 до 13-00 - время перерыва специалиста на обед

Телефон специалиста: (83167) 5-15-37.

Факс: (83167)5-10-75 .

Примерная форма жалобы приведена в приложении № 2 к настоящему Административному регламенту.

Жалоба может быть направлена по почте, 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.

Жалоба может быть подана заявителем через МФЦ. При поступлении жалобы МФЦ обеспечивает ее передачу в уполномоченный орган в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии, но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

5.7. Письменное обращение (жалоба) рассматривается в течение 30 дней со дня её поступления.

5.8. По результатам рассмотрения обращения (жалобы) принимается решение об удовлетворении требований Заявителя и о признании неправомерными действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) должностными лицами Администрации Большемурашкинского муниципального района в ходе предоставления муниципальной услуги, или об отказе в удовлетворении обращения (жалобы).

 Если в результате рассмотрения жалоба Заявителя признана обоснованной, то принимается решение о предоставлении муниципальной услуги, а к должностному лицу Администрации Большемурашкинского муниципального района, допустившему нарушения в ходе предоставления муниципальной услуги, применяются меры ответственности, предусмотренные законодательством РФ.

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения об удовлетворении жалобы, отказе в удовлетворении жалобы, заявителю в письменной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

Приложение N 1

к Административному регламенту

 по предоставлению муниципальной услуги

 "Предоставление информации о порядке предоставления

жилищно-коммунальных услуг населению"

БЛОК-СХЕМА

ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

 ┌─────────────────────────────────────────────────────────────┐

 │Прием и регистрация обращения и прилагаемых к нему документов│

 └───────────────────────────────┬─────────────────────────────┘

 V

 ┌──────────────────────────────────────────────────────────────────┐

 │ Проверка представленных документов на соответствие требованиям │

 │комплектности. Установление оснований для отказа от предоставления│

 │ муниципальной услуги │

 └───────────────────────────────────┬──────────────────────────────┘

 ┌───────────────────────┴───────────────────────┐

 V V

┌───────────────────────────────────┐ ┌───────────────────────────────┐

│Подготовка сопроводительного письма│ │ Подготовка письма, содержащего│

│ о выдаче технических условий │ │ отказ от предоставления │

└──────────────┬────────────────────┘ │ муниципальной услуги │

 │ └────────────────────┬──────────┘

 V V

 ┌─────────────────────────────────────────────────────────┐

 │ Регистрация письма в качестве исходящей корреспонденции │

 └────┬───────────────────────────────────────────────┬────┘

 V V

 ┌─────────────────────────────────────────────────────────┐

 │ Направление письма заявителю │

 └─────────────────────────────────────────────────────────┘

Приложение N 2

к Административному регламенту

по предоставлению муниципальной услуги

 "Предоставление информации о порядке предоставления

жилищно-коммунальных услуг населению"

 Главе ( заместителю главы )администрации

 Большемурашкинского муниципального района

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

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

 фамилия, имя, отчество

 (последнее - при наличии)

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

 место жительства

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

 номер контактного телефона

 ЖАЛОБА

 Я обратился(лась) к \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

с заявлением о \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

"\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ года.

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

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

(указать нарушенное право)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (указать Ф.И.О., должность

муниципального служащего, решения, действия (бездействие) которого

обжалуются).

 С указанным решением, действием (бездействием) не согласен (не

согласна) по следующим основаниям:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

 В подтверждение своих доводов прилагаю следующие документы, копии

документов (при наличии):

1. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 Прошу ответ на жалобу направить мне по следующему адресу

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

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

 (подпись заявителя) (Ф.И.О. заявителя - полностью)

 Дата: "\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Приложение № 3

к административному регламенту

Главе администрации Большемурашкинского

муниципального района Нижегородской области

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

(фамилия, имя, отчество заявителя, почтовый адрес,

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

по которому должен быть направлен ответ заявителю)

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

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу предоставить мне следующую информацию о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

(указать какая информация требуется (теплоснабжение, водоснабжение, газоснабжение и т.п.)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (квартира, комната, комната в квартире, жилой дом, нежилое помещение, иной объект) расположенное по адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

Цель предоставления информации: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

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

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

Информацию прошу выдать (направить)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (лично, по почте)

дата

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

Подпись