

Администрация

Большемурашкинского муниципального района

Нижегородской области

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

 30.01.2018 г. № 42

### О внесении изменений в административный регламент администрации Большемурашкинского муниципального района на предоставление муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению в Большемурашкинском муниципальном районе Нижегородской области», утвержденный постановлением администрации Большемурашкинского муниципального района от 17.11.2015 г. № 554

### (с изм. от 28.03.2016 г. № 156, с изм. от 12.09.2016 №444)

     Руководствуясь [Федеральным законом от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ](https://www.1jur.ru/#/document/99/902228011/) «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», [Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ](https://www.1jur.ru/#/document/99/901876063/) «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», [Федеральным законом от 1 декабря 2014 года № 419-ФЗ](https://www.1jur.ru/#/document/99/420236204/) «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов», администрация Большемурашкинского муниципального района **п о с т а н о в л я е т:**

1. Внести изменения в административный регламент администрации Большемурашкинского муниципального района на предоставление муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению в Большемурашкинском муниципальном районе Нижегородской области», утвержденный постановлением администрации Большемурашкинского муниципального района от 17.11.2015 г. № 554 (с изм. от 28.03.2016 г. № 156, с изм. от 12.09.2016 № 444) и утвердить его в новой редакции согласно приложению.
2. Управлению делами обеспечить размещение настоящего постановления на официальном сайте администрации Большемурашкинского муниципального района в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (И.Д.Садкова).
3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации Д.А.Макарова.

И.о.главы администрации района Р.Е.Даранов

СОГЛАСОВАНО:

Зам.главы администрации Д.А.Макаров

Управляющий делами И.Д.Садкова

Начальник сектора правовой,

организационной, кадровой работы

и информационного обеспечения Г.М.Лазарева

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;

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;

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

Справочные телефоны исполнителей муниципальной услуги работников МФЦ: телефон/факс (83167) 5-11-06.

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 капитального строительства, архитектуры и ЖКХ администрации Большемурашкинского муниципального района:

 - kommun\_bmur@mts-nn.ru

 Адрес электронной почты работников МФЦ: bmur\_mfc@mail.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 капитального строительства, архитектуры и жилищно-коммунального хозяйства администрации Большемурашкинского муниципального района (далее – отдел КСАиЖКХ):

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

б) с использованием средств телефонной связи;

в) по электронной почте;

г) специалистами в многофункциональном центре (МФЦ)  предоставления государственных и муниципальных услуг;

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

е) 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 в сети Интернет.

1.3.6. Информация о порядке оказания муниципальной услуги по предоставлению информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению предоставляется специалистами отдела капитального строительства, архитектуры и 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.

**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.

В предоставлении услуги участвует ОКСАиЖКЖ администрации Большемурашкинского муниципального района и МФЦ предоставления государственных и муниципальных услуг. МФЦ Большемурашкинского муниципального района осуществляет прием и выдачу документов.

2.3. Муниципальная услуга предоставляется отделом капитального строительства, архитектуры и 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. на информационных стендах, информация представляется в соответствии с режимом работы администрации Большемурашкинского муниципального района;

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

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

 2.5.5. В случае подачи документов в администрацию посредством МФЦ специалист МФЦ, осуществляющий прием документов, представленных для получения муниципальной услуги, 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.

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.

2.5.6. В случае принятия решения об отказе в предоставлении услуги, Заявитель информируется об этом в течение 7 календарных дней.

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

- Конституция Российской Федерации;

- 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»;

- Федеральным законом от 24.11.1995 г. №181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

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

- постановление Правительства РФ от 06.05.2011 №354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов»;

- 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»;

- постановление Правительства РФ от 25.06.2012 №634 «О видах электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг»;

- приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22.06.2015 г. № 386н «Об утверждении формы документа, подтверждающего специальное обучение собаки проводника, и порядка его выдачи (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 21.07.2015 г. № 38115)»;

- Законом Нижегородской области от 05.03.2009 г. №21-З «О безбарьерной среде для маломобильных граждан на территории Нижегородской области»;

- Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

- 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, через портал госуслуг, 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 КСАиЖКХ 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 либо

информация, за предоставлением которой обратился Заявитель, не относится к информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению. Специалисты ОКСАиЖКХ и специалисты МФЦ ответственные за прием документов, в праве отказать заявителю в приеме документов при наличии оснований для отказа.

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 КСАиЖКХ в течение одного рабочего дня.

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

2.15.1. Помещения Администрации и многофункционального центра, в котором осуществляется предоставление муниципальной услуги, должно быть оборудовано с соблюдением необходимых мер безопасности.

2.15.2. Вход в здание, помещение оборудованы информационной табличкой (вывеской), содержащей следующую информацию:

- полное наименование учреждения;

- режим работы.

2.15.3. Информационные материалы размещены в доступных для обозрения местах.

2.15.4. Прием заявителей осуществляется в помещениях Администрации и многофункционального центра.

Кабинеты оборудованы информационными табличками (вывесками) с указанием:

- номера кабинета;

- фамилии, имени, отчества и должности должностного лица, осуществляющего оказание муниципальной услуги.

2.15.5. Количество мест для ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, помещении.

2.15.6. Присутственные места оборудуются противопожарной системой и средствами пожаротушения.

2.15.7. На территории, прилегающей к зданию, в котором располагается Администрация и многофункциональный центр, оборудованы местами для парковки автотранспортных средств.

2.15.8. Требования к помещениям, где предоставляется муниципальная услуга, к месту ожидания и приема заявителей, размещению информации о порядке предоставления муниципальной услуги.

 В целях организации беспрепятственного доступа инвалидов (включая инвалидов, использующих кресла коляски и собак проводников) к месту предоставления муниципальной услуги им обеспечиваются:

1. условия для беспрепятственного доступа к объекту (зданию, помещению), в котором предоставляется услуга;
2. возможность самостоятельного передвижения по территории, на которой расположены объекты (здания, помещения), в которых предоставляется муниципальная услуга, а также входа в такие объекты и выхода из них, посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с использованием кресла коляски;
3. сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения;
4. надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам (зданиям, помещениям), в которых предоставляется муниципальная услуга, с учётом ограничений их жизнедеятельности;
5. дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
6. допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;
7. допуск собаки проводника на объекты (здания, помещения), в которых предоставляется муниципальная услуга, при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение и выдаваемого по форме и в порядке, которые установлены приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22 июня 2015 г. №386н «Об утверждении формы документа, подтверждающего специальное обучение собаки-проводника, и порядка его выдачи»;
8. оказание инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими муниципальной услуги наравне с другими лицами. В случае невозможности полностью приспособить объект с учётом потребности инвалида собственник данного объекта обеспечивает инвалиду доступ к месту предоставления муниципальной услуги, либо, когда это возможно, ее предоставление обеспечивается по месту жительства инвалида или в дистанционном режиме.

2.15.9. На информационных стендах в помещении отдела КСАиЖКХ, предназначенном для приема документов, необходимых для оказания муниципальной услуги, размещается следующая информация:

- тексты законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по оказанию муниципальной услуги;

- текст настоящего Административного регламента;

- место расположения, режим работы, номера телефонов и электронный адрес;

-справочная информация о должностных лицах органа, оказывающего муниципальную услугу: Ф.И.О., место размещения, режим приема;

- формы заявлений;

- порядок обжалования принимаемых в ходе предоставления муниципальных услуг решений, действий (бездействия) должностных лиц.

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)".

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 N 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 КСАиЖКХ, либо к специалисту МФЦ в устной форме на личном приеме должностным лицом или по телефонной связи.

В запросе о предоставлении информации в обязательном порядке указывается:

- Ф.И.О. (полное наименование организации - для юридического лица), адрес, телефон, адрес электронной почты, Ф.И.О. руководителя организации;

- наименование запроса: содержание и ремонт жилья, холодное водоснабжение и водоотведение, горячее водоснабжение, теплоснабжение, электроснабжение, газоснабжение);

- наименование органа, в который направляется запрос о предоставлении информации;

- указывается суть возникшей проблемы, связанной с реализацией законных прав населения, возникающих в ходе отношений с жилищно-коммунальными организациями при получении жилищно-коммунальной услуги;

- входящий номер, дата приема документов, дата получения конечного результата.

 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 в отдел КСАиЖКХ, либо специалмсту МФЦ 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 КСАиЖКХ, 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 КСАиЖКХ, либо специалист МФЦ, ответственный за прием, отправку и регистрацию документации, в случае необходимости помогает Заявителю составить заявление, проверяет оформление поступившего обращения, принимает решение о приеме или отказе в приеме документов и в день 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 КСАиЖКХ, ответственное за прием, отправку и регистрацию документации, в течение двух дней с момента поступления обращения принимает данное обращение и проверяет его оформление.

3.3.1.7. Регистрация заявления осуществляется путем внесения информации о заявлении (номер заявления, наименование заявителя, наименование вида деятельности (работы, услуги), дата приема заявления, контактная информация заявителя) в журнал регистрации заявлений о предоставлении государственной услуги, ведение которого осуществляется в электронной форме.

3.3.1.8. Специалист, осуществляющий прием документов, представленных для получения муниципальной услуги, выполняет следующие действия:

- определяет предмет обращения;

- проводит проверку полномочий лица, подающего документы;

- проводит проверку соответствия документов определенному перечню;

- принимает от лица, подающего документы, заявление на предоставление муниципальной услуги;

- выдает заявителю расписку о принятых документах.

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, 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 КСАиЖКХ, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов.

 3.3.2.3. Должностное лицо отдела КСАиЖКХ, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, рассматривает и осуществляет подготовку ответа на поступившее обращение в указанные сроки.

 При рассмотрении обращения должностное лицо отдела КСАиЖКХ:

- 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 2.10 настоящего Регламента, должностное лицо отдела КСАиЖКХ 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.

Основание для выдачи результатов предоставления муниципальной услуги - принятие решения о предоставлении или об отказе в предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению в Большемурашкинскую администрацию, отдел КСАиЖКХ, либо через МФЦ.

 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 КСАиЖКХ 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 КСАиЖКХ, ответственное за прием, отправку и регистрацию документации, в течение одного рабочего дня регистрирует подписанный главой администрации Большемурашкинского муниципального района или начальником отдела КСАиЖКХ 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 КСАиЖКХ, 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 КСАиЖКХ в форме электронного документа, направляется должностным лицом администрации Большемурашкинского муниципального района или отдела КСАиЖКХ, 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 КСАиЖКХ с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования (сети Интернет), размещается должностным лицом администрации Большемурашкинского муниципального района или отдела КСАиЖКХ, 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 КСАиЖКХ, 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) устанавливает личность заявителя (представителя заявителя);

в) проводит проверку правильности заполнения запроса;

г) в случае необходимости помогает заявителю заполнить заявление;

д) проверяет комплектность документов;

е) 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;

ж) сотрудник МФЦ вправе принять решение о приеме или отказе в приеме документов, разъяснить заявителю об имеющихся недостатках в представленных документах на предоставление муниципальной услуги, основаниях для отказа в приеме документов;

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

и) 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, при этом уточняя способ получения результата услуги.

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 КСАиЖКХ 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 КСАиЖКХ 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 КСАиЖКХ.

4.3. Персональная ответственность должностных лиц при предоставлении муниципальной услуги.

4.3.1. Должностное лицо отдела КСАиЖКХ, 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 КСАиЖКХ обращения Заявителя;

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

4.3.2. Должностное лицо отдела КСАиЖКХ, 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. Заинтересованное лицо (далее – Заявитель) имеет право на досудебное (внесудебное) и судебное обжалование действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) специалистами отдела капитального строительства, архитектуры и жилищно-коммунального хозяйства Администрации Большемурашкинского муниципального района Нижегородской области в ходе исполнения муниципальной услуги на основании настоящего Регламента.

Основанием для начала процедуры досудебного обжалования является поданная заявителем в установленном законом порядке жалоба на действия (бездействие) и решения, осуществляемые (принятые) в ходе предоставления муниципальной услуги, в письменной (в том числе электронной) форме.

Письменная жалоба может быть адресована:

- В адрес главы Администрации Большемурашкинского муниципального района:

- по адресу: 606360, Нижегородская область, р.п. Большое Мурашкино, ул. Свободы, д. 86;

- по факсу 8(83167) 5-10-75,

- по электронной почте администрации района: official@adm.bmr.nnov.ru

- В адрес начальника отдела капитального строительства, архитектуры и жилищно-коммунального хозяйства Администрации Большемурашкинского муниципального района:

- по адресу: 606360, Нижегородская область, р.п. Большое Мурашкино, ул. Свободы, д. 86;

- по факсу 8(83167) 5-13-76,

- по электронной почте отдела капитального строительства, архитектуры и жилищно-коммунального хозяйства Администрации Большемурашкинского муниципального района: kommun\_bmur@mts-nn.ru

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

1) нарушение срока регистрации запроса 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 субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

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 субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

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

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

5.3. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы:

1. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий муниципальную услугу. Жалобы на решения, принятые руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в вышестоящий орган (при его наличии) либо в случае его отсутствия рассматриваются непосредственно руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу.

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

3. Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица 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, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

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

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

В случае если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена:

а) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);

б) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

в) копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

5.4. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

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

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим муниципальную услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

5.6. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.7. 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.

5.8. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

а) наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

б) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

в) наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящих Правил в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

5.9. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

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

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

в) 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.

5.10. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

а) наименование органа, предоставляющего государственную услугу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

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

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

г) основания для принятия решения по жалобе;

д) принятое по жалобе решение;

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

ж) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

5.11. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы. Специалист администрации Большемурашкинского муниципального района или отдела КСАиЖКХ, 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.

5.12. 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 КСАиЖКХ администрации Большемурашкинского муниципального района. Если заявитель не удовлетворен решением, принятым начальником отдела КСАиЖКХ администрации Большемурашкинского муниципального района в ходе рассмотрения жалобы, или решение не было принято, то Заявитель вправе обратиться письменно к главе администрации Большемурашкинского муниципального района. 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. Жалоба на сотрудника МФЦ подается директору МФЦ.

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

5.14. 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

Обращение заявителя

Через отдел КСАиЖКХ

Лично

Через МБУ «МФЦ Большемурашкинского района»

В электронной форме

Письмом

На личном приеме

Рассмотрение вопросов, интересующих заявителя и мотивированный ответ

Через электронную почту

Через единый портал государственных и муниципальных услуг, единый интернет-портал государственных и муниципальных услуг Нижегородской области, официальный сайт администрации Большемурашкинского муниципального района, официальный сайт МБУ «МФЦ Большемурашкинского района»

Прием и регистрация заявления после поступления

Рассмотрение заявления и подготовка ответа заявителю

Предоставление (направление) ответа после подписания.

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