УТВЕРЖДЕН

постановлением администрации

Воскресенского муниципального района Нижегородской области

от 5 мая 2016 года № 438

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**

**ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**

**АДМИНИСТРАЦИИ ВОСКРЕСЕНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА НИЖЕГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ**

**«ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ О ПОРЯДКЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ НАСЕЛЕНИЮ НА ТЕРРИТОРИИ ВОСКРЕСЕНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА**

**НИЖЕГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ»**

**1.Общие положения**

1.1.Настоящий административный регламент предоставления муниципальной услуги администрации Воскресенского муниципального района Нижегородской области «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению на территории Воскресенского муниципального района Нижегородской области» (далее – регламент) разработан в целях повышения качества и доступности предоставления данной муниципальной услуги (далее – Услуга) и определяет стандарт ее предоставления, сроки и последовательность действий при ее предоставлении, в том числе требования к порядку ее предоставления, административные процедуры и административные действия, а также формы контроля за исполнением регламента и досудебный порядок обжалования решений и действий администрации Воскресенского муниципального района Нижегородской области (далее – Администрация) при осуществлении полномочий по предоставлению Услуги.

1.2.Муниципальная услуга оказывается гражданам о жилищно-коммунальных услугах, предоставляемых для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

1.3.Порядок информирования об Услуге.

1.3.1.Способы информирования заинтересованных лиц об Услуге.

Заявитель может получить, а должностные лица Администрации обязаны предоставить достоверную информацию о содержании***,*** порядке и условиях предоставления Услуги следующим образом:

1)в форме публичного информирования:

а)в официальных средствах массовой информации Воскресенского муниципального района (официальное печатное издание – еженедельная газета «Воскресенская жизнь»);

б)на официальном сайте Администрации по адресу: www.voskresenskoe-adm.ru;

- на информационных стендах в Администрации;

- иными способами в соответствии с действующим законодательством;

2)в форме индивидуального информирования:

а) устного:

-по телефону для справок (консультаций) – 8831(63) 9-11-03, 9-18-41;

-лично на приеме у заведующего сектором или его сотрудников сектора жилищно-коммунального хозяйства и охраны окружающей среды отдела капитального строительства и архитектуры администрации Воскресенского муниципального района Нижегородской области;

2)письменного путем направления ответов на заявления, запросы, обращения (далее – обращения) заявителей, поступивших в Администрацию:

- по почте по адресу: 606730, Нижегородская область, р.п. Воскресенское, пл.Ленина, д. 1 (администрация Воскресенского муниципального района);

- непосредственно в отдел администрации Воскресенского муниципального района, ответственный за прием, регистрацию заявлений, расположенный в кабинете № 16, 2 этаж;

3)электронного:

- по адресу электронной почты администрации Воскресенского муниципального района – [official@adm.vsk.nnov.ru](mailto:official@adm.vsk.nnov.ru);

- через Единый портал государственных и муниципальных услуг при предоставлении Услуги в электронной форме.

1.3.2.Индивидуальное устное информирование во время личного приема осуществляется заведующим сектором и специалистами сектора жилищно-коммунального хозяйства и охраны окружающей среды отдела капитального строительства и архитектуры по следующему графику: понедельник - четверг с 08.00 до 12.00 и с 13.00 до 17.00, пятница с 08.00 до 12.00 и с 13.00 до 16.00, телефон для предварительной записи 8831(63) 9-11-03, 9-18-41.

При ответах на телефонные звонки и при общении с заявителями в случае их личного обращения заведующий сектором и специалисты сектора жилищно-коммунального хозяйства и охраны окружающей среды отдела капитального строительства и архитектуры начальник и специалисты должны:

- назвать свою фамилию, имя, отчество, должность, а также наименование своего сектора;

- подробно и в вежливой, корректной форме ответить обратившимся заявителям на интересующие их вопросы;

- корректно и внимательно относиться к заявителю, не унижать его чести и достоинства;

- при устном информировании использовать официально-деловой стиль речи;

- произносить во время разговора слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми, не прерывать разговор по причине поступления звонка на телефонный аппарат;

- принять все необходимые меры для предоставления полного и оперативного ответа на поставленные вопросы. При невозможности самостоятельно ответить на поставленные вопросы заявитель должен быть переадресован к соответствующим должностным лицам или ему должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию;

- соблюдать время ответа на обращение, которое не должно превышать 10 (десяти) минут. В случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, заявителю может быть предложено обратиться за необходимой информацией в письменном виде, а также через соответствующий официальный сайт или электронную почту, либо назначить другое удобное для него время в целях информирования;

- в конце информирования кратко подвести итог разговора и перечислить действия, которые надо предпринимать (кто именно, когда и что должен сделать).

Указанные должностные лица должны устно сообщить информацию по следующим вопросам:

1)перечень документов, необходимых для предоставления Услуги, комплектность (достаточность) предоставленных документов;

2)входящий номер, под которым зарегистрированы в системе делопроизводства заявления и прилагаемые к ним материалы;

3)время приема и выдачи документов специалистами Администрации;

4)срок принятия решения о предоставлении Услуги;

5)порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых Администрацией в ходе предоставления Услуги;

6)категории заявителей, имеющих право на получение Услуги.

Заявитель имеет право на получение сведений о стадии прохождения его заявления.

Информирование по иным вопросам осуществляется на основании письменного обращения.

1.3.3.Индивидуальное письменное информирование при обращении заявителей осуществляется путем направления письма почтой или электронного письма, соответственно, на почтовый либо электронный адрес заявителя.

При поступлении обращения в Администрацию глава Администрации направляет обращение в сектор жилищно-коммунального хозяйства и охраны окружающей среды отдела капитального строительства и архитектуры администрации района. Заведующий сектором жилищно-коммунального хозяйства и охраны окружающей среды отдела капитального строительства и архитектуры, а в случае его отсутствия, лицо замещающее, определяют непосредственного исполнителя для подготовки ответа.

Индивидуальное письменное информирование должно содержать: ответы на поставленные вопросы в простой, четкой и понятной форме, должность, фамилию, инициалы и номер телефона исполнителя. Ответ подписывается главой Администрации. Письмо направляется в срок, не превышающий 30 (тридцати) дней со дня регистрации письменного обращения заявителя.

Положения, не урегулированные настоящим регламентом, определяются в соответствии с действующим законодательством.

**2.Стандарт предоставления Услуги**

2.1.Наименование Услуги– Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

2.2.Услуга предоставляется Администрацией.

2.3.Ответственным исполнителем является секторор жилищно-коммунального хозяйства и охраны окружающей среды отдела капитального строительства и архитектуры Администрации.

Лицами, ответственными за предоставление Услуги, являются:

-глава Администрации (его уполномоченный заместитель);

-заведующий сектором жилищно-коммунального хозяйства и охраны окружающей среды отдела капитального строительства и архитектуры Администрации;

-специалисты, осуществляющие прием, регистрацию и рассмотрение заявлений граждан и юридических лиц, подготовку и принятие необходимых решений.

2.4.Результатом предоставления Услуги является выдача (направление) заявителю письменного ответа о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг.

2.5.Общий срок предоставления Услуги не должен превышать 30 дней с даты обращения заявителя в Администрацию с соответствующим заявлением.

2.6.Предоставление Услуги осуществляется в соответствии с:

-Конституцией Российской Федерации;

-Жилищным кодексом Российской Федерации;

-Федеральным законом от 6 октября 2003 года № 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»;

-Правилами предоставления коммунальных услуг гражданам, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 23 мая 2006 N 307;

-Уставом Воскресенского муниципального района Нижегородской области, утвержденным постановлением Земского собрания Воскресенского муниципального района Нижегородской области от 29 августа 2005 года № 37;

-решением Земского собрания Воскресенского муниципального района Нижегородской области от 25 июня 2010 года № 58 «Об утверждении Положения об администрации Воскресенского муниципального района Нижегородской области»;

-постановлением администрации Воскресенского муниципального района от 10 февраля 2012 года № 190 «Об утверждении инструкции по делопроизводству в органах местного самоуправления Воскресенского муниципального района Нижегородской области»;

-настоящим административным регламентом.

2.7.Документы, необходимые для получения Услуги.

2.7.1.Для получения заявитель обязан представить:

1)заявление, где гражданин указывает наименование органа местного самоуправления, в который направляет письменное обращение (по форме согласно приложению 1 к настоящему регламенту), либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ (если обращение направляется несколькими гражданами (группа), то указываются вышеперечисленные данные хотя бы одного из этих лиц).

2.7.2.Запрещается требовать от заявителя представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением Услуги, в том числе не предусмотренных настоящим административным регламентом;

2.8.В приеме заявления, необходимого для предоставления Услуги, может быть отказано, в случае, если:

а)в заявлении не указаны фамилия, имя и отчество гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

б)текст заявления не поддается прочтению;

в)заявление подается ненадлежащим заявителем.

2.9.В предоставлении Услуги может быть отказано при наличии на то законных оснований.

- основанием для отказа в предоставлении информации о порядке предоставления коммунальных услуг населению является отсутствие документов, предусмотренных пунктом 2.7. настоящего регламента.

2.10.Описание результата предоставления Услуги.

Конечными результатами предоставления муниципальной услуги в зависимости от содержания обращения заявителя является выдача заявителю ответа в письменной форме.

2.11.Услуга и информация о порядке ее предоставления предоставляются бесплатно.

2.12.Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении Услуги и прилагаемых документов, а также при получении результата предоставления Услуги не должно превышать 30 (тридцати) минут.

2.13.Запрос о предоставлении Услуги, в том числе подаваемый в электронной форме подлежит регистрации путем внесения уполномоченным специалистом Администрации соответствующей записи в журнал регистрации входящей корреспонденции, в том числе в электронной форме, в течение одного дня с момента поступления запроса в Администрацию.

2.14.Требования к помещениям, в которых предоставляются Услуга.

2.14.1.Места для ожидания, приема и информирования заявителей должны обеспечивать комфортные условия для граждан и оптимальные условия для работы сотрудников, быть доступными для граждан. Они оборудуются столами (стойками) и стульями для возможности оформления документов. На столах (стойках) должны находиться писчая бумага и канцелярские принадлежности (шариковые ручки) в количестве, достаточном для написания письменного обращения лицом. Заявителям должны быть доступны туалет, а также места хранения верхней одежды.

2.14.2.Внутри здания Администрации в доступных, хорошо освещенных местах на специальных стендах должны быть размещены: информация о предоставлении Услуги, график приема граждан, перечни необходимых для получения Услуги документов, их бланки и/или образцы.

2.14.3.Кабинет приема заявителей, в котором осуществляются административные действия, связанные с предоставлением Услуги или предоставляется информация о ней, должен быть оборудован вывеской с указанием номера кабинета, наименованием должности специалиста, графиком приема.

Лицо, осуществляющее административные действия, связанные с предоставлением Услуги или информирование о ней, обязано предложить заявителю воспользоваться стулом, находящимся рядом с рабочим местом данного лица.

Рабочее место специалиста должно быть оборудовано офисной мебелью, персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим и сканирующим устройствами, телефоном, иметь информацию о должности, фамилии, имени и отчестве должностного лица, осуществляющего прием заявлений.

Помещение для проведения личного приема граждан оборудуется аптечкой для оказания доврачебной помощи.

2.15.Показатели доступности и качества Услуги.

2.15.1.Показателями доступности предоставления Услуги являются:

- транспортная доступность места предоставления Услуги;

- обеспеченность парковочным местом для инвалидов;

- обеспечение беспрепятственного доступа инвалидов к помещению, в котором предоставляется Услуги, либо вызов инвалидом сотрудника Администрации путем устройства звонка через окно ЕДДС на 1 этаже здания;

- обеспечение возможности направления запроса в Администрацию по электронной почте;

- размещение информации о порядке предоставления Услуги в сети Интернет;

- обеспечение предоставления Услуги с использованием возможностей единого портала государственных и муниципальных услуг.

2.15.2.Качество предоставления Услуги определяется:

- получением Услуги своевременно и в соответствии со стандартом ее предоставления;

- получением полной, актуальной и достоверной информации, в том числе в электронной форме, о ходе предоставления Услуги;

- минимизацией количества и сокращением сроков вынужденных взаимодействий заявителей с участниками процесса предоставления Услуги в ходе ее предоставления;

- отсутствием жалоб со стороны потребителей Услуги на нарушение требований стандарта ее предоставления.

2.16.С целью повышения эффективности деятельности по предоставлению муниципальной услуги, обеспечения ее открытости в части порядка, хода и качества предоставления, муниципальная услуга может предоставляться в электронной форме[[1]](#footnote-1).

В этом случае ее предоставление имеет следующие особенности:

- предоставление информации заявителям и обеспечение их доступа к сведениям об Услуге посредством размещения их на официальном Интернет-сайте Администрации;

- обеспечение возможности подачи заявителем заявления, необходимого для предоставления Услуги, приема такого запроса, а также направления ответов по электронной почте или через Единый портал государственных и муниципальных услуг;

- обеспечение с помощью средств электронной связи (электронная почта, Единого портала государственных и муниципальных услуг) возможности получения заявителем сведений о ходе выполнения его заявления о предоставлении муниципальной услуги.

- получение заявителем (представителем заявителя) результата предоставления муниципальной услуги в электронной форме.

**3.Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения**

3.1.Процесс предоставления Услуги включает в себя следующие процедуры:

- прием и регистрация заявления о предоставлении информации;

- рассмотрение заявления;

- подготовка ответа и выдача его заявителю.

3.2.Прием и регистрация заявления и прилагаемых к нему документов.

Ответственным лицом за выполнение процедуры является уполномоченный на прием и регистрацию представленных заявителем документов специалист управления делами.

Время выполнения процедуры составляет не более одного дня.

Основанием для начала выполнения данной процедуры является письменное заявление (по форме согласно приложению 1 к настоящему регламенту), в Администрацию по адресу: 606730, Нижегородская область, р.п.Воскресенское, пл.Ленина, д.1, кабинет 16 (приемная). Часы работы: с понедельника по четверг с 08.00 до 17.00, обед с 12.00 до 13,00, пятница с 08.00 до 16.00, обед с 12.00 до 13.00, телефон 8 831(63) 9-21-50.

Прием и регистрация заявления и прилагаемых к нему документов при личном обращении заявителя (его полномочного представителя) осуществляется в течение 30 минут, а при подаче документов почтовым отправлением или по сети Интернет через Единый портал государственных и муниципальных услуг – в течение одного дня с момента получения Администрацией заявления.

3.2.1.Специалист, ответственный за прием и регистрацию заявления и приложенных к нему документов, при личном обращении устанавливает личность заявителя, в том числе проверяет документ, удостоверяющий личность.

Специалист также проверяет комплектность и правильность оформления представленных документов и удостоверяется, что:

- текст заявления написан разборчиво, наименования лица (заявителя) приведен без сокращения и с указанием его мест нахождения;

- фамилии, имена и отчества физических лиц, адреса их мест жительства написаны полностью;

- в заявлении нет подчисток, приписок, зачеркнутых слов и иных, не оговоренных исправлений;

- заявление не исполнено карандашом;

- заявление не имеет серьезных повреждений, наличие которых не позволяет однозначно истолковать его содержание.

В случае выявления несоответствия представленного заявления, а также при наличии оснований, указанных в п. 2.7. настоящего регламента специалист управления делами, ответственный за прием и регистрацию заявления и приложенных к нему документов, принимает решение об отказе в их принятии и возвращает заявителю весь комплект документов без регистрации с письменным указанием причины возврата.

В случае соответствия представленного заявления, специалист регистрирует заявление под очередным порядковым номером в журнале регистрации входящей корреспонденции и проставляет регистрационный номер на заявлении. В регистрационной записи указываются дата и время приема заявления, наименование заявителя, цель обращения заявителя, фамилия регистрирующего лица, проставляется его подпись.

Регистрирующий специалист выдает заявителю второй экземпляр заявления с отметкой о принятии и регистрации документов.

3.2.2.При поступлении заявления и документов почтовым отправлением или по сети Интернет заявление регистрируется по правилам делопроизводства, как входящая корреспонденция с указанием способа их получения.

В этом случае срок проверки и регистрации или отказа в регистрации заявления не должен превышать одного рабочего дня, а заявителю высылается второй экземпляр заявления с отметкой о принятии заявления почтой и их регистрации либо об отказе в регистрации.

3.2.3.Заявление и документы, необходимые для получения Услуги могут быть поданы заявителем в электронной форме с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг[[2]](#footnote-2) и должны быть подписаны простой или квалифицированной электронной подписью в соответствии с законодательством.

В этом случае срок проверки и регистрации или отказа в регистрации документов не должен превышать одного рабочего дня, а заявителю высылается уведомление о регистрации либо об отказе в регистрации полученных документов.

Подача заявителем заявления и иных документов в электронной форме с использованием единого портала государственных и муниципальных услуг осуществляется путем заполнения интерактивных форм заявлений и документов, размещенных в соответствующем разделе Единого портала государственных и муниципальных услуг либо Портала государственных и муниципальных услуг Нижегородской области.

3.2.4.После регистрации заявления в журнале регистрации входящей корреспонденции специалист управления делами, ответственный за правильность оформления, не позднее дня, следующего за днем регистрации передает на рассмотрение главе Администрации (уполномоченному заместителю).

3.3. Рассмотрение заявления.

3.3.1. Зарегистрированное заявление с визой главы администрации района (уполномоченным заместителем) в течение одного рабочего дня передается заведующему сектором жилищно-коммунального хозяйства и охраны окружающей среды отдела капитального строительства и архитектуры администрации района.

3.3.2. Заведующий сектором жилищно-коммунального хозяйства и охраны окружающей среды отдела капитального строительства и архитектуры рассмотрев заявление, передает его специалисту сектора жилищно-коммунального хозяйства и охраны окружающей среды отдела капитального строительства и архитектуры уполномоченному на рассмотрение заявления.

3.3.3. Специалист сектора жилищно-коммунального хозяйства и охраны окружающей среды отдела капитального строительства и архитектуры администрации района рассматривает заявление по существу поставленных в нем вопросов с учетом требований законодательства.

Рассмотрение заявления о предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению может быть прекращено при поступлении от заявителя письменного заявления о прекращении рассмотрения заявления.

3.4.Подготовка ответа и его выдача заявителю.

Основанием для начала процедуры является получение Администрацией заявления, необходимого для предоставления Услуги.

Срок выполнения процедуры составляет не более двух дней.

Ответственным за выполнение процедуры является глава Администрации либо уполномоченный им его заместитель.

3.4.1.После получения заявления, специалист сектора жилищно-коммунального хозяйства и охраны окружающей среды отдела капитального строительства и архитектуры, назначенный заведующим сектора жилищно-коммунального хозяйства и охраны окружающей среды отдела капитального строительства и архитектуры ответственным за подготовку ответа, приобщает все полученные документы к делу заявителя, в течение одного дня готовит ответ на заявление, представляет его на согласование заведующему сектором жилищно-коммунального хозяйства и охраны окружающей среды отдела капитального строительства и архитектуры.

Заведующий сектором жилищно-коммунального хозяйства и охраны окружающей среды отдела капитального строительства и архитектуры согласует представленные специалистом ответ и направляет его для подписания главе Администрации (его уполномоченному заместителю), либо возвращает ответ на доработку специалисту отдела экономики, прогнозирования и ресурсов.

3.4.2.Глава Администрации (уполномоченный заместитель), при согласии с ответом, в течение одного дня подписывает его и передает для оформления в управлении делами Администрации, либо, при несогласии с ответом направляет его начальнику отдела экономики, прогнозирования и ресурсов на доработку в течение одного дня.

Ответ оформляется в двух экземплярах, один из которых выдается заявителю, а один остается в управлении делами Администрации.

3.4.3.Подписанный главой Администрации (его уполномоченным заместителем) ответ регистрируется в управлении делами и направляется заявителю не позднее, чем наследующий день с момента его подписания.

В случае передачи ответа почтовым отправлением, датой передачи считается дата регистрации указанного письма специалистом управления делами Администрации, ответственным за направление документов заявителям.

В целях оптимизации оказания Услуги заявитель может также уведомляться о принятом решении по телефону (факсу) 8831(63) 9-21-50.

3.4.4.При наличии технической возможности и при обращении заявителя за Услугой в электронном виде через Единый портал государственных и муниципальных услуг ответ может быть направлен заявителю в электронном виде, заверенные простой или квалифицированной электронной подписью в соответствии с законодательством.

Блок-схема предоставления Услуги приводится в приложении 2 к настоящему регламенту.

**4.Порядок и формы контроля за предоставлением Услуги**

4.1.Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению Услуги, а также за принятием ими решений.

Текущий контроль за соблюдением положений настоящего регламента, нормативных правовых актов Российской Федерации, Нижегородской области, Воскресенского муниципального района, а также последовательности действий, определенных административными процедурами предоставления Услуги, и за принятием решений ответственными должностными лицами, участвующими в предоставлении Услуги осуществляется заведующим сектором жилищно-коммунального хозяйства и охраны окружающей среды отдела капитального строительства и архитектуры, ответственным за организацию работы по предоставлению Услуги.

4.2.Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления Услуги, в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством ее предоставления.

4.2.1.Контроль за полнотой и качеством исполнения Услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

4.2.2.Проверки могут быть плановыми и внеплановыми.

Плановые проверки должен осуществляться не реже двух раз в год.

Внеплановые проверки проводятся по конкретным обращениям заявителей. При проверке рассматриваются все вопросы, связанные с предоставлением Услуги, включая вопросы, связанные с исполнением той или иной административной процедуры или действия.

4.3.По результатам проведенных проверок, в случае выявления нарушения прав заявителей, к виновным должностным лицам применяются меры дисциплинарной и административной ответственности в порядке, установленном законодательством Российской Федерации и Нижегородской области, нормативными правовыми актами Воскресенского муниципального района.

Должностные лица Администрации несут персональную ответственность за несоблюдение требований административного регламента при оказании Услуги.

Персональная ответственность должностных лиц и специалистов Администрации, ответственных за предоставление Услуги, закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации и Нижегородской области, нормативными правовыми актами Воскресенского муниципального района.

**5.Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) Администрации, а также должностных лиц, участвующих в предоставлении Услуги**

5.1.Предмет досудебного (внесудебного) обжалования заявителем решений и действий (бездействия) Администрации, предоставляющей Услугу, должностного лица отдела экономики, прогнозирования и ресурсов, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего.

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

1)нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении Услуги;

2)нарушение срока предоставления Услуги;

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

4)отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Нижегородской области, муниципальными правовыми актами для предоставления Услуги, у заявителя;

5)отказ в предоставлении 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;

6)затребование с заявителя при предоставлении Услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Нижегородской области, муниципальными правовыми актами;

7)отказ Администрации, предоставляющей Услугу, должностного лица отдела экономики, прогнозирования и ресурсов, предоставляющего Услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления Услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.2.Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы

5.2.1.Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в Администрацию, предоставляющую Услугу. Жалобы на решения, принятые главой Администрации, рассматриваются непосредственно главой Администрации.

5.2.2.Жалоба может быть направлена по почте, использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта Администрации (www.voskresenskoe-adm.ru), единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.2.3.Жалоба (приложение 3)должна содержать:

1)наименование органа, предоставляющего Услугу, должностного лица органа, предоставляющего 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 Услугу, должностного лица органа, предоставляющего Услугу, либо муниципального служащего;

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

5.2.4.Жалоба, поступившая в Администрацию, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным главой Администрации полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Администрации, должностного лица сектора жилищно-коммунального хозяйства и охраны окружающей среды отдела капитального строительства и архитектуры, предоставляющего 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.

5.2.5.По результатам рассмотрения жалобы Администрация, принимает одно из следующих решений:

1)удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных Администрацией, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления 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.

5.2.6.Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в п.5.2.6., заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.2.7.В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления глава Администрации незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.3.В досудебном порядке административный контроль за деятельностью должностных лиц сектора жилищно-коммунального хозяйства и охраны окружающей среды отдела капитального строительства и архитектуры, ответственных за предоставление Услуги, осуществляется начальником отдела капитального строительства и архитектуры, курирующего деятельность сектора жилищно-коммунального хозяйства и охраны окружающей среды отдела капитального строительства и архитектуры.

5.4.Если в письменном обращении заявителя содержится вопрос, на который ему дважды давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, уполномоченное на то должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.

**6.Переходные положения**

6.1. Реализация положений, указанных в пунктах 2.15., 3.2.3., 3.4. и 3.5.4. настоящего регламента, возможна при наличии технических возможностей предоставления Услуги в электронном виде с соблюдением требований, установленных действующим законодательством.

Приложение 1

к административному регламенту,

утвержденному постановлением администрации

Воскресенского муниципального района

Нижегородской области

от 5 мая 2016 года № 438

Главе администрации Воскресенского

муниципального района

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

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

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

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(Ф.И.О. полностью)

почтовый адрес:

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

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

телефон:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Заявление

Прошу предоставить информацию о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению на

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

(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 получу\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(лично, по почте) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

дата

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

подпись

Приложение 2

к административному регламенту,

утвержденному постановлением администрации

Воскресенского муниципального района

Нижегородской области

от 5 мая 2016 года № 438

**Блок-схема**

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

В течение 1 рабочего дня

Запрос заявителя

Запрос заявителя

Запрос заявителя

Запрос заявителя

1.Прием и регистрация

Прием и регистрация заявления

Запроса

Проверка предоставленных документов, принятие решения о предоставлении услуги

нет

ет

2.Первичная проверка

Отказ заявителю

и рассмотрение запроса

Рассмотрение запроса и исполнение

3.Подготовка информации

заявителю

Регистрация ответа на запрос и информирование заявителя о рассмотрении запроса

Заявитель лично получил ответ по запросу

Ответ по запросу зарегистрирован

4.Предоставление ответа

да

Направление ответа на запрос

по почте заявителю

Приложение 3

к административному регламенту,

утвержденному постановлением администрации

Воскресенского муниципального района

Нижегородской области

от 5 мая 2016 года № 438

ФОРМА

ЗАЯВЛЕНИЯ ОБ ОСПАРИВАНИИ РЕШЕНИЙ, ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ)

В администрацию Воскресенского муниципального района Нижегородской области

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

(Кому: главе администрации, заместителю главы администрации, начальнику ОКСА администрации)

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

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

(Ф.И.О. гражданина, подающего жалобу, адрес)

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

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

ЗАЯВЛЕНИЕ

об оспаривании решений, действий (бездействия) должностного лица

(органа местного самоуправления, учреждения)

"\_\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ года \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(указать должностное лицо,

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

место его работы (орган местного самоуправления, учреждения),

были совершены следующие незаконные действия (принято решение)

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

(какие конкретно совершены действия, нарушающие права и законные интересы гражданина,

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

подающего жалобу, время их совершения)

Неправомерные действия \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(указать должностное лицо или орган местного самоуправления, учреждения)

подтверждаются следующим: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(указать мотивы, по которым заявитель считает действия органа местного самоуправления, учреждения (должностного лица) неправомерными, ущемляющего его интересы)

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

ПРОШУ:

обязать \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(должностное лицо) (наименование органа местного самоуправления, учреждения)

восстановить допущенное нарушение моего права \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Приложение:

1. Имеющиеся письменные доказательства неправомерности действий должностного лица, органа местного самоуправления

Дата\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Подпись\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. По мере создания в Воскресенском муниципальном районе Нижегородской области информационно-технологических условий для этого. [↑](#footnote-ref-1)
2. По мере создания в Воскресенском муниципальном районе Нижегородской области информационно-технологических условий для этого. [↑](#footnote-ref-2)