

АДМИНИСТРАЦИЯ СОСНОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА
НИЖЕГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ
ПОСТАНОВЛЕНИЕ

От 30.09.2014 г.

№ 160

О внесении изменений и дополнений в постановление Администрации Сосновского муниципального района Нижегородской области от 29.06.2012г. №103 «Об утверждении Административного регламента Администрации Сосновского муниципального района Нижегородской области по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению Сосновского муниципального района Нижегородской области (с изменениями от 29.03.2013Г № 77)»

В соответствии с [Указом](#) Президента РФ от 07.05.2012 № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления», Федеральным [законом](#) от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» и [распоряжением](#) Губернатора Нижегородской области от 05.09.2012 № 1365-р «О создании в 2012-2014 годах многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в Нижегородской области» и в связи с открытием на территории Сосновского муниципального района Нижегородской области Муниципального казенного учреждения: «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» Сосновского муниципального района Нижегородской области.

1.Внести в административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению Сосновского муниципального района Нижегородской области», утвержденный постановлением Администрации Сосновского муниципального района Нижегородской области от 29.06.2012 г. №103 (далее – административный регламент) следующие изменения и дополнения: 1.1. Пункт 1.2 административного регламента дополнить словами абзацами следующего содержания:

«Информацию по вопросам приема документов для предоставления муниципальной услуги можно получить так же в Муниципальном казенном учреждении «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» Сосновского муниципального района Нижегородской области (далее – МФЦ), расположенном по адресу: 606170, Нижегородская обл., Сосновский р-н, р.п.Сосновское, ул. 1 Мая, д.42.

График приема граждан в МФЦ:
понедельник – с 8.00 до 17.00 часов;
вторник – с 11.00 до 20.00 часов;
среда – с 8.00 до 17.00 часов;
четверг – с 8.00 до 17.00 часов;
пятница – с 8.00 до 16.00 часов;
суббота – с 9.00 до 13.00 часов».

1.2. В Административном регламенте:

1.3.Пункт 1.3 изложить в следующей редакции:

«1.3.1. Индивидуальное устное информирование граждан осуществляется специалистами отдела ЖКХ Администрации Сосновского муниципального района Нижегородской области, МФЦ.

При ответах на устные обращения и обращения с использованием средств телефонной связи информирование заявителей должно проходить с учетом следующих требований:

- специалисты отдела ЖКХ, либо специалисты МФЦ подробно и в тактичной (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам;

- специалисты отдела ЖКХ, либо специалисты МФЦ представляются, называя свои фамилию, имя, отчество и должность;

- при невозможности специалистов, принявших устное обращение или телефонный звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы обратившийся должен быть переадресован (переведен) к другому должностному лицу либо ему должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

Специалисты отдела ЖКХ, либо специалисты МФЦ, осуществляющие индивидуальное устное консультирование, должны принять все необходимые меры для дачи полного и оперативного ответа на поставленные вопросы, в том числе с привлечением других сотрудников Администрации или отдела ЖКХ или сотрудников МФЦ. Прием заявителей осуществляется специалистами отдела ЖКХ, или специалистами МФЦ в порядке очереди.

В случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, специалисты отдела ЖКХ, либо МФЦ могут предложить заявителю обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначить другое удобное для заявителя время для устного консультирования.

Сроки оказания муниципальной услуги.

Информация при индивидуальном письменном консультировании направляется заявителю в течение 30 календарных дней со дня регистрации запроса.

Индивидуальное устное консультирование каждого заявителя специалистом отдела ЖКХ, либо специалистом МФЦ осуществляет не более 20 минут. При отсутствии очереди время ожидания заявителя при индивидуальном устном консультировании не может превышать 15 минут.

Сведения о месте нахождения и графике работы, номер телефона, адрес электронной почты отдела ЖКХ и МФЦ размещены на официальном сайте Администрации Сосновского муниципального района Нижегородской области <http://www.sosnovskoe.ru>.

1.4. Пункт 2.2. изложить в следующей редакции:

«2.2.Наименование органа, предоставляющего Услугу

Услугу предоставляет Администрация Сосновского муниципального района Нижегородской области.

Непосредственное предоставление муниципальной услуги осуществляется

- в части консультирования предоставления муниципальной услуги, приема заявлений отделом ЖКХ Администрации Сосновского муниципального района Нижегородской области, либо МФЦ;

-при подаче заявления и документов на предоставление Услуги через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг – также МФЦ.

Должностным лицом, ответственным за предоставление Услуги в целом является глава Администрации (его уполномоченный заместитель). Другими должностными лицами, ответственными за предоставление Услуги являются начальник и специалисты отдела жилищно-коммунального хозяйства, (сотрудники МФЦ при подаче заявления через него) в пределах полномочий, установленных настоящим Регламентом.

1.5.Пункт 2.4. изложить в следующей редакции:

«2.4.Срок предоставления муниципальной услуги.

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

Индивидуальное устное консультирование каждого заявителя специалистами отдела ЖКХ и специалистами МФЦ осуществляется не более 20 минут. При отсутствии очереди время ожидания заявителя при индивидуальном устном консультировании не может превышать 15 минут.

1.6. Пункт 2.6.1. изложить в следующей редакции:

«2.6.1. Основанием для предоставления муниципальной услуги является письменное заявление (приложение №1) или устное обращение в отдел ЖКХ или через МФЦ о предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению Сосновского муниципального района Нижегородской области».

1.7. Пункт 2.6.2. изложить в следующей редакции:

«2.6.2. В случае необходимости, в подтверждение доводов, заявитель может приложить к письменному обращению копию документов и материалов.

Документы (в том числе и заявление) должны быть написаны на русском языке либо иметь заверенный перевод на русский язык.

В письменном обращении заявителя в обязательном порядке должны быть указаны:

- наименование органа предоставляющего услугу;
- фамилия, имя, отчество заявителя и почтовый адрес, по которому должностным лицом отдела ЖКХ, специалистами МФЦ должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения;
- изложение сути обращения;
- личная подпись заявителя;
- дата обращения.

Прием заявителей для подачи документов осуществляется в соответствии с графиком работы отдела ЖКХ и графиком работы МФЦ.

В документах, представленных гражданином, не должно быть подчисток, приписок, зачеркнутых слов и иных исправлений, а также серьезных повреждений, наличие которых не позволяет однозначно истолковать их содержание.

1.8. Пункт 3.1.1 административного регламента изложить в следующей редакции:

«3.1.1. Основанием для начала административного действия по приему и регистрации документов от заявителя является личное обращение заявителя с письменным обращением, а также поступление по почте или через информационно-телекоммуникационные системы (Единый интернет-портал государственных и муниципальных услуг (функций), Единый интернет-портал государственных и муниципальных услуг (функций) Нижегородской области) в Администрацию Сосновского муниципального района Нижегородской области, либо МФЦ письменного заявления по почте, электронной почте или через Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций), Интернет-портал государственных и муниципальных услуг (функций) Нижегородской области. Ответственным за исполнение данного административного действия является специалист отдела ЖКХ, специалист МФЦ ответственный за прием и регистрацию документов.

Время приема документов составляет не более 15 минут.

При регистрации заполняется учетная карточка, в которой:

- письму присваивается регистрационный номер;
- указываются фамилия и инициалы заявителя (в именительном падеже полностью) и его адрес, телефон;
- краткое содержание обращения;
- отмечается тип доставки обращения (письмо, электронное письмо, телеграмма, факс).

Результатом исполнения административного действия является регистрация заявления с прилагаемыми документами.

Срок исполнения данного административного действия составляет не более одного дня».

1.9. Абзац третий пункта 3.1.3. изложить в следующей редакции: «Индивидуальное устное консультирование каждого заявителя специалистами отдела ЖКХ, специалистами МФЦ осуществляется не более 20 минут. При отсутствии очереди

время ожидания заявителя при индивидуальном устном консультировании не может превышать 15 минут».

1.10. Пункт 3.1.4. административного регламента изложить в следующей редакции Предоставление информации либо отказ:

«3.1.4. В случае соответствия заявления, представленного заявителем, требованиям к его оформлению, специалист, ответственный за предоставление муниципальной услуги, готовит информацию о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг и, согласовав с зам. главы Администрации Сосновского муниципального района начальником управления ЖКХ и ЧС направляет на подписание главе Администрации. Подписанный главой администрации ответ выдается или направляется специалистом отдела ЖКХ заявителю или МФЦ, при подаче заявления и документов на предоставление Услуги через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг:

- если документы поступили в отдел ЖКХ или МФЦ при личном обращении или по почте заказным письмом с уведомлением о вручении, ответ выдается лично или направляется по почтовому адресу, указанному в заявлении;

- если документы поступили в отдел ЖКХ или МФЦ в электронном виде, специалист направляет информацию по электронной почте.

В случае если заявление, представленное заявителем, не соответствует требованиям к его оформлению, специалист, ответственный за предоставление муниципальной услуги, готовит на имя заявителя уведомление об отказе в предоставлении информации с указанием причин отказа. Уведомление об отказе направляется специалистом по почте по адресу для почтовых отправок, указанному в заявлении, либо по электронной почте на адрес заявителя, через Единый Интернет-портал государственных и муниципальных услуг (функций), в том числе Единый Интернет-портал государственных и муниципальных услуг (функций) Нижегородской области по адресу: <http://www.gu.nnov.ru/>, по факсу».

1.11. В пункте 3.2 после слов <http://www.gu.nnov.ru/>, либо МФЦ.

1.12. Абзац первый пункта 4.1. изложить в следующей редакции:

«4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами, по предоставлению муниципальной услуги и принятием решения специалистами осуществляется начальником отдела ЖКХ Администрации Сосновского муниципального района либо руководителем МФЦ».

1.13. Раздел V административного регламента изложить в следующей редакции:

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

5.1. Право заявителей на досудебное (внесудебное) обжалование решений

Заявители имеют право на досудебное (внесудебное) обжалование действий или бездействия отдела жилищно-коммунального хозяйства, управления ЖКХ и ЧС Администрации Сосновского муниципального района Нижегородской области, и их должностных лиц, либо МФЦ.

5.2. Жалоба подается в орган, предоставляющий муниципальную услугу (МФЦ, отдел жилищно-коммунального хозяйства, управление ЖКХ и ЧС Администрации Сосновского муниципального района Нижегородской области (далее – органы, предоставляющий муниципальную услугу), в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронном виде.

5.3. Жалоба должна содержать:

а) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица, предоставляющего муниципальную услугу, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

б) фамилию, имя, отчество (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;

в) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица;

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

5.4. 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.

5.5. Прием жалоб в письменной форме осуществляется органом, предоставляющим муниципальную услугу, в месте предоставления муниципальной услуги (в месте, где заявитель подавал запрос на получение муниципальной услуги, нарушение порядка которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной муниципальной услуги).

Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления муниципальных услуг.

Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

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

а) официального сайта органа, предоставляющего муниципальную услугу, в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

б) федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», государственной информационной системы Нижегородской области «Единый Интернет-портал государственных и муниципальных услуг (функций) Нижегородской области» (далее – Порталы).

5.7. При подаче жалобы в электронном виде документы могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

5.8. Жалоба рассматривается органом, предоставляющим муниципальную услугу, порядок предоставления которой был нарушен вследствие решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица. В случае, если обжалуются решения руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, жалоба подается в вышестоящий орган (в порядке подчиненности) и рассматривается им в порядке, предусмотренном Положением об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов исполнительной власти Сосновского муниципального района Нижегородской области и их должностных лиц.

Заявитель вправе обратиться с жалобой в вышестоящие инстанции:

- директору МФЦ по адресу: 606170, Нижегородская область, р.п. Сосновское, ул. 1 Мая, д.42;

- начальнику управления ЖКХ и ЧС Администрации Сосновского муниципального района по адресу: 606170, Нижегородская область, р.п.Сосновское, ул. Ленина, д.27; по e-mail sosnruo@mail.ru; по телефону 8(83174) 26391;

- главе Администрации Сосновского муниципального района по адресу: 606170, Нижегородская область, р.п. Сосновское, ул. Ленина, д.27; по e-mail official@adm.ssn.nnov.ru; по телефону (83174) 2-62-42.

При отсутствии вышестоящего органа жалоба подается непосредственно руководителю органа, предоставляющего муниципальную услугу, и рассматривается им в порядке, установленном Положением об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов исполнительной власти Сосновского муниципального района Нижегородской области и их должностных лиц.

5.9. В случае, если жалоба подана заявителем в орган, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе в соответствии с требованиями Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов исполнительной власти Сосновского муниципального района Нижегородской области и их должностных лиц, в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации указанный орган направляет жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе.

5.10. Жалоба может быть подана заявителем через МФЦ. При поступлении жалобы МФЦ обеспечивает ее передачу в уполномоченный на ее рассмотрение орган в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между многофункциональным центром и органом, предоставляющим муниципальную услугу (далее - соглашение о взаимодействии), но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе.

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

а) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

б) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

в) требование представления заявителем документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Нижегородской области, нормативными правовыми актами Сосновского муниципального района Нижегородской области для предоставления муниципальной услуги;

г) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Нижегородской области, нормативными правовыми актами Сосновского муниципального района Нижегородской области для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

д) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Нижегородской области, нормативными правовыми актами Сосновского муниципального района Нижегородской области;

е) требование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нор-

мативными правовыми актами Нижегородской области, нормативными правовыми актами Сосновского муниципального района Нижегородской области;

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

5.12. В органах, предоставляющих муниципальную услугу, определяются уполномоченные на рассмотрение жалоб должностные лица, которые обеспечивают:

а) прием и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов исполнительной власти Сосновского муниципального района Нижегородской области и их должностных лиц;

б) направление жалоб в уполномоченный на их рассмотрение орган в соответствии с Положением об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов исполнительной власти Сосновского муниципального района Нижегородской области и их должностных лиц.

5.13. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб, незамедлительно направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.

5.14. Орган, предоставляющий муниципальную услугу, обеспечивает:

а) оснащение мест приема жалоб;

б) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, их должностных лиц посредством размещения информации на стендах в местах предоставления государственных услуг, на их официальных сайтах, на Порталах;

в) консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих муниципальную услугу, их должностных лиц, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;

г) заключение соглашений о взаимодействии в части осуществления многофункциональным центром приема жалоб и выдачи заявителям результатов рассмотрения жалоб;

д) формирование и представление ежеквартально в вышестоящий орган отчетности о полученных и рассмотренных жалобах (в том числе о количестве удовлетворенных и неудовлетворенных жалоб).

5.15. Жалоба, поступившая в уполномоченный на ее рассмотрение орган, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены органом, уполномоченным на ее рассмотрение.

В случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

5.16. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с [частью 7 статьи 11.2](#) Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» уполномоченный на ее рассмотрение орган принимает решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении.

При удовлетворении жалобы уполномоченный на ее рассмотрение орган принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата государственной услуги, не позднее 5 рабочих

дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

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

5.18. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

а) наименование органа, предоставляющего муниципальную 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 муниципальной услуги;

ж) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

5.19. По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица и (или) уполномоченного на рассмотрение жалобы органа, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

5.20. 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 Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов исполнительной власти Сосновского муниципального района Нижегородской области и их должностных лиц в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

5.21. 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».

4. Контроль над исполнением настоящего постановления возложить на зам.главы Администрации Сосновского муниципального района Нижегородской области, начальника управления ЖКХ и ЧС (А.В.Сорокин).

И.о. главы Администрации

Сосновского муниципального района А.В.Сорокин