

УТВЕРЖДЕН  
постановлением администрации  
городского округа город Шахунья  
Нижегородской области  
от 12.07.2016 № 793

**Административный регламент  
по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации  
о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению  
городского округа город Шахунья Нижегородской области»**

**Раздел 1. Общие положения.**

1.1. Административный регламент (далее – Регламент) администрации городского округа город Шахунья Нижегородской области по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению в городском округе город Шахунья Нижегородской области» разработан в целях повышения качества и доступности предоставления муниципальной услуги.

Муниципальную услугу оказывает отдел промышленности, транспорта, связи, жилищно-коммунальных услуг и энергетики администрации городского округа город Шахунья Нижегородской области (далее - отдел ЖКХ).

Регламент определяет порядок, сроки и последовательность действий при предоставлении муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению».

1.2. Заявителем муниципальной услуги (далее-Заявитель) являются граждане, проживающие на территории городского округа город Шахунья Нижегородской области, нуждающиеся в информации об услугах жилищно-коммунального хозяйства.

1.3. Информирование о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется:

- при личном контакте специалистов с заявителями,
- с использованием почты,
- средств телефонной связи,
- электронной почты,

- через официальный сайт администрации городского округа город Шахунья Нижегородской области,  
- на едином интернет-портале государственных и муниципальных услуг Нижегородской области.

1.3.1. Контактная информация исполнителя муниципальной услуги.

Место нахождения, время работы и телефон:

Нижегородская область, г. Шахунья, пл. Советская, дом 1, кабинет № 56.

Часы работы: понедельник – четверг с 8.00 до 17.00; пятница с 8.00 до 16.00;

Перерыв с 12.00 до 13.00; суббота, воскресенье – выходные дни;

Телефон/факс: 8(83152) 2-71-90;

Телефон приемной главы администрации городского округа город Шахунья Нижегородской области: 8(83152) 2-17-57;

Электронный адрес: official@adm.shh.nnov.ru.

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

**Раздел 2. Стандарт предоставления муниципальной услуги.**

2.1. Наименование муниципальной услуги:

Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению городского округа город Шахунья Нижегородской области.

2.2. Муниципальная услуга предоставляется отделом ЖКХ администрации городского округа город Шахунья Нижегородской области.

2.3. Описание результата предоставления муниципальной услуги.

Конечным результатом предоставления муниципальной услуги является предоставление исчерпывающей информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению, либо отказ в предоставлении исчерпывающей информации по муниципальной услуге.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги:

- в течение 30 дней с даты регистрации письменного обращения.

2.4.1. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993). (официальный текст Конституции РФ, с внесенными в нее поправками от 30.12.2008, опубликован в изданиях «Российская газета» №7, 21.01.2009; «Собрание законодательства РФ» 26.01.2009, № 4, ст.445; «Парламентская газета» № 4, 23-29.01.2009);

- Жилищным кодексом Российской Федерации от 29.12.2004 №188-ФЗ. (Первоначальный текст документа опубликован в изданиях «Собрание законодательства РФ» 03.01.2005 №1 (часть 1), ст.14; «Российская газета» №1, 12.01.2005; «Парламентская газета» №7-8, 15.01.2005);

- Федеральным законом от 06.10.2003 №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (Первоначальный текст документа опубликован в изданиях «Собрание законодательства РФ» 06.10.2003 №40, ст.3822; «Парламентская газета» №186, 08.10.2003; «Российская газета» №202, 08.10.2003);

- Постановлением Правительства Российской Федерации от 23.05.2006 №307 «О порядке предоставления коммунальных услуг гражданам». (Первоначальный текст документа опубликован в изданиях «Российская газета» №115, 01.06.2006; «Собрание законодательства РФ» 05.06.2006 №23, ст.2501);

- Постановлением Правительства Российской Федерации от 06.05.2011 №354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов». (Первоначальный текст документа опубликован в изданиях «Собрание законодательства РФ» 30.05.2011, №22, ст.3168; «Российская газета», №116, 01.06.2011);

- Постановлением Правительства Российской Федерации от 27.08.2012 №857 «Об особенностях применения в 2012 - 2014 годах Правил предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов». (Источник публикации «Российская газета» №200, 31.08.2012; «Собрание законодательства РФ» 03.09.2012, №36, ст.4908);

- Постановлением Правительства Российской Федерации от 13.08.2006 №491 «Об утверждении Правил содержания общего имущества в многоквартирном доме, 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». (Первоначальный текст документа опубликован в изданиях «Собрание законодательства РФ» 21.08.2006, №34, ст.3680; «Российская газета» № 184, 22.08.2006);

- Постановление Правительства РФ от 25.06.2012 №634 «О видах электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг». (Источник публикации «Российская газета» №148, 02.07.2012);

- Распоряжением Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 №1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде». (Первоначальный текст документа опубликован в изданиях «Российская газета» №247, 23.12.2009; «Собрание законодательства РФ» 28.12.2009, № 52 (2 ч.), ст.6626);

- иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Нижегородской

области, муниципальными нормативными правовыми актами муниципальных районов и сельских поселений.

2.5.Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги:

устное или письменное обращения граждан, выполненные в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ»: гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование органа местного самоуправления, в который направляет письменное обращение; либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица; либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

2.6. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

нарушение требований Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ»: обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не выдается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

2.7.Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги: в ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения:

- если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- в случае если в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в орган в соответствии с его компетенцией.

- в случае получения письменных обращений, в которых содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, такие обращения могут быть оставлены без ответа по существу поставленных в них вопросов. В данном случае гражданину, направившему обращение, в письме за подписью главы местного самоуправления сообщается о недопустимости злоупотребления правом, а также в случае необходимости указанное обращение направляется для рассмотрения в соответствующий правоохранительный орган.

- в случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в орган местного самоуправления. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

Основанием для отказа в рассмотрении обращений, поступивших в форме электронных сообщений, помимо оснований, указанных выше, также может являться указание автором недействительных сведений о себе и/или адреса для ответа, поступление дубликата уже

принятого электронного сообщения, некорректность содержания электронного сообщения;

2.8. Отдел ЖКХ администрации городского округа город Шахунья Нижегородской области предоставляет информацию:

- о нормативных правовых актах, регулирующих порядок предоставления жилищно-коммунальных услуг населению;
- об используемых определениях и понятиях;
- о требованиях к предоставлению коммунальных услуг;
- об определении состава общего имущества в многоквартирном доме и требованиях к его содержанию;

- о порядке и условиях заключения договоров на оказание коммунальных услуг;
- о порядке расчета и внесения платы за коммунальные услуги;
- о порядке несения собственниками помещений в многоквартирном доме общих расходов на содержание и ремонт общего имущества;

- о правах и обязанностях исполнителей (юридических лиц независимо от организационно-правовой формы, а также индивидуальных предпринимателей предоставляющих коммунальные услуги, производящих или приобретающих коммунальные ресурсы и отвечающих за обслуживание внутридомовых инженерных систем с использованием которых предоставляются коммунальные услуги);

- о правах и обязанностях потребителей (граждан, использующих коммунальные услуги для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности);

- о порядке перерасчета платы за отдельные виды коммунальных услуг за период временного отсутствия потребителей в занимаемом жилом помещении;

- о порядке изменения размера платы за коммунальные услуги при предоставлении коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность;

- о порядке изменения размера платы за содержание жилого помещения в случае оказания услуг и выполнения работ по управлению, содержанию общего имущества в многоквартирном доме ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность;

- о порядке установления факта не предоставления коммунальных услуг или предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества;

- об ответственности исполнителя и потребителя коммунальных услуг;

- о порядке приостановления или ограничения предоставления коммунальных услуг;

- об особенностях холодного водоснабжения, осуществляемого через водоразборную колонку;

- об особенностях газоснабжения по присоединенной сети;

- об особенностях продажи бытового газа в баллонах;

- об особенностях продажи и доставки твердого топлива;

- о порядке поставки газа для обеспечения коммунально-бытовых нужд граждан;

- об осуществлении контроля, за соблюдением порядка предоставления жилищно-коммунальных услуг;

- об осуществлении контроля, за содержанием общего имущества в многоквартирном доме.

2.9. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

2.9.1. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги не должен превышать 15 минут.

2.9.2. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги:

- в течение одного рабочего дня с момента обращения.

2.10. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к местам ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых

для предоставления муниципальной услуги.

Помещение, и места для заполнения необходимых документов, должны соответствовать требованиям к обеспечению доступности для инвалидов, в соответствии, с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов;

Муниципальная услуга «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению городского округа город Шахунья» осуществляется в каб.56, расположенном по адресу: Нижегородская область, г. Шахунья, пл. Советская, д.1;

Вход в здание и выход из него оборудован лестницами с поручнями и пандусами для передвижения детских и инвалидных колясок.

В случае если помещения, предназначенные для работы с заявителями, расположены на втором этаже и выше, лица с ограниченными возможностями вправе воспользоваться Дежурной диспетчерской службой, находящейся на первом этаже административного здания по адресу: Нижегородская область, г. Шахунья, пл. Советская,1 и телефоном охраны для вызова специалиста отдела ЖКХ с целью оказания помощи в предоставлении муниципальной услуги.

Места для заполнения документов оборудованы стульями, столом и обеспечены образцами заполнения документов, бланками заявлений и канцелярскими принадлежностями.

Места информирования, предназначенные для ознакомления с информационными материалами, оборудованы:

- информационными стендами;
- стульями и столом для возможности оформления документов.

На информационных стендах содержится следующая обязательная информация:

- полное наименование органа, оказывающего муниципальную услугу;
- почтовый адрес, контактные телефоны, график работы, фамилии, имена, отчества и должности специалистов, осуществляющих прием и консультирование заинтересованных лиц;
- процедуры оказания муниципальной услуги в текстовом виде;
- перечень документов, представляемых заявителями для получения муниципальной услуги;
- образец заявления;
- перечень наиболее часто задаваемых вопросов и ответы на них при оказании муниципальной услуги;
- извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, регулирующих деятельность по оказанию муниципальной услуги;
- перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

2.11. Показателями доступности и качества муниципальной услуги являются:

- широкий доступ к информации о предоставлении муниципальной услуги;
- возможность представления документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, по почте, электронной почте, через единый интернет-портал государственных и муниципальных услуг Нижегородской области;
- для предоставления муниципальной услуги заявителю не обязательно взаимодействовать с должностными лицами;
- возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий;
- соответствие порядка и результата предоставления муниципальной услуги требованиям нормативных правовых актов, в соответствии с которыми муниципальная услуга предоставляется;
- возможность обжалования решений и действий (бездействия) органа либо должностного лица, предоставляющих муниципальную услугу во внесудебном порядке.

2.12. интересующие вопросы о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг можно задать на официальный сайт администрации городского округа город Шахунья: [shahadm.ru](http://shahadm.ru)

Ответ на обращение будет опубликован на сайте.

### **Раздел 3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур (действий) в электронной форме.**

3.1. Предоставление муниципальной услуги включает в себя выполнение следующих административных действий:

- прием, регистрация заявления на личный прием к главе администрации городского округа город Шахунья Нижегородской области производится должностным лицом администрации, ответственным за прием и регистрацию документов, передача заявления на визирование главе администрации и последующее направление начальнику отдела ЖКХ для дальнейшего направления должностному лицу, ответственному за предоставление муниципальной услуги (специалисту отдела ЖКХ);

- проверка специалистом отдела ЖКХ, ответственным за предоставление услуги, заявления на соответствие требованиям раздела 2 настоящего административного регламента;

- подготовка информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению городского округа город Шахунья Нижегородской области;

- выдача (направление) заявителю информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению городского округа город Шахунья Нижегородской области;

3.2. Последовательность и состав выполняемых административных действий показаны на блок-схеме в приложении 1 к административному регламенту.

3.3. Описание последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги:

3.3.1. Прием, регистрация заявления на личный прием к главе администрации городского округа город Шахунья Нижегородской области производится должностным лицом администрации, ответственным за прием и регистрацию документов, передача заявления на визирование главе администрации и последующее направление начальнику отдела ЖКХ для дальнейшего направления должностному лицу, ответственному за предоставление муниципальной услуги (специалисту отдела ЖКХ);

Основанием для начала данного административного действия является личное письменное обращение заявителя в администрацию либо направление заявления в электронном виде или по почте.

Ответственным за исполнение данного административного действия являются должностные лица, ответственные за прием и регистрацию документов.

При личном обращении специалист администрации удостоверяет полномочия и личность заявителя, принимает и регистрирует заявление в журнале регистрации и ставит отметку в заявлении об его принятии.

При поступлении заявления и документов в электронном виде специалист администрации распечатывает поступившие заявление и документы, фиксирует факт их получения в программе электронного документооборота и направляет заявителю подтверждение об их получении.

При поступлении заявления по почте заказным письмом (бандеролью с описью вложенных документов и уведомлением о вручении), специалист администрации вскрывает конверт и регистрирует заявление в программе электронного документооборота.

Специалист администрации направляет зарегистрированные документы на визирование главе администрации.

После получения документов с визой главы администрации, специалист направляет заявление в соответствии с его визой начальнику отдела ЖКХ и далее должностному лицу, ответственному за предоставление муниципальной услуги (специалисту отдела ЖКХ).

Результатом исполнения данного административного действия является прием и регистрация заявления специалистом администрации, передача на визирование главе администрации и дальнейшее его направление в отдел ЖКХ.

Максимальный срок исполнения данного административного действия составляет не более 2 дней.

3.3.2. Проверка специалистом отдела ЖКХ, ответственным за предоставление услуги,

заявления на соответствие требованиям раздела 2 настоящего административного регламента;

Проверка отделом ЖКХ заявления на соответствие требованиям раздела 2 административного регламента.

Основанием для начала данного административного действия является поступление заявления, прошедшего регистрацию, с визой главы администрации и начальника отдела ЖКХ специалисту отдела ЖКХ, ответственному за предоставление муниципальной услуги.

Ответственным за данное административное действие являются начальник и специалист отдела ЖКХ, ответственный за предоставление муниципальной услуги.

При рассмотрении заявления начальник и специалист отдела, ответственный за предоставление муниципальной услуги, устанавливают его соответствие требованиям к оформлению заявления, предусмотренным разделом 2 настоящего административного регламента.

В случае если заявление, представленное заявителем, не соответствует требованиям к его оформлению, начальник или специалист отдела, ответственный за предоставление муниципальной услуги, готовит на имя заявителя уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги, с указанием причин отказа, согласовывает с начальником отдела ЖКХ и подписывает его у главы администрации.

Уведомление об отказе направляется по почте по адресу для почтовых отправок, указанному в заявлении либо по электронной почте специалистом администрации на электронный адрес заявителя (образец заявления приложение №3 к административному регламенту).

При этом отказ в предоставлении муниципальной услуги должен содержать информацию о возможности устранения выявленных нарушений. При их устранении заявитель вправе обратиться за муниципальной услугой повторно.

В случае соответствия заявления, представленного заявителем, требованиям к его оформлению предусмотренным разделом 2 настоящего административного регламента, начальник или специалист отдела ЖКХ, ответственный за предоставление муниципальной услуги, подготавливает информацию.

Результатом исполнения данной административной процедуры является принятие решения о подготовке информации либо подготовка Уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги и направление его заявителю.

Максимальный срок исполнения административной процедуры составляет не более 2 дней.

3.3.3. Подготовка информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению городского округа город Шахунья Нижегородской области;

Подготовка информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг.

Основанием для начала данного административного действия является принятие отделом ЖКХ решения о предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг.

Ответственным за исполнение данного административного действия являются начальник и специалист отдела ЖКХ, ответственный за предоставление муниципальной услуги.

Специалист отдела ЖКХ, ответственный за предоставление муниципальной услуги готовит информацию о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг и, согласовав с начальником отдела, направляет на подписание главе администрации.

Результатом исполнения данного административного действия является подписанный главой администрации ответ заявителю, содержащий информацию о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг.

Максимальный срок исполнения данного административного действия составляет не более 24 дней.

3.3.4. Выдача (направление) заявителю информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению городского округа город Шахунья Нижегородской области.

Основанием для начала данного административного действия является подписанный главой администрации ответ заявителю, содержащий информацию о порядке предоставления

жилищно-коммунальных услуг (образец заявления приложение 4 к административному регламенту).

Ответственным за исполнение данного административного действия является специалист администрации.

Специалист администрации осуществляет выдачу (направление) заявителю информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг:

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

- если документы поступили в администрацию в электронном виде, специалист направляет информацию по электронной почте.

- решение о направлении ответа по электронной почте либо почтовым отправлением принимается специалист на основании информации указанной в заявлении. При указании заявителем способа получения ответа, информация направляется указанным способом.

- результат выполнения процедуры фиксируется в журнале исходящей корреспонденции.

- при направлении ответа почтовым отправлением заявителю направляется информационное письмо на адрес электронной почты, если он указан в заявлении.

Результатом исполнения данного административного действия является выдача заявителю информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг.

Максимальный срок исполнения данного административного действия составляет не более 2 дней.

#### **Раздел 4. Формы контроля за исполнением административного регламента.**

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами при предоставлении муниципальной услуги, и принятием решений осуществляется начальником отдела ЖКХ, специалистом отдела ЖКХ, ответственным за предоставление муниципальной услуги.

4.2. Периодичность проведения проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляется на основании правовых актов администрации.

По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав заявителей осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

Контроль полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляется главой администрации, и 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 (бездействия) должностных лиц администрации.

4.3. Специалист администрации, ответственный за прием и регистрацию документов несет персональную ответственность за:

- прием и регистрацию заявления и прилагаемых документов;
- выдачу уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги;
- выдачу (направление) результата предоставления муниципальной услуги.

Начальник и специалист отдела ЖКХ, ответственный за предоставление муниципальной услуги несут персональную ответственность за:

- рассмотрение заявления;
- соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги;
- оформление уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги и результата предоставления муниципальной услуги.

Персональная ответственность должностных лиц закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями действующего законодательства РФ.

4.4. Контроль над предоставлением муниципальной услуги может осуществляться со стороны граждан, их объединений и организаций.



Контроль над предоставлением муниципальной услуги, проводится в форме предоставления информации о предоставлении муниципальной услуги.

Для получения интересующей информации о предоставлении муниципальной услуги лица, заинтересованные в проведении такого контроля направляют письменный запрос в отдел ЖКХ.

## **Раздел 5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, представляющего муниципальную услугу, а также их должностных лиц.**

5.1. Заявитель вправе обратиться с жалобой (претензией) в случае, необоснованного отказа в предоставлении муниципальной услуги или ее результата, нарушения установленного порядка предоставления муниципальной услуги, нарушения стандарта предоставления муниципальной услуги, нарушения иных прав заявителя при предоставлении муниципальной услуги предусмотренных статьей 5 Федерального закона от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», а также в случае неисполнения специалистами, участвующими в оказании муниципальной услуги, обязанностей предусмотренных статьей 6 указанного Федерального закона. Это является основанием для начала процедуры обжалования.

Жалоба на действия (бездействия) и решения должностного лица (далее - жалоба) может быть подана как в форме устного обращения, так и в письменной (в том числе электронной) форме:

- по адресу: 606910, Нижегородская область, г. Шахунья, пл. Советская, д.1, администрация городского округа город Шахунья Нижегородской области;
- по телефону/факсу: 8 (83152) 2-77-37
- по электронной почте: [official@adm.shh.nnov.ru](mailto:official@adm.shh.nnov.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 РФ, нормативными правовыми актами субъектов РФ, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;
- 4) Отказ в приеме у заявителя документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами РФ, нормативными правовыми актами субъектов РФ, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;
- 5) Отказ в предоставлении муниципальной услуги если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами РФ, нормативными правовыми актами субъектов РФ, муниципальными правовыми актами;
- 6) Затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами РФ, нормативными правовыми актами субъектов РФ, 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.
- 8) 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.
- 9) 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.

5.3. Заявитель может обратиться с жалобой к начальнику отдела ЖКХ, заместителю главы администрации городского округа город Шахунья Нижегородской области, главе администрации городского округа город Шахунья Нижегородской области.

Заявитель вправе обратиться с жалобой лично, письменно, по электронной почте, через единый интернет-портал государственных и муниципальных услуг Нижегородской области.

5.4. 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 муниципальных услуг либо регионального портала муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

3. Порядок подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействия) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации устанавливается Правительством РФ.

В случае если федеральным законом установлен порядок (процедура) подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействия) органов, предоставляющих муниципальные услуги, должностных лиц органов, предоставляющих муниципальные услуги, либо муниципальных служащих, для отношений, связанных с подачей и рассмотрением указанных жалоб, не применяются.

4. Особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействия) органов местного самоуправления и их должностных лиц, муниципальных служащих устанавливаются соответственно нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации и муниципальными правовыми актами.

5. 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) фамилия, имя, отчество, сведения о месте жительства заявителя-физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (а) контактного телефона, адрес (а) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействиях) 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.

5.5. 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 муниципальную услугу, должностного лица 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. Правительство РФ вправе

установить случаи, при которых срок рассмотрения жалобы может быть сокращен.

5.6. Основания для приостановления рассмотрения жалобы отсутствуют.

5.7. 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 РФ, нормативными правовыми актами субъектов РФ, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

5.8. Информирование заявителя о результатах рассмотрения жалобы осуществляется при: личном контакте специалиста с заявителем, с использованием почты, средств телефонной связи, электронной почты, через официальный сайт администрации городского округа город Шахунья Нижегородской области.

---

Приложение 1  
к административному регламенту  
по оказанию муниципальной услуги  
«Предоставление информации о порядке  
предоставления жилищно-коммунальных услуг  
населению городского округа город Шахунья  
Нижегородской области»

БЛОК-СХЕМА

административных процедур по оказанию муниципальной услуги «Представление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению городского округа город Шахунья Нижегородской области»



Приложение 2  
к административному регламенту  
по оказанию муниципальной услуги  
«Предоставление информации о порядке  
предоставления жилищно-коммунальных услуг  
населению городского округа город Шахунья  
Нижегородской области»

Главе администрации  
городского округа город Шахунья  
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 на:

\_\_\_\_\_

(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

Приложение 3  
к административному регламенту  
по оказанию муниципальной услуги  
«Предоставление информации о порядке  
предоставления жилищно-коммунальных услуг  
населению городского округа город Шахунья  
Нижегородской области»

### Уведомление

Администрация городского округа город Шахунья Нижегородской области, рассмотрев Ваше заявление от \_\_\_\_\_, Вх. №\_\_\_\_\_, уведомляет Вас об отказе в предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

Причиной отказа является: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Глава администрации городского  
округа город Шахунья

Приложение 4  
к административному регламенту  
по оказанию муниципальной услуги  
«Предоставление информации о порядке  
предоставления жилищно-коммунальных услуг  
населению городского округа город Шахунья  
Нижегородской области»

**Уведомление**

Уважаемый \_\_\_\_\_!

Администрация городского округа город Шахунья Нижегородской области,  
рассмотрев Ваше заявление сообщает, что \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_.

Глава администрации городского  
округа город Шахунья

