АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА АРЗАМАСА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 29 октября 2014 г. N 1878

ОБ УТВЕРЖДЕНИИ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ

МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ "ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ

СОБСТВЕННИКАМ ПОМЕЩЕНИЙ В МНОГОКВАРТИРНЫХ ДОМАХ

О ПОРЯДКЕ УПРАВЛЕНИЯ, СОДЕРЖАНИЯ И РЕМОНТА ДОМОВ"

|  |
| --- |
| Список изменяющих документов(в ред. постановлений администрации г. Арзамаса Нижегородской областиот 09.06.2016 N 616, от 12.09.2016 N 1068) |

В соответствии с Жилищным кодексом РФ, а также в целях повышения качества исполнения и доступности результата предоставления муниципальной услуги, в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг":

1. Утвердить Административный [регламент](#P36) предоставления муниципальной услуги "Предоставление информации собственникам помещений в многоквартирных домах о порядке управления, содержания и ремонта домов" согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Признать утратившими силу:

2.1. Постановление администрации г. Арзамаса от 15.06.2012 N 1051 "Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги "Консультирование собственников помещений в многоквартирных домах по вопросам управления, содержания и ремонта домов";

2.2. Постановление администрации г. Арзамаса от 10.10.2013 N 1962 "О внесении изменений в Административный регламент предоставления муниципальной услуги "Консультирование собственников помещений в многоквартирных домах по вопросам управления, содержания и ремонта домов";

2.3. П. 5 постановления администрации города Арзамаса от 13.02.2013 N 195 "О внесении изменений в административные регламенты предоставления муниципальных услуг".

3. Департаменту по информационному обеспечению и связям с общественностью администрации города Арзамаса (В.Г. Кабанов) опубликовать в средствах массовой информации настоящее постановление.

4. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

5. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации города по строительству и жилищно-коммунальному хозяйству А.В. Добряева.

Глава администрации города Арзамаса

Н.А.ЖИВОВ

Приложение

к постановлению

администрации города Арзамаса

от 29.10.2014 N 1878

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ "ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ

ИНФОРМАЦИИ СОБСТВЕННИКАМ ПОМЕЩЕНИЙ В МНОГОКВАРТИРНЫХ ДОМАХ

О ПОРЯДКЕ УПРАВЛЕНИЯ, СОДЕРЖАНИЯ И РЕМОНТА ДОМОВ"

|  |
| --- |
| Список изменяющих документов(в ред. постановлений администрации г. Арзамаса Нижегородской областиот 09.06.2016 N 616, от 12.09.2016 N 1068) |

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Предмет регулирования регламента

1.1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги "Предоставление информации собственникам помещений в многоквартирных домах о порядке управления, содержания и ремонта домов" (далее - Административный регламент) разработан в целях повышения качества исполнения и доступности результата предоставления муниципальной услуги "Предоставление информации собственникам помещений в многоквартирных домах о порядке управления, содержания и ремонта домов" (далее - муниципальная услуга), создания комфортных условий для потребителей муниципальной услуги, определяет порядок, сроки и последовательность действий (административных процедур) при оказании муниципальной услуги.

1.2. Круг заявителей для предоставления муниципальной услуги

1.2.1. Право на получение муниципальной услуги имеют граждане Российской Федерации, проживающие на территории городского округа город Арзамас Нижегородской области (далее - заявитель), а также их законные представители, действующие в силу закона или на основании доверенности.

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении

муниципальной услуги

1.3.1. Административный регламент размещается на Интернет-сайте администрации города Арзамаса: www.arzamas.org, на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций), на Едином Интернет-портале государственных и муниципальных услуг (функций) Нижегородской области, а также на информационных стендах, расположенных в помещениях, занимаемых служащими Департамента жилищно-коммунального хозяйства, городской инфраструктуры и благоустройства администрации города Арзамаса, по адресу: Нижегородская область, г. Арзамас, ул. Калинина, дом 10А.

(в ред. постановления администрации г. Арзамаса Нижегородской области от 09.06.2016 N 616)

1.3.2. Предоставление информации о порядке предоставления муниципальной услуги, о месте нахождения и графике работы исполнителя муниципальной услуги осуществляется:

1) специалистами Департамента жилищно-коммунального хозяйства, городской инфраструктуры и благоустройства администрации города Арзамаса.

(в ред. постановления администрации г. Арзамаса Нижегородской области от 09.06.2016 N 616)

Место нахождения: Нижегородская область, г. Арзамас, ул. Калинина, дом 10А, каб. 6, 2-й этаж.

Контактные телефоны: 8(831 47) 3-56-44, 3-15-88.

Электронная почта e-mail: dep.gkh.secret@gmail.com.

График работы: понедельник - пятница с 8.00 до 17.00 (обед с 12.00 до 13.00), выходные: суббота, воскресенье, праздничные дни;

2) специалистами МБУ "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг населению города Арзамаса" (далее - МФЦ) по адресу: Нижегородская область, г. Арзамас, ул. Кирова, д. 27а.

График (режим работы) МФЦ: понедельник - с 9.00 до 18.00; вторник - с 9.00 до 18.00; среда - с 11.00 до 20.00; четверг - с 9.00 до 18.00; пятница - с 9.00 до 18.00 (без перерыва на обед); суббота - с 09.00 до 13.00.

Выходные - воскресенье, праздничные дни.

Справочные телефоны: 8(83147) 9-53-60, 9-53-61.

Адрес электронной почты МФЦ: info@mfc-arzamas.ru.

Адрес официального сайта МФЦ: www.mfc-arzamas.ru.

1.3.3. Информация о предоставлении муниципальной услуги предоставляется при личном обращении заявителей, посредством телефонной связи, а также через письменные обращения заявителей (в том числе в электронном виде).

Информация предоставляется по вопросам:

- о местонахождении, графике работы и справочных телефонах департамента жилищно-коммунального хозяйства, городской инфраструктуры и благоустройства администрации города Арзамаса и МФЦ;

(в ред. постановления администрации г. Арзамаса Нижегородской области от 09.06.2016 N 616)

- о категории заявителей, имеющих право на получение муниципальной услуги;

- о перечне документов, требуемых от заявителя, необходимых для получения муниципальной услуги;

- о порядке и способах обращения для предоставления информации;

- о комплектности (достаточности) представленных документов;

- об источниках получения необходимых документов;

- о времени приема и выдачи документов;

- о сроках рассмотрения представленных документов и принятия решений по муниципальной услуге.

1.3.4. Основными требованиями к информированию заявителей являются:

- достоверность и полнота предоставляемой информации;

- четкость изложения информации;

- удобство и доступность получения информации;

- оперативность предоставления информации.

1.3.5. Лицами, ответственными за индивидуальное устное информирование (лично или по телефону), являются специалисты отдела приема и выдачи документов МФЦ, а также специалисты Департамента жилищно-коммунального хозяйства, городской инфраструктуры и благоустройства администрации города Арзамаса.

(в ред. постановления администрации г. Арзамаса Нижегородской области от 09.06.2016 N 616)

При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалисты в рамках своей компетенции подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Информирование должно проводиться без больших пауз, лишних слов, оборотов и эмоций.

Время получения ответа при индивидуальном устном информировании не должно превышать 15 минут.

1.3.6. Письменное обращение о предоставлении информации о порядке предоставления муниципальной услуги (в том числе в электронном виде) подлежит регистрации.

При ответах на письменные обращения заявителей (в том числе в электронном виде) специалист, ответственный за предоставление муниципальной услуги, в течение 25 дней с момента регистрации подготавливает письмо (ответ) с информацией о предоставлении муниципальной услуги. Письмо (ответ) с информацией о предоставлении муниципальной услуги подписывается руководителем в течение двух дней с момента направления специалистом письма (ответа) на подпись. Письмо (ответ) подлежит регистрации и в течение двух рабочих дней направляется заявителю или передается в МФЦ для последующего направления заявителю (в случае обращения заявителя в МФЦ).

Письмо (ответ) на обращение заявителя по вопросам предоставления муниципальной услуги направляется любым удобным для заявителя способом:

- на почтовый адрес заявителя, указанный в обращении;

- по электронной почте (в том числе при электронном запросе заявителей);

- факсом или иным способом, указанным в обращении заявителя по вопросам предоставления муниципальной услуги.

1.3.7. С момента приема документов заявитель имеет право на получение сведений о ходе предоставления муниципальной услуги при помощи телефона, электронной почты, посредством личного посещения МФЦ или на сайте МБУ "МФЦ" (при наличии возможности).

1.3.8. Для получения сведений о ходе предоставления муниципальной услуги заявителем указываются (называются) Ф.И.О. и реквизиты заявления. Заявителю предоставляются сведения о том, на каком этапе рассмотрения (в процессе выполнения какой административной процедуры) находится представленный им пакет документов.

2. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

2.1. Наименование муниципальной услуги

2.1.1. Наименование муниципальной услуги: "Предоставление информации собственникам помещений в многоквартирных домах о порядке управления, содержания и ремонта домов".

2.2. Наименование органа, предоставляющего

муниципальную услугу

2.2.1. Муниципальная услуга предоставляется администрацией города Арзамаса Нижегородской области и осуществляется через структурное подразделение - Департамент жилищно-коммунального хозяйства, городской инфраструктуры и благоустройства администрации города Арзамаса (далее - Департамент).

(в ред. постановления администрации г. Арзамаса Нижегородской области от 09.06.2016 N 616)

2.3. Описание результата предоставления муниципальной услуги

2.3.1. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- предоставление информации собственникам помещений в многоквартирных домах о порядке управления, содержания и ремонта домов;

- отказ в предоставлении муниципальной услуги.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги

2.4.1. При личном устном обращении граждан либо по телефону срок предоставления услуги не должен превышать 30 мин. При письменном обращении или обращении, поданном в электронной форме, срок предоставления услуги - 30 (тридцать) календарных дней со дня передачи документов, предусмотренных настоящим Административным регламентом, из МФЦ в Департамент.

2.5. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих

отношения, возникающие в связи с предоставлением

муниципальной услуги

2.5.1. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;

- Жилищным кодексом Российской Федерации;

- Федеральным законом от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации";

- Федеральным законом от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";

- Постановлением Правительства Российской Федерации от 13 августа 2006 г. N 491 "Об утверждении Правил содержания общего имущества в многоквартирном доме и Правил изменения размера платы за содержание и ремонт жилого помещения в случае оказания услуг и выполнения работ по управлению, содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность";

- Постановлением Госстроя РФ от 27.09.2003 N 170 "Об утверждении Правил и норм технической эксплуатации жилищного фонда";

- иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Нижегородской области, муниципальными нормативными правовыми актами.

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых

в соответствии с нормативными правовыми актами

для предоставления муниципальной услуги и услуг, которые

являются необходимыми и обязательными для предоставления

муниципальной услуги, подлежащих представлению заявителем

2.6.1. Для предоставления муниципальной услуги заявитель самостоятельно представляет [заявление](#P467) в соответствии с приложением N 1 в письменной или электронной форме либо заполняет соответствующее заявление на едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) или на едином интернет-портале государственных и муниципальных услуг (функций) Нижегородской области.

2.6.2. В заявлении указываются сведения о заявителе, в том числе: фамилия, имя, отчество физического лица, адрес постоянного проживания, контактный телефон, дата заявления. Заявление должно быть подписано обратившимся физическим лицом.

2.6.3. В случае необходимости, в подтверждение доводов заявитель может приложить к заявлению копии документов и материалов по своему усмотрению.

2.6.4. При подаче заявления в электронном виде заявитель в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому заявлению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

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

2.6.6. 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 либо из их содержания невозможно установить, какая именно информация запрашивается.

2.7. Исчерпывающий перечень документов, необходимых

в соответствии с нормативными правовыми актами

для предоставления муниципальной услуги, которые находятся

в распоряжении государственных органов, органов местного

самоуправления и иных органов, участвующих в предоставлении

муниципальных услуг, и которые заявитель вправе представить

2.7.1. Документы, необходимые в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных органов, участвующих в предоставлении муниципальных услуг, и которые заявитель вправе представить, отсутствуют.

2.8. Запрет требовать от заявителя представления документов

и информации или осуществления действий при предоставлении

муниципальной услуги

2.8.1. Запрещено требовать от заявителя:

1) представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги;

2) представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами РФ, нормативными правовыми актами Нижегородской области и муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении государственных органов, предоставляющих муниципальную услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления и (или) подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг".

2.9. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме

документов, необходимых для предоставления

муниципальной услуги

2.9.1. Основанием для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, является:

- отсутствие в заявлении фамилии, имени и отчества заявителя, направившего заявление, или почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ.

2.10. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления

или отказа в предоставлении муниципальной услуги

2.10.1. Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

- в заявлении поставлены вопросы, рассмотрение которых не входит в компетенцию Департамента;

- заявителем запрашиваются сведения, не подлежащие разглашению в соответствии с законодательством Российской Федерации, включая сведения, составляющие государственную или иную охраняемую законом тайну, или сведения конфиденциального характера;

- заявление не поддается прочтению, содержит нецензурные или оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностных лиц, а также членов их семей.

2.10.2. Основания для приостановления муниципальной услуги отсутствуют.

2.11. Перечень услуг, которые являются необходимыми

и обязательными для предоставления муниципальной услуги,

в том числе сведения о документе (документах), выдаваемом

(выдаваемых) организациями, участвующими в предоставлении

муниципальной услуги

2.11.1. Услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, в том числе сведения о документе (документах), выдаваемом (выдаваемых) организациями, участвующими в предоставлении муниципальной услуги, отсутствуют.

2.12. Порядок, размер и основания взимания государственной

пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление

муниципальной услуги

2.12.1. Муниципальная услуга предоставляется на бесплатной основе.

2.13. Срок и порядок регистрации запроса заявителя

о предоставлении муниципальной услуги и услуги,

предоставляемой организацией, участвующей

в предоставлении муниципальной услуги

2.13.1. Заявление о предоставлении муниципальной услуги и прилагаемые к нему документы могут быть представлены:

- в Департамент или МФЦ в письменной форме (лично, через почтовое отделение), в электронной форме (по электронной почте) либо через официальные сайты исполнителей муниципальной услуги;

- через Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций), Единый интернет-портал государственных и муниципальных услуг (функций) Нижегородской области.

2.13.2. Заявление в письменной или электронной форме, представленное в Департамент, подлежит обязательной регистрации в журнале регистрации входящей корреспонденции в течение 1 (одного) рабочего дня с момента поступления.

2.13.3. Порядок приема заявления и прилагаемых к нему документов сотрудниками МФЦ, а также порядок передачи принятых документов в Департамент регулируется Регламентом деятельности МФЦ.

2.13.4. При личном обращении в Департамент заявление на предоставление муниципальной услуги не требуется, если устного ответа достаточно.

2.14. Требования к помещениям, в которых предоставляется

муниципальная услуга, к месту ожидания и приема заявителей,

размещению и оформлению визуальной информации о порядке

предоставления услуги

(в ред. постановления администрации г. Арзамаса

Нижегородской области от 12.09.2016 N 1068)

2.14.1. Прием граждан осуществляется в специально выделенных для предоставления муниципальных услуг помещениях.

Помещения должны содержать места для информирования, ожидания и приема граждан. Помещения должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормам.

У входа в каждое помещение размещается табличка с наименованием помещения.

2.14.2. При возможности около здания организуются парковочные места для автотранспорта.

Доступ заявителей к парковочным местам является бесплатным.

2.14.3. Центральный вход в здание, где располагается Департамент, должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о наименовании, месте нахождения, режиме работы.

2.14.4. В помещениях для ожидания заявителям отводятся места, оборудованные стульями, кресельными секциями. В местах ожидания имеются средства для оказания первой помощи и доступные места общего пользования.

2.14.5. Места информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются:

- информационными стендами, на которых размещается визуальная и текстовая информация;

- стульями и столами для оформления документов.

К информационным стендам должна быть обеспечена возможность свободного доступа граждан.

На информационных стендах размещается информация:

- административный регламент с приложениями;

- месторасположение, график (режим) работы департамента, МФЦ, номера телефонов, адреса сайтов администрации города Арзамаса, МФЦ и электронной почты департамента, МФЦ;

- шаблоны и образцы оформления заявления;

- блок-схема, наглядно отражающая алгоритм прохождения административных процедур.

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

- условия для беспрепятственного доступа к объекту (зданию, помещению), в котором предоставляется муниципальная услуга;

- возможность самостоятельного передвижения по территории, на которой расположены объекты (здания, помещения), в которых предоставляется муниципальная услуга, а также входа в такие объекты и выхода из них, посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с использованием кресла-коляски;

- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения;

- надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам (зданиям, помещениям), в которых предоставляется муниципальная услуга, с учетом ограничений их жизнедеятельности;

- дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;

- допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

- допуск собаки-проводника на объекты (здания, помещения), в которых предоставляется муниципальная услуга, при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение и выдаваемого по форме и в порядке, которые установлены приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22 июня 2015 г. N 386н "Об утверждении формы документа, подтверждающего специальное обучение собаки-проводника, и порядка его выдачи";

- оказание инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими муниципальной услуги наравне с другими лицами.

В случае невозможности полностью приспособить объект с учетом потребности инвалида собственник данного объекта обеспечивает инвалиду доступ к месту предоставления муниципальной услуги либо, когда это возможно, ее предоставление обеспечивается по месту жительства инвалида или в дистанционном режиме.

2.15. Показатели доступности и качества муниципальной услуги

2.15.1. Департамент посредством соблюдения сроков предоставления муниципальной услуги, а также порядка предоставления муниципальной услуги, установленных настоящим регламентом, обеспечивает качество и доступность предоставления муниципальной услуги.

Заявителям обеспечивается возможность получения информации о порядке предоставления муниципальной услуги на официальном сайте администрации города Арзамаса в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций), на Едином интернет-портале государственных и муниципальных услуг (функций) Нижегородской области;

2.15.2. Показатели доступности муниципальной услуги:

- информация о муниципальной услуге публикуется на официальном сайте Администрации города Арзамаса;

- наличие информации о графике работы Департамента, МФЦ;

- услуга оказывается бесплатно;

- с момента приема документов заявитель имеет право на получение сведений о ходе предоставления муниципальной услуги по телефону и непосредственно в Департаменте.

Показатели качества муниципальной услуги:

- соответствие требованиям Административного регламента;

- соблюдение сроков предоставления услуги;

- отсутствие обоснованных жалоб.

2.16. Иные требования, в том числе учитывающие особенности

предоставления услуги в электронной форме

2.16.1. Заявителям обеспечивается возможность получения данной муниципальной услуги в электронной форме с использованием средств Единого интернет-портала государственных и муниципальных услуг (функций) Нижегородской области, что включает в себя:

- возможность получения полной информации о порядке оказания услуг, перечне необходимых для оказания услуги документов, графике работы и справочных телефонах подразделения, предоставляющего услугу;

- возможность просмотра и скачивания форм (шаблонов) заявлений, которые необходимо представить для получения услуги, а также образцов заполнения данных заявлений;

- возможность заполнить формы заявлений на оказание услуг в интерактивном режиме, прикрепить к уже заполненным формам заявлений иные электронные документы, необходимые для предоставления услуги, и отправить данные электронные документы в подразделение, предоставляющее услугу;

- возможность осуществления заявителем мониторинга сведений о ходе предоставления услуги.

2.16.2. Основанием для начала предоставления муниципальной услуги в электронной форме является направление заявителем с использованием Единого интернет-портала государственных и муниципальных услуг (функций) Нижегородской области заявления на предоставление муниципальной услуги и комплекта необходимых для предоставления услуги документов.

2.16.3. При обращении заявителя в электронной форме за получением услуги заявление и каждый прилагаемый к нему документ подписываются тем видом электронной подписи, допустимость использования которого установлена федеральными законами, регламентирующими порядок предоставления муниципальной услуги либо порядок выдачи документов, включаемых в пакет документов. В случаях, если указанными федеральными законами используемый вид электронной подписи не установлен, вид электронной подписи определяется в соответствии с правилами определения видов электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг, утвержденными постановлением Правительства РФ от 25.06.2012 N 634.

3. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ

АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР, ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ

ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ

3.1. Состав административных процедур по предоставлению

муниципальной услуги

3.1.1. Административные процедуры по предоставлению муниципальной услуги включают в себя:

- прием и регистрация заявления о предоставлении муниципальной услуги и документов в МФЦ;

- прием и регистрация заявления о предоставлении муниципальной услуги, переданного из МФЦ в Департамент;

- рассмотрение заявления и подготовка ответа заявителю либо отказа в предоставлении муниципальной услуги;

- направление подготовленного ответа заявителю либо отказа в предоставлении муниципальной услуги в МФЦ для последующей его выдачи (направления) заявителю;

- выдача (направление) результата предоставления муниципальной услуги заявителю в МФЦ.

3.1.2. [Блок-схема](#P497) последовательности административных процедур при предоставлении муниципальной услуги приведена в приложении N 2 к настоящему административному регламенту.

3.2. Прием и регистрация заявления о предоставлении

муниципальной услуги и документов в МФЦ

3.2.1. Основанием для начала оказания муниципальной услуги являются подача заявителем лично (либо через представителя) заявления по установленной форме и прилагаемых к нему документов (при наличии) в МФЦ.

3.2.2. Специалист МФЦ осуществляет прием заявления и документов, регистрирует их в порядке и сроки, предусмотренные Регламентом деятельности МФЦ, выдает заявителю расписку в приеме документов и направляет заявление и представленные документы в Департамент в течение одного рабочего дня. В случае если документы у заявителя были приняты за пределами рабочего времени Департамента, комплект принятых от заявителя документов передается в Департамент на следующий рабочий день.

3.3. Прием и регистрация заявления о предоставлении

муниципальной услуги, переданного из МФЦ в Департамент

3.3.1. Основанием для начала административной процедуры является переданное в Департамент заявление о предоставлении муниципальной услуги и прилагающиеся к нему документы, принятые от заявителя в МФЦ.

В ходе приема заявления и прилагающихся к нему документов специалист, ответственный за предоставление муниципальной услуги, осуществляет проверку представленных документов. Сотруднику МФЦ выдается расписка в получении заявления и прилагаемых к нему документов с указанием их перечня, даты и времени их получения.

3.3.2. Критерием принятия решения о приеме и регистрации заявления является наличие заявления о предоставлении муниципальной услуги и прилагаемых к нему документов.

3.3.3. Максимальный срок выполнения процедуры по приему и регистрации заявления - в течение рабочего дня, в который поступило заявление.

3.3.4. Результатом выполнения данной административной процедуры является регистрация заявления.

3.3.5. Способ фиксации результата административной процедуры по приему и регистрации заявления - регистрация заявления в журнале регистрации входящей корреспонденции в Департаменте.

|  |
| --- |
| КонсультантПлюс: примечание.Нумерация пунктов дана в соответствии с официальным текстом документа. |

3.3.5. Максимальный срок выполнения данной административной процедуры - 1 день.

3.4. Рассмотрение заявления и подготовка ответа заявителю

либо отказа в предоставлении муниципальной услуги

3.4.1. Основанием для начала административной процедуры является наличие зарегистрированного заявления.

3.4.2. Ответственный за прием заявлений специалист в Департаменте:

- передает зарегистрированное заявление директору Департамента для рассмотрения и наложения резолюции в день регистрации заявления.

3.4.3. Директор Департамента рассматривает представленные документы, удостоверяясь, что решение о предоставлении муниципальной услуги или отказ в ее предоставлении имеет правовые основания, налагает соответствующую резолюцию и передает заявление на исполнение специалисту Департамента, ответственному за предоставление информации собственникам помещений в многоквартирных домах о порядке управления, содержания и ремонта домов.

3.4.4. Специалист Департамента, ответственный за предоставление информации собственникам помещений в многоквартирных домах о порядке управления, содержания и ремонта домов:

- при наличии оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги подготавливает в 2 экземплярах письмо об отказе в предоставлении муниципальной услуги с указанием причин;

- при отсутствии оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги подготавливает в 2 экземплярах в письменном виде информацию для собственников помещений в многоквартирных домах о порядке управления, содержания и ремонта домов и передает подготовленную информацию (письмо) либо письмо об отказе в предоставлении информации директору Департамента для подписания.

3.4.5. Директор Департамента подписывает письмо по результатам услуги в течение 1 дня.

3.4.6. Письмо по результатам услуги регистрируется в журнале регистрации исходящей корреспонденции в Департаменте.

3.4.7. Максимальный срок выполнения данного административного действия - 27 дней.

3.4.8. Результатом административной процедуры является подписанное директором Департамента и зарегистрированное письмо, содержащее информацию для собственников помещений в многоквартирных домах о порядке управления, содержания и ремонта домов либо отказ в предоставлении муниципальной услуги.

|  |
| --- |
| КонсультантПлюс: примечание.Нумерация пунктов дана в соответствии с официальным текстом документа. |

3.4.7. Способ фиксации результата административной процедуры - письменный.

3.5. Направление подготовленного ответа заявителю

либо отказа в предоставлении муниципальной услуги в МФЦ

для последующей его выдачи (направления) заявителю

3.5.1. Основанием для начала административной процедуры является подписанное директором Департамента письмо, содержащее информацию для собственников помещений в многоквартирных домах о порядке управления, содержания и ремонта домов либо отказ в предоставлении муниципальной услуги.

3.5.2. Специалист, ответственный за предоставление муниципальной услуги, направляет 1 экземпляр письма, содержащего информацию для собственников помещений в многоквартирных домах о порядке управления, содержания и ремонта домов либо отказ в предоставлении муниципальной услуги, в МФЦ для последующей выдачи (направления) заявителю.

3.5.3. Способ фиксации результата административной процедуры - письменный.

3.5.4. Результатом административной процедуры является направление в МФЦ письма, содержащего информацию для собственников помещений в многоквартирных домах о порядке управления, содержания и ремонта домов либо отказ в предоставлении муниципальной услуги, для последующей выдачи (направления) заявителю.

3.5.5. Максимальный срок выполнения процедуры - 1 день.

3.6. Выдача (направление) результата предоставления

муниципальной услуги заявителю в МФЦ

3.6.1. Основанием для начала административной процедуры является получение МФЦ от Департамента в установленном порядке результата услуги.

3.6.2. Специалист отдела приема и выдачи документов МФЦ осуществляет выдачу заявителю результата услуги в порядке и сроки, предусмотренные Регламентом деятельности МФЦ.

4. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕМ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

4.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением

и исполнением должностными лицами, специалистами положений

регламента и иных нормативных правовых актов,

устанавливающих требования к предоставлению

муниципальной услуги, а также принятием ими решений

4.1.1. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги, за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, проводится путем проведения проверок, выявления и устранения нарушений. Формы контроля включают в себя текущий контроль.

4.1.2. Текущий контроль за соблюдением и исполнением положений Административного регламента осуществляет директор Департамента путем проведения проверок соблюдения и исполнения специалистами положений Административного регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации, Нижегородской области и муниципальных правовых актов. Текущий контроль осуществляется постоянно.

4.2. Порядок и периодичность осуществления плановых

и внеплановых проверок полноты и качества предоставления

муниципальной услуги, в том числе порядок и формы контроля

за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги

4.2.1. Целью проведения плановых и внеплановых проверок является выявление нарушений порядка предоставления муниципальной услуги, в том числе своевременности и полноты рассмотрения обращений граждан, обоснованности и законности принятия по ним решений.

4.2.2. Плановые проверки полноты и качества исполнения муниципальной услуги осуществляются директором Департамента. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки), или отдельные аспекты (тематические проверки).

Внеплановые проверки организуются и проводятся в случаях обращений граждан с жалобами на нарушение их прав и законных интересов действиями (бездействием) должностных лиц администрации города Арзамаса, специалистов.

4.3. Ответственность должностных лиц, муниципальных служащих

за решения и действия (бездействие), принимаемые

(осуществляемые) ими в ходе предоставления

муниципальной услуги

4.3.1. Директор Департамента жилищно-коммунального хозяйства, городской инфраструктуры и благоустройства, виновный в неисполнении или ненадлежащем исполнении требований и положений Административного регламента, привлекается к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации и Нижегородской области.

(в ред. постановления администрации г. Арзамаса Нижегородской области от 09.06.2016 N 616)

4.3.2. Обязанности муниципального служащего по предоставлению муниципальной услуги закрепляются в должностной инструкции. Муниципальный служащий, осуществляющий административные процедуры в ходе предоставления муниципальной услуги, привлекается к ответственности в соответствии с действующим законодательством.

4.4. Положения, характеризующие требования к порядку

и формам контроля за предоставлением муниципальной услуги,

в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций

4.4.1. Требованиями к порядку и формам контроля за предоставлением муниципальной услуги являются:

а) независимость;

б) должная тщательность.

4.4.2. Независимость лиц, осуществляющих контроль за предоставлением муниципальной услуги, от специалистов состоит в том, что при осуществлении контроля они независимы от специалистов, в том числе не имеют родства с ними.

Лица, осуществляющие контроль за предоставлением муниципальной услуги, должны принимать меры по предотвращению конфликта интересов при предоставлении муниципальной услуги.

4.4.3. Должная тщательность лиц, осуществляющих контроль за предоставлением муниципальной услуги, состоит в своевременном и точном исполнении обязанностей, предусмотренных настоящим разделом Административного регламента.

5. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ

И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ОРГАНА, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО

МУНИЦИПАЛЬНУЮ УСЛУГУ, А ТАКЖЕ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ

И МУНИЦИПАЛЬНЫХ СЛУЖАЩИХ

5.1. Информация для заявителя о его праве на досудебное

(внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений,

принятых (осуществляемых) в ходе предоставления

муниципальной услуги

5.1.1. Заявитель может обратиться с жалобой в следующих случаях:

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

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

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

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

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

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

7) отказ в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной 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, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронной форме в администрацию города Арзамаса.

5.2.2. Жалоба может быть направлена:

- по почте по адресу: 607224, г. Арзамас, ул. Советская, д. 10;

- принята при личном приеме заявителя в отделе по обращению граждан и юридических лиц департамента административно-правовой работы по адресу: 607224, г. Арзамас, ул. Советская, д. 10, каб. 19а;

- в электронном виде посредством:

а) официального сайта администрации города Арзамаса в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (www.arzamas.org);

б) с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (http://www.gosuslugi.ru) и на Едином Интернет-портале государственных и муниципальных услуг (функций) Нижегородской области (http://gu.nnov.ru).

5.2.3. Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица администрации города Арзамаса, предоставляющего муниципальную услугу, 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) администрации города Арзамаса, должностного лица либо муниципального служащего;

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

5.3. Сроки рассмотрения жалобы

5.3.1. Жалоба, поступившая в администрацию города Арзамаса, подлежит рассмотрению, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа администрации города Арзамаса, предоставляющей муниципальную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

5.4. Результат досудебного (внесудебного) обжалования

применительно к каждой процедуре обжалования

5.4.1. По результатам рассмотрения жалобы администрация города Арзамаса принимает одно из следующих решений:

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

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

5.4.2. Администрация города Арзамаса 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 отношении того же заявителя и по тому же предмету;

г) невыявление нарушений действующего законодательства при предоставлении муниципальной услуги и принятии по ней решения.

5.4.3. Администрация города Арзамаса вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

а) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, специалиста, 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.

5.5. Порядок направления ответа о результатах

рассмотрения жалобы

5.5.1. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в [пункте 5.4.1](#P416) настоящего Регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

Приложение N 1

к административному регламенту предоставления

муниципальной услуги "Предоставление информации

собственникам помещений в многоквартирных домах

о порядке управления, содержания и ремонта домов"

|  |
| --- |
| Список изменяющих документов(в ред. постановления администрации г. Арзамаса Нижегородской областиот 09.06.2016 N 616) |

ЗАЯВЛЕНИЕ

О ПРЕДОСТАВЛЕНИИ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

 Директору департамента жилищно-коммунального хозяйства,

 городской инфраструктуры и благоустройства

 администрации города Арзамаса

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

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

 (Ф.И.О. директора)

 От: Фамилия \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 Имя \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 Отчество \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 Место регистрации:

 Город \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 Улица \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 Дом \_\_\_\_\_ корп. \_\_\_\_\_\_ кв. \_\_\_\_\_\_\_\_

 Телефон \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 Паспорт: серия \_\_\_\_\_\_ N \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 Выдан \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 Дата выдачи: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 заявление.

Прошу вас предоставить информацию \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

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

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

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

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

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

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

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

Информацию прошу предоставить по

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

 (указать форму предоставления информации)

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

 (подпись)

Приложение N 2

к административному регламенту предоставления

муниципальной услуги "Предоставление информации

собственникам помещений в многоквартирных домах

о порядке управления, содержания и ремонта домов"

БЛОК-СХЕМА

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

 │ Прием и регистрация [заявления](#P467) о предоставлении │

 │ муниципальной услуги и документов в МФЦ │

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

 V

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

 │ Прием и регистрация заявления о предоставлении │

 │ муниципальной услуги, переданного из МФЦ в Департамент │

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

 V

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

 │ Рассмотрение заявления и подготовка ответа заявителю │

 │ либо отказа в предоставлении муниципальной услуги │

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

 V V

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

│Предоставление информации │ │ Отказ в предоставлении │

│ собственникам помещений │ │ муниципальной услуги │

│ в многоквартирных домах │ └──────┬─────────────────┘

│ о порядке управления, │ │

│содержания и ремонта домов│ │

└─────────────┬────────────┘ │

 V V

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

 │Направление подготовленного ответа заявителю либо отказа│

 │ в предоставлении муниципальной услуги в МФЦ для │

 │ последующей его выдачи (направления) заявителю │

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

 V

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

 │ Выдача (направление) результата предоставления │

 │ муниципальной услуги заявителю в МФЦ │

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