

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ  
ГОРОДСКОГО ОКРУГА ГОРОД НОВОВОРОНЕЖ ПО  
ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ  
«ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ О ПОРЯДКЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ  
ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ НАСЕЛЕНИЮ»**

**1. Общие положения**

**1.1. Предмет регулирования административного регламента.**

Предметом регулирования административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» (далее – административный регламент) являются отношения, возникающие между заявителями и администрацией городского округа город Нововоронеж, в связи с предоставлением информации об установленных ценах (тарифах) на услуги и работы по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирных домах и жилых помещений в них, о размерах оплаты в соответствии с установленными ценами (тарифами), об объеме, о перечне и качестве оказываемых услуг и (или) выполняемых работ, о ценах (тарифах) на предоставляемые коммунальные услуги и размерах оплаты этих услуг, об участии представителей органов местного самоуправления в годовых и во внеочередных общих собраниях собственников помещений в многоквартирных домах, о муниципальных программах в жилищной сфере и в сфере коммунальных услуг, о нормативных правовых актах органов местного самоуправления, регулирующих отношения в данных сферах, о состоянии расположенных на территориях муниципальных образований объектов коммунальной и инженерной инфраструктур, о лицах, осуществляющих эксплуатацию указанных объектов, о производственных программах и об инвестиционных программах организаций, поставляющих ресурсы, необходимые для предоставления коммунальных услуг, о соблюдении установленных параметров качества товаров и услуг таких организаций, о состоянии расчетов исполнителей коммунальных услуг (лиц, осуществляющих предоставление коммунальных услуг) с лицами, осуществляющими производство и реализацию ресурсов, необходимых для предоставления коммунальных услуг, а также с лицами, осуществляющими водоотведение, о состоянии расчетов потребителей с исполнителями коммунальных услуг (далее - о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг), а также определение порядка, сроков и последовательности выполнения административных действий (процедур) при предоставлении муниципальной услуги.

**1.2. Описание заявителей**

Заявителями являются физические лица, заинтересованные в получении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг, либо их законные представители, действующие в силу закона или на основании договора, доверенности (далее - заявитель, заявители).

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги

1.3.1. Орган, предоставляющий муниципальную услугу: администрация городского округа город Нововоронеж (далее – администрация).

Администрация расположена по адресу: ул. Космонавтов, д. 4, г. Нововоронеж, Воронежская область, 396070.

1.3.2. Информация о месте нахождения, графике работы, контактных телефонах (телефонах для справок и консультаций), интернет-адресах, адресах электронной почты администрации, приводятся в приложении № 1 к настоящему Административному регламенту и размещаются:

- на официальном сайте администрации в сети Интернет (<http://www.new-voronenezh.ru/>);

- в информационной системе Воронежской области «Портал государственных и муниципальных услуг Воронежской области» ([pgu.govvrn.ru](http://pgu.govvrn.ru)) (далее - Портал государственных и муниципальных услуг Воронежской области);

- на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) в сети Интернет ([www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru));

- на информационном стенде в администрации;

1.3.3. Способы получения информации о месте нахождения и графиках работы администрации и организаций, обращение в которые необходимо для получения муниципальной услуги.

- непосредственно в администрации,

- с использованием средств телефонной связи, средств сети Интернет.

1.3.4. Информация по вопросам предоставления муниципальной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, сведения о ходе предоставления указанных услуг предоставляются заявителям уполномоченными должностными лицами администрации (далее - уполномоченные должностные лица).

Информирование о ходе предоставления муниципальной услуги осуществляется уполномоченными должностными лицами при личном контакте с заявителем или с использованием почтовой, телефонной связи, с использованием информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры, в том числе Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) и (или) Портала государственных и муниципальных услуг Воронежской области.

На информационных стендах в местах предоставления муниципальной услуги, а также на официальных сайтах администрации, на Портале государственных и муниципальных услуг Воронежской области, на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) размещается также следующая информация:

- текст настоящего Административного регламента;
- тексты, выдержки из нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги;
- формы, образцы заявлений, иных документов.

1.3.5. Заявители, представившие заявление на получение муниципальной услуги, в обязательном порядке информируются уполномоченными должностными лицами:

- о порядке предоставления муниципальной услуги;
- о ходе предоставления муниципальной услуги;
- об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

1.3.6. Информация о сроке завершения оформления документов и возможности их получения заявителю сообщается при подаче документов.

1.3.7. В любое время с момента приема документов заявитель имеет право на получение сведений о прохождении процедуры предоставления муниципальной услуги, с использованием телефонной связи, средств Интернета, а также при личном контакте с уполномоченными должностными лицами.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения уполномоченные должностные лица подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве, занимаемой должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

При отсутствии у уполномоченного должностного лица, принявшего звонок, возможности самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) другому должностному лицу или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

## 2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги – «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению».

2.2. Наименование органа, представляющего муниципальную услугу.

2.2.1. Орган, предоставляющий муниципальную услугу: администрация городского округа город Нововоронеж.

2.2.2. Запрещается требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг, утвержденный Решением Нововоронежской городской Думы от 06.10. 2011г. №181 «Об утверждении перечня услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления администрацией городского округа город Нововоронеж муниципальных услуг и предоставляются организациями, участвующими в предоставлении муниципальных услуг»

### 2.3. Результат предоставления муниципальной услуги.

Результатом предоставления муниципальной услуги является выдача письменного ответа, содержащего запрашиваемую информацию о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг, устного ответа за устный запрос заявителя о предоставлении информации либо уведомления об отказе в предоставлении информации.

### 2.4.Срок предоставления муниципальной услуги.

Срок предоставления муниципальной услуги со дня поступления соответствующего заявления с приложением документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, предусмотренных настоящим Административным регламентом не должен превышать 30 календарных дней.

Срок регистрации заявления и прилагаемых к нему документов - в течение 1 календарного дня. При поступлении заявления и прилагаемых к нему документов в выходные (праздничные) дни регистрация производится на следующий рабочий день.

Срок исполнения административной процедуры по принятию решения о предоставлении муниципальной услуги либо об отказе в ее предоставлении - 28 календарных дней.

Срок исполнения административной процедуры по выдаче (направлению) заявителю результата муниципальной услуги - 1 календарный день.

Срок предоставления муниципальной услуги при устном обращении заявителя не должен превышать 30 минут.

Срок исправления технических ошибок, допущенных при оформлении документов, не должен превышать трех рабочих дней с момента обнаружения ошибки или получения от любого заинтересованного лица в письменной форме заявления об ошибке в записях.

Оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги законодательством не предусмотрено.

### 2.5. Правовые основы для предоставления муниципальной услуги.

Предоставление муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» осуществляется в соответствии с:

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

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

Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» («Российская газета», № 168, 30.07.2010; «Собрание законодательства РФ», 02.08.2010, № 31, ст. 4179);

Федеральным законом от 21.07.2014 № 209-ФЗ «О государственной информационной системе жилищно-коммунального хозяйства» («Российская газета», № 163, 23.07.2014, «Собрание законодательства РФ», 28.07.2014, № 30 (Часть I), ст. 4210);

Уставом городского округа город Нововоронеж Воронежской области, иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Воронежской области, регламентирующими правоотношения в сфере предоставления муниципальной услуги.

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

2.6.1. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, подлежащих представлению заявителем.

Муниципальная услуга предоставляется на основании заявления, поступившего в администрацию.

Заявление на бумажном носителе представляется:

- посредством почтового отправления;
- при личном обращении.

В письменном заявлении должна быть указана информация о заявителе: Ф.И.О., адрес места регистрации, контактный телефон (телефон указывается по желанию), предмет обращения.

Заявление должно быть подписано заявителем.

Форма заявления приведена в приложении № 2 к настоящему Административному регламенту.

При обращении за получением муниципальной услуги от имени заявителя его представитель представляет документ, удостоверяющий личность, и документ, подтверждающий его полномочия на представление интересов заявителя.

Заявление в форме электронного документа представляется путем заполнения формы запроса, размещенной на официальном сайте администрации в сети Интернет или путем заполнения формы запроса через личный кабинет на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) и (или) Портале государственных и муниципальных услуг Воронежской области.

Заявление в форме электронного документа подписывается заявителем с использованием простой электронной подписи.

К заявлению в форме электронного документа прилагается копия документа, удостоверяющего личность представителя заявителя, если заявление представляется представителем заявителя в виде электронного образа такого документа.

В случае представления заявления в форме электронного документа представителем заявителя, действующим на основании доверенности, к заявлению в форме электронного документа также прилагается доверенность в виде электронного образа такого документа.

Электронные документы (электронные образы документов), прилагаемые к заявлению, в том числе доверенности, направляются в виде файлов в форматах PDF, TIF.

Качество предоставляемых электронных документов (электронных образов документов) в форматах PDF, TIF должно позволять в полном объеме прочитать текст документа и распознать реквизиты документа.

2.6.2. 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 организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, и которые заявитель вправе представить.

Указанные документы отсутствуют.

Информация, необходимая для предоставления муниципальной услуги содержится в государственной информационной системе жилищно-коммунального хозяйства. Размещение информации в государственной информационной системе жилищно-коммунального хозяйства осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 21.07.2014 № 209-ФЗ «О государственной информационной системе жилищно-коммунального хозяйства».

Запрещается требовать от заявителя:

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

- представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Воронежской области и муниципальными правовыми

актами городского округа город Нововоронеж находятся в распоряжении администрации, 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 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

2.6.3. Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, в том числе сведения о документах, выдаваемых организациями, участвующими в предоставлении муниципальной услуги.

Получение заявителем услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, не требуется.

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

- заявление не соответствует установленной форме, не поддается прочтению или содержит неоговоренные заявителем зачеркивания, исправления, подчистки;

2.8 Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги является:

- представление заявителем заявления, в котором запрашиваемая информация не относится к информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

2.9 Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги.

Муниципальная услуга предоставляется на безвозмездной основе.

2.10 Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги не должен превышать 15 минут.

Максимальный срок ожидания в очереди при получении результата предоставления муниципальной услуги не должен превышать 15 минут.

2.11 Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги.

Регистрация запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги осуществляется в течение 1-го календарного дня с момента поступления заявления. При поступлении заявления в электронной форме в выходные (праздничные) дни его регистрация производится на следующий рабочий день.

2.12 Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга.

2.12.1 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, а также быть оборудованы противопожарной системой и средствами пожаротушения.

У входа в каждое помещение размещается табличка с наименованием помещения (зал ожидания, приема/выдачи документов и т.д.).

2.12.2. Около здания должны быть организованы парковочные места для автотранспорта, в том числе для лиц с ограниченными возможностями здоровья (инвалидов).

Доступ заявителей к парковочным местам является бесплатным.

2.12.3. В помещениях для ожидания заявителям отводятся места, оборудованные стульями, кресельными секциями. В местах ожидания должны быть предусмотрены средства для оказания первой помощи и доступные места общего пользования.

2.12.4. 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, а также на официальных сайтах в сети Интернет размещается следующая обязательная информация:

- номера телефонов, факсов, адреса официальных сайтов, электронной почты органов, предоставляющих муниципальную услугу;
- режим работы органов, предоставляющих муниципальную услугу;
- графики личного приема граждан уполномоченными должностными лицами;

- номера кабинетов, где осуществляются прием письменных обращений граждан и устное информирование граждан; фамилии, имена, отчества и должности лиц, осуществляющих прием письменных обращений граждан и устное информирование граждан;

- текст настоящего административного регламента (полная версия - на официальном сайте администрации в сети Интернет);

- тексты, выдержки из нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги;

- образцы оформления документов.

2.12.5. Помещения для приема заявителей должны быть оборудованы табличками с указанием номера кабинета и должности лица, осуществляющего прием. Место для приема заявителей должно быть оборудовано стулом, иметь место для написания заявлений и размещения документов.



Помещения для приема заявителей должны обеспечивать возможность реализации прав лиц с ограниченными возможностями здоровья (инвалидов) на предоставление муниципальной услуги. Помещения оборудуются пандусами, санитарными помещениями, расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ к указанным помещениям лиц с ограниченными возможностями здоровья, инвалидов, использующих кресла-коляски.

### 2.13 Показатели доступности и качества муниципальной услуги.

#### 2.13.1 Показателями доступности муниципальной услуги являются:

- оборудование территорий, прилегающих к месторасположению администрации, местами для парковки автотранспортных средств, в том числе для лиц с ограниченными возможностями здоровья (инвалидов);
- оборудование мест ожидания в администрации доступными местами общего пользования;
- оборудование мест ожидания и мест приема заявителей в администрации стульями, столами (стойками) для возможности оформления документов;
- соблюдение графика работы администрации;
- размещение полной, достоверной и актуальной информации о муниципальной услуге на Портале государственных и муниципальных услуг Воронежской области в сети Интернет, Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) в сети Интернет, на официальном сайте администрации, на информационных стендах в местах предоставления муниципальной услуги;
- возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий.

#### 2.13.2. Показателями качества муниципальной услуги являются:

- полнота предоставления муниципальной услуги в соответствии с требованиями настоящего Административного регламента;
- соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги;
- удельный вес жалоб, поступивших в администрацию по вопросу предоставления муниципальной услуги, в общем количестве заявлений на предоставление муниципальной услуги.

### 2.14. Особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме.

2.14.1. Прием заявителей (прием и выдача документов) осуществляется уполномоченными должностными администрации городского округа город Нововоронеж.

2.14.2. Заявителям обеспечивается возможность копирования формы заявления, необходимого для получения муниципальной услуги, размещенного на официальном сайте администрации в сети Интернет (<http://www.new-voronezh.ru/>), на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) ([www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru)) и Портале

государственных и муниципальных услуг Воронежской области ([www.pgu.govvrn.ru](http://www.pgu.govvrn.ru)).

2.14.3. Заявитель в целях получения муниципальной услуги может подать заявление в электронном виде с использованием информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры, в том числе Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) и (или) Портала государственных и муниципальных услуг Воронежской области.

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

3.1. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и регистрация заявления и прилагаемых к нему документов;
- принятие решения о предоставлении муниципальной услуги либо об отказе в ее предоставлении;
- выдача (направление) заявителю результата предоставления муниципальной услуги.

Последовательность действий при предоставлении муниципальной услуги отражена в блок-схеме предоставления муниципальной услуги, приведенной в приложении № 5 к настоящему Административному регламенту.

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

Основанием для начала административной процедуры является личное обращение заявителя в администрацию с заявлением либо поступление заявления в адрес администрации посредством почтового отправления с описью вложения и уведомлением о вручении, с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) и (или) Портала государственных и муниципальных услуг Воронежской области.

К заявлению должны быть приложены документы, указанные в п. 2.6.1 настоящего Административного регламента.

3.2.2. В случае направления заявителем заявления посредством почтового отправления к заявлению о предоставлении муниципальной услуги прилагаются копии документов, удостоверенные в установленном законом порядке; подлинники документов не направляются.

3.2.3. При личном обращении заявителя в администрацию специалист, ответственный за прием документов:

- устанавливает предмет обращения, устанавливает личность заявителя, проверяет документ, удостоверяющий личность заявителя;
- проверяет полномочия представителя гражданина действовать от его имени;
- проверяет соответствие заявления установленным требованиям;
- регистрирует заявление;

- вручает уведомление в получении документов по установленной форме (приложение № 4 к настоящему Административному регламенту) с указанием перечня документов и даты их получения.

При направлении заявления и документов в форме электронного документа, получение документов подтверждается администрацией путем направления заявителю (представителю заявителя) сообщения о получении заявления и документов с указанием входящего регистрационного номера заявления, даты получения администрацией заявления и документов, а также перечень наименований файлов, представленных в форме электронных документов, с указанием их объема.

Сообщение о получении заявления и документов направляется в личный кабинет заявителя (представителя заявителя) на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) или Портале государственных и муниципальных услуг Воронежской области.

Сообщение о получении заявления и документов направляется заявителю (представителю заявителя) не позднее рабочего дня, следующего за днем поступления заявления в администрацию.

3.2.4. При наличии оснований, указанных в п. 2.7 настоящего Административного регламента, специалист, ответственный за прием документов:

- в случае если заявление, поданное лично не соответствует установленной форме, не поддается прочтению или содержит неоговоренные заявителем зачеркивания, исправления, подчистки специалист, ответственный за прием документов предлагает заявителю исправить допущенные нарушения.

При поступления заявления, которое не соответствует установленной форме, не поддается прочтению или содержит неоговоренные заявителем зачеркивания, исправления, подчистки и поданного посредством почтового отправления или в форме электронного документа специалист, ответственный за прием документов подготавливает уведомление о наличии препятствий к принятию документов, и с сопроводительным письмом возвращает документы, заявителю с указанием выявленных недостатков.

3.2.5. Результатом административной процедуры является вручение (направление) заявителю уведомления о необходимости устранения нарушений в оформлении заявления или прием и регистрация заявления и комплекта документов, вручение (направление) уведомления в получении документов по установленной форме.

3.2.6. Максимальный срок исполнения административной процедуры - 1 календарный день.

3.3. Принятие решения о предоставлении муниципальной услуги либо об отказе в ее предоставлении

3.3.1. Специалист администрации ответственный за прием документов: проверяет наличие или отсутствие оснований для отказа в предоставлении

муниципальной услуги, установленных пунктом 2.8. настоящего Административного регламента.

В случае отсутствия оснований, указанных в пункте 2.8 настоящего Административного регламента, специалист: готовит письменный ответ, содержащий запрашиваемую информацию о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг и передает его для подписания главе администрации.

3.3.2. В случае наличия оснований, указанных в пункте 2.8 настоящего Административного регламента, специалист: готовит уведомление об отказе в предоставлении информации по форме, приведенной в приложении № 3 к настоящему Административному регламенту и передает его для подписания главе администрации.

В случае отказа в предоставлении муниципальной услуги указываются причины, послужившие основанием для отказа.

3.3.3. Письменный ответ, содержащий запрашиваемую информацию о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг (в случае принятия положительного решения) либо уведомление об отказе в предоставлении информации регистрируются в журнале регистрации исходящей корреспонденции.

3.3.4. Результатом административной процедуры является: принятие решения о предоставлении муниципальной услуги и подготовка письменного ответа, содержащего запрашиваемую информацию о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг либо принятие решения об отказе в предоставлении муниципальной услуги и подготовка уведомления об отказе в предоставлении информации.

3.3.5. Максимальный срок исполнения административной процедуры: 28 календарных дней.

3.4. Выдача (направление) заявителю результата предоставления муниципальной услуги

3.4.1. Письменный ответ, содержащий запрашиваемую информацию о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг либо уведомление об отказе в предоставлении информации в срок не позднее дня, следующего за днем регистрации, направляются заявителю заказным письмом с уведомлением о вручении по адресу, указанному в заявлении, или по желанию заявителя могут быть выданы ему лично непосредственно по месту подачи заявления.

3.4.2. Результатом административной процедуры является вручение (направление) заявителю письменного ответа, содержащего запрашиваемую информацию о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг либо уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

3.4.3. Максимальный срок исполнения административной процедуры - 1 календарный день.

3.5. Предоставление муниципальной услуги при устном обращении заявителя.

Основанием для начала административной процедуры является непосредственное обращение заявителя в администрацию.

Специалист администрации ответственный за прием документов:

- устанавливает предмет обращения (относится запрашиваемая информация к информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению);
- устанавливает личность заявителя, проверяет документ, удостоверяющий личность заявителя;
- проверяет полномочия представителя гражданина действовать от его имени;
- дает устный ответ, содержащий запрашиваемую информацию о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг либо отказывает в предоставлении информации, с указанием причин, послуживших основанием для отказа.

Результатом административной процедуры является предоставление заявителю информации или отказ в предоставлении информации в устной форме.

Срок предоставления муниципальной услуги при устном обращении заявителя не должен превышать 30 минут.

3.6. Подача заявителем запроса и иных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, и прием таких запросов и документов в электронной форме.

3.6.1. Подача заявителем заявления и иных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, в электронной форме предусмотрена на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) и Портале государственных и муниципальных услуг Воронежской области.

3.6.2. Заявитель вправе получить сведения о ходе предоставления муниципальной услуги в электронной форме с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) и Портала государственных и муниципальных услуг Воронежской области.

3.6.3. Получение результата муниципальной услуги в электронной форме не предусмотрено.

3.7. Взаимодействие администрации с иными органами государственной власти, органами местного самоуправления и организациями, участвующими в предоставлении муниципальных услуг в электронной форме.

Информация, необходимая для предоставления муниципальной услуги содержится в государственной информационной системе жилищно-коммунального хозяйства. Размещение информации в государственной информационной системе жилищно-коммунального хозяйства осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 21.07.2014 № 209-ФЗ «О государственной информационной системе жилищно-коммунального хозяйства».

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

4.1. Текущий контроль организации предоставления муниципальной услуги осуществляется должностными лицами органа местного самоуправления, ответственными за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги.

4.2. Перечень иных должностных лиц администрации, осуществляющих текущий контроль организации предоставления муниципальной услуги, в том числе реализации предусмотренных настоящим административным регламентом административных процедур, устанавливается муниципальными правовыми актами администрации.

Муниципальные служащие, ответственные за предоставление муниципальной услуги, несут персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка исполнения каждой административной процедуры, предусмотренной настоящим административным регламентом.

4.3. Текущий контроль осуществляется путем проведения должностным лицом, ответственным за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги, проверок соблюдения и исполнения сотрудниками положений Административного регламента.

4.4. Проведение текущего контроля должно осуществляться не реже двух раз в год.

Текущий контроль может быть плановым (осуществляться на основании полугодовых или годовых планов работы органа местного самоуправления) и внеплановым (проводиться по конкретному обращению заявителя или иных заинтересованных лиц). При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки), или вопросы, связанные с исполнением отдельных административных процедур (тематические проверки).

Результаты проверки оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные недостатки и указываются предложения по их устранению.

По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав заявителей виновные лица привлекаются к ответственности в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

4.5 Контроль за предоставлением муниципальной услуги может быть осуществлен со стороны граждан, их объединений и организаций в соответствии с законодательством Российской Федерации.

#### **5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего.**

5.1. Заявители имеют право на обжалование решений и действий (бездействия) должностных лиц администрации в досудебном порядке, на получение информации, необходимой для обоснования и рассмотрения жалобы.

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

1) нарушение срока регистрации заявления заявителя об оказании муниципальной услуги;

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Воронежской области, нормативными правовыми актами органов местного самоуправления городского округа город Нововоронеж для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Воронежской области нормативными правовыми актами органов местного самоуправления городского округа город Нововоронеж Воронежской области 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 Воронежской области нормативными правовыми актами органов местного самоуправления городского округа город Нововоронеж Воронежской области;

6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Воронежской области, нормативными правовыми актами органов местного самоуправления городского округа город Нововоронеж Воронежской области;

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

5.3. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступившая жалоба.

Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональные центры, с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) либо Портала государственных и муниципальных услуг Воронежской области, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.4. Жалоба должна содержать:

- наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, фамилию, имя, отчество должностного лица либо муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которого обжалуются;

- 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;

- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) администрации, должностного лица либо муниципального служащего;

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

5.5. Заявитель может обжаловать решения и действия (бездействие) должностных лиц, муниципальных служащих администрации главе администрации<sup>1</sup>.

5.6. Должностные лица администрации, указанные в пункте 5.5 настоящего раздела административного регламента, проводят личный прием заявителей.

Личный прием должностными лицами проводится по предварительной записи. Запись заявителей проводится при личном обращении или с использованием средств телефонной связи по номерам телефонов, которые размещаются на официальном сайте администрации в сети Интернет и информационных стендах.

Специалист, осуществляющий запись заявителей на личный прием, информирует заявителя о дате, времени, месте приема, должности, фамилии, имени и отчестве должностного лица, осуществляющего прием.

5.7. Должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалобы, или администрация отказывают в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

- 1) наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;
- 2) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством;
- 3) наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего административного регламента в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

Должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалобы, или администрация вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

- 1) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- 2) отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

5.8. Заявители имеют право на получение документов и информации, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.9. Жалоба подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа администрации, должностного лица администрации, 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

---

<sup>1</sup>Указывается должностное лицо, которое в соответствии с уставом муниципального образования возглавляет местную администрацию.



регистрации.

5.10. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 5.9 настоящего Административного регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.11. 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.

Приложение № 1  
к Административному регламенту

1. Место нахождения администрации городского округа город Нововоронеж :ул.Космонавтов,д.4, г. Нововоронеж, Воронежская область;  
График работы администрации городского округа город Нововоронеж:  
понедельник - четверг: с 08:00 до 17:15;  
пятница: с 08:00 до 16:00;  
перерыв: с 12:00 до 13.00.  
Официальный сайт администрации городского округа город Нововоронеж в сети Интернет: [www.new-voronezh.ru](http://www.new-voronezh.ru) .  
Адрес электронной почты администрации городского округа город Нововоронеж: [nvor@govvrn.ru](mailto:nvor@govvrn.ru).
2. Телефоны для справок: 8(47364) 2-59-50.

Приложение № 2  
к Административному регламенту

Форма заявления

Главе администрации  
городского округа город Нововоронеж

\_\_\_\_\_  
(Ф.И.О)

\_\_\_\_\_  
(Ф.И.О., адрес регистрации заявителя)

\_\_\_\_\_  
(по доверенности в интересах)

Заявление  
о предоставлении информации о порядке  
предоставления жилищно-коммунальных услуг

Прошу Вас предоставить информацию о

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

\_\_\_\_\_ " \_\_\_\_ "  
\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

*(Ф.И.О. заявителя или уполномоченного лица, подпись, дата)*

Приложение № 3  
к Административному регламенту

Форма уведомления

УВЕДОМЛЕНИЕ  
о необходимости устранения нарушений в оформлении заявления  
и (или) представления отсутствующих документов

Кому:

---

(Ф.И.О., адрес регистрации заявителя)

---

По результатам рассмотрения представленных Вами заявления и приложенных к нему документов, сообщаем, что они не соответствуют требованиям, установленным пунктом 2.6.1 Административного регламента администрации городского округа город Нововоронеж по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению», а именно:

---

---

---

---

С учетом указанных обстоятельств, возвращаем Вам представленные заявление и приложенные к нему документы для устранения выявленных нарушений.

Приложение № 4  
к Административному регламенту

Форма уведомления  
в получении документов

УВЕДОМЛЕНИЕ

в получении документов, представленных для принятия решения  
о предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-  
коммунальных услуг

Настоящим удостоверяется, что заявитель

\_\_\_\_\_

(полное и (если имеется) сокращенное наименование, в том числе фирменное

\_\_\_\_\_

наименование юридического лица)

представил, а сотрудник администрации городского округа город  
Нововоронеж получил "\_\_\_\_" \_\_\_\_\_

(число) (месяц прописью) (год)

документы в количестве \_\_\_\_\_ экземпляров по

1,2 (прописью)

прилагаемому к заявлению перечню документов, необходимых для принятия  
решения о предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-  
коммунальных услуг (согласно п. 2.6.1 Административного регламента  
администрации городского округа город Нововоронеж по предоставлению  
муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке  
предоставления жилищно-коммунальных услуг населению»).

Получены прилагаемые к заявлению документы:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

(Должность специалиста,  
ответственного за прием  
документов)

\_\_\_\_\_

(подпись) (расшифровка подписи)

Приложение № 5  
к Административному регламенту

Блок-схема

