

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

1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования административного регламента.

Администрация городского округа город Нововоронеж (далее – администрация) осуществляет предоставление муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» (далее - муниципальная услуга) на территории городского округа город Нововоронеж.

Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» (далее – Регламент) разработан в целях повышения эффективности и качества, а также обеспечения оптимизации и доступности вышеуказанной услуги.

Регламент определяет сроки и устанавливает порядок взаимодействия между структурными подразделениями администрации городского округа город Нововоронеж, их должностными лицами, взаимодействия администрации городского округа город Нововоронеж с заявителями, иными органами государственной власти и органами местного самоуправления, учреждениями и организациями при предоставлении муниципальной услуги.

Предоставление услуги может осуществляться многофункциональным центром (далее – МФЦ), который реализует свою работу путем организации взаимодействия с органами предоставляющими государственные и муниципальные услуги без участия заявителя, в соответствии с нормативными правовыми актами и соглашением о взаимодействии.

Предоставление муниципальной услуги осуществляется после однократного обращения заявителя с соответствующим запросом, а взаимодействие с органами, предоставляющими государственные услуги, или органами, предоставляющими муниципальные услуги, осуществляется многофункциональным центром без участия заявителя.

1.2. Лица, имеющие право на получение муниципальной услуги.

Право на получение муниципальной услуги имеют физические или юридические лица (далее - заявители).

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги.

Место нахождения администрации: 396070, г. Нововоронеж, ул. Космонавтов, д. 4.

Часы работы и приема документов: понедельник – четверг: с 8.00 до 17.15, пятница: с 8.00 до 16.00 (перерыв: с 12.00 до 13.00), кроме выходных и праздничных дней.

Часы приема отделом управления и развития городского хозяйства и тарифной политики администрации (кабинет № 113): вторник: с 8.00 до 12.00, четверг: с 13.00 до 17.00, кроме выходных и праздничных дней.

Прием документов осуществляется в здании администрации в кабинете № 317 (организационный отдел администрации).

Телефоны, факсы для справок: 8(47364) 2-46-06, 8(47364) 59-9-61.

Адрес электронной почты: nvor@comch.ru.

Место нахождения МФЦ: 396072, г. Нововоронеж, ул. Набережная, д.

34.

Информацию о местонахождении, графике (режиме) работы администрации, структурных подразделений администрации, обеспечивающих организацию предоставления муниципальной услуги, о порядке получения информации заявителями по вопросам предоставления муниципальной услуги, иную информацию, относящуюся к предоставлению муниципальной услуги, заявитель может получить:

- при личном обращении в администрацию, а также с использованием средств телефонной связи, электронной почты;

- на информационных стендах в администрации, на официальном сайте муниципального образования городской округ город Нововоронеж www.new-voronezh.ru (далее – официальный сайт) в разделе «Муниципальные услуги»;

- на едином портале предоставления государственных услуг Российской Федерации www.gosuslugi.ru и на портале государственных и муниципальных услуг Воронежской области www.svc.govvrn.ru.

На официальном сайте и информационных стендах размещается следующая информация:

- график приема заявителей;
- телефоны, адрес электронной почты исполнителя;
- текст настоящего Регламента;
- формы запросов, образцы их заполнения заявителем;
- место расположения, график (режим) работы, номера телефонов, адреса официальных сайтов и электронной почты органов и учреждений, с которыми осуществляется взаимодействие при предоставлении муниципальной услуги (при наличии);

- порядок обжалования решений, действий (бездействия) администрации при предоставлении муниципальной услуги;

- перечень и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления администрацией муниципальных услуг и предоставляются организациями, участвующими в предоставлении муниципальных услуг (далее – услуг, которые являются необходимыми и обязательными);

- иная информация.

Формы заявлений, размещение на официальном сайте, должны быть доступны для заполнения, копирования и направления в электронном виде, а также для вывода на печать.

Информирование заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется в виде индивидуального информирования и публичного информирования.

Информирование проводится в форме устного и письменного информирования.

Индивидуальное устное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги обеспечивается должностными лицами, осуществляющими предоставление муниципальной услуги (далее - должностные лица), лично либо по телефону.

Информирование по иным вопросам осуществляется только на основании письменного обращения.

Ответ на письменное обращение о получении запрашиваемой информации направляется по почте с уведомлением либо по электронной почте в зависимости от способа направления ответа, указанного в письменном обращении заявителя.

Публичное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется посредством размещения соответствующей информации на официальном сайте, а также на информационных стендах в местах предоставления услуги.

Консультации по вопросам предоставления муниципальной услуги проводятся специалистами отдела социальной политики администрации. Консультации предоставляются по следующим вопросам:

- о перечне документов, необходимых для получения муниципальной услуги;
- о времени приема и выдачи документов;
- о сроках предоставления муниципальной услуги;
- о получении результата предоставления муниципальной услуги;
- о порядке обжалования действия (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления муниципальной услуги.

Консультации предоставляются специалистами отдела управления и развития городского хозяйства и тарифной политики администрации в течение всего срока предоставления муниципальной услуги.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу

Орган, предоставляющий муниципальную услугу: администрация.

Структурное подразделение администрации, обеспечивающее организацию предоставления муниципальной услуги: отдел управления и развития городского хозяйства и тарифной политики.

Реализация муниципальной услуги осуществляется при участии:

- управляющих организаций, организаций коммунального комплекса, осуществляющих свою деятельность на территории городского округа город Нововоронеж, иных организаций, обладающих сведениями, необходимыми для предоставления муниципальной услуги.

В целях получения информации для предоставления муниципальной услуги осуществляется межведомственное взаимодействие с подведомственными органам местного самоуправления организациями, путем направления межуровневого запроса в:

- муниципальное унитарное предприятие «Аквасервис» о предоставлении информации в сфере, холодного водоснабжения, водоотведения, захоронения ТБО,

- иные организации, обладающие сведениями, необходимыми для предоставления муниципальной услуги.

Многофункциональные центры в соответствии с соглашениями о взаимодействии осуществляют:

- 1) прием запросов заявителей о предоставлении муниципальной услуги;*
- 2) представление интересов заявителей при взаимодействии с органами, предоставляющими государственные и муниципальные услуги;*
- 3) представление интересов администрации, предоставляющую муниципальную услугу, при взаимодействии с заявителями;*
- 4) информирование в МФЦ заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги, о ходе выполнения необходимых запросов, а также по иным вопросам, связанным с предоставлением муниципальной услуги;*
- 5) направление необходимых межведомственных запросов с использованием информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры;*
- 6) выдачу заявителям документов по результатам предоставления муниципальной услуги, если это предусмотрено соглашением о взаимодействии и иное не предусмотрено федеральным законом.*

2.2. Результат предоставления муниципальной услуги.

Результатом предоставления муниципальной услуги является: предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению в устной либо в письменной форме.

Юридическим фактом, которым заканчивается предоставление муниципальной услуги, является:

- получение заявителем лично под роспись либо по почте заказным письмом с уведомлением, либо по электронной почте или в форме сообщения в «личный кабинет» на едином портале предоставления государственных услуг Российской Федерации и на портале государственных и муниципальных услуг Воронежской области

- при устном обращении - индивидуальное устное информирование.

2.3. Срок предоставления муниципальной услуги.

Срок предоставления муниципальной услуги не должен превышать 30 дней с момента регистрации поступившего заявления, в том числе:

а) приём и регистрация заявлений с прилагаемыми документами, их обработка – 3 рабочих дня;

б) рассмотрение заявления и подготовка ответа заявителю – 16 рабочих дней;

в) направление заявителю письменного сообщения о предоставлении муниципальной услуги, либо об отказе в предоставлении муниципальной услуги – 2 рабочих дня.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней.

2.4. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги.

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

Конституцией Российской Федерации от 12.12.1993г.;

Жилищным Кодексом Российской Федерации от 29.12.2004г.;

Федеральным законом от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

Федеральным законом от 06.10.2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

Федеральным Законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Федеральным Законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации».

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

Для получения информации о порядке предоставления муниципальной услуги заявитель или уполномоченное им лицо представляет в уполномоченный орган заявление (Приложение № 1 настоящего Регламента). По своему желанию заявитель дополнительно может представить документы, которые, по его мнению, имеют значение для предоставления муниципальной услуги. Тексты представленных документов должны быть пригодными для прочтения.

Услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления администрацией муниципальной услуги – нет.

При предоставлении муниципальной услуги обеспечена возможность для граждан представлять заявление в электронном виде с использованием электронной почты, Единого портала государственных услуг Российской Федерации, портала государственных и муниципальных услуг Воронежской области.

В случае, если для предоставления муниципальной услуги необходима обработка персональных данных лица, не являющегося заявителем, заявитель дополнительно представляет документы, подтверждающие получение согласия указанного лица или его законного представителя на обработку персональных данных указанного лица. Документы, подтверждающие

получение согласия, могут быть представлены, в том числе в форме электронного документа.

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, а также представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации и муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении органов, предоставляющих муниципальную услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

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

- подача заявления лицом, не уполномоченным совершать такого рода действия;
- направление документов в орган местного самоуправления, не уполномоченный на её осуществление.

2.7. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

- если заявление не содержит Ф.И.О. заявителя, его почтового адреса и/или электронного адреса;
- если заявление не поддается прочтению, ответ на заявление не дается, о чем сообщается гражданину, направившему заявление, если его фамилия и адрес поддаются прочтению;
- если в обращении содержатся нецензурные, либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи. В указанном случае должностное лицо вправе оставить обращение без ответа по сути поставленных в нем вопросов и сообщить заявителю, направившему его, о недопустимости злоупотребления правом.

2.8. Муниципальная услуга предоставляется на бесплатной основе.

2.9. 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 документов на получение муниципальной услуги - 10 минут.

Максимальный срок ожидания в очереди при получении результата предоставления муниципальной услуги – 10 минут.

2.10. *Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги.*

Срок регистрации заявления с прилагаемыми документами о предоставлении муниципальной услуги – 15 минут.

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

Помещения, выделенные для оказания муниципальной услуги должны соответствовать санитарно-гигиеническим правилам и нормативам. Оформление мест предоставления муниципальной услуги должно быть удобно для визуального изучения информации. Места, предназначенные для предоставления услуги, должны быть оборудованы информационными досками (стендами).

К информационным стендам должна быть обеспечена возможность свободного доступа граждан.

В местах ожидания личного приема должна размещаться следующая информация:

- полное наименование учреждения;
- режим работы учреждения;
- почтовый адрес учреждения;
- фамилии, имена, отчества и должности лиц, осуществляющих предоставление муниципальной услуги;
- адрес официального сайта и электронной почты.

К местам предоставления муниципальной услуги должен быть обеспечен удобный и свободный подход для посетителей и подъезд для транспорта, должны обеспечиваться освещение и уборка прилегающей территории.

При возможности около здания организуются парковочные места для автотранспорта. Доступ заявителей к парковочным местам является бесплатным.

Рабочие места работников, осуществляющих исполнение заявлений физических и юридических лиц, должны быть оборудованы телефонами, средствами вычислительной техники и оргтехникой, позволяющие своевременно и в полном объеме обеспечивать исполнение муниципальной функции.

2.12. Показатели доступности и качества муниципальных услуг.

Предоставляемая муниципальная услуга признается качественной при предоставлении услуги в сроки, определенные п. 2.3. настоящего Регламента, и при отсутствии жалоб со стороны потребителя на нарушение требований стандарта предоставления муниципальной услуги.

2.13. *Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги, в том числе в МФЦ и особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме.*

Заявитель при получении муниципальной услуги имеет право на:

- *получение муниципальной услуги своевременно и в соответствии с*

настоящим Регламентом;

- *получение полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления муниципальной услуги, в том числе в электронной форме;*
- *получение муниципальной услуги в электронной форме, если это не запрещено законом, по выбору заявителя;*
- *досудебное (внесудебное) рассмотрение жалоб в процессе получения муниципальной услуги;*
- *получение муниципальной услуги в МФЦ в соответствии с соглашениями, заключенными между МФЦ и администрацией (далее - соглашения о взаимодействии), с момента вступления в силу соответствующего соглашения о взаимодействии.*

При предоставлении муниципальной услуги администрация обязана:

- *предоставлять муниципальную услугу в соответствии с административным Регламентом;*
- *обеспечивать возможность получения заявителем муниципальной услуги в электронной форме, если это не запрещено законом, а также в иных формах, предусмотренных законодательством Российской Федерации, по выбору заявителя;*
- *в рамках межведомственного взаимодействия направлять запросы о предоставлении документов и информации либо предоставлять в органы исполнительной власти и подведомственным им организациям, а также в МФЦ документы и информацию, необходимые для предоставления государственных и муниципальных услуг.*

Предоставление в установленном порядке информации заявителям и обеспечение доступа заявителей к сведениям о государственных и муниципальных услугах обеспечивается информационными системами, в том числе:

- *федеральный портал государственных услуг Российской Федерации www.gosuslugi.ru;*
- *региональный портал государственных и муниципальных услуг Воронежской области www.svc.govvrn.ru;*
- *сайт муниципального образования городской округ город Нововоронеж www.new-voronezh.ru, который содержит информацию о муниципальных услугах, предоставляемых на территории городского округа город Нововоронеж, а также имеет выход на региональный портал государственных и муниципальных услуг Воронежской области.*

3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме

Блок-схема предоставления муниципальной услуги приведена в приложении № 2 к настоящему Регламенту.

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

- а) приём и регистрация заявления с прилагаемыми документами, их обработка;
- б) рассмотрение заявления и подготовка ответа заявителю;
- в) направление заявителю письменного сообщения о предоставлении муниципальной услуги, либо об отказе в предоставлении муниципальной услуги

3.2. Приём и регистрация заявления с прилагаемыми документами, их обработка.

Юридическим фактом, являющимся основанием для начала административного действия, является поступление в администрацию заявления (Приложение №1 к настоящему Регламенту), юридического или физического лица, *либо в МФЦ по месту жительства посредством:*

- *личного обращения с заявлением и документами, необходимыми для предоставления муниципальной услуги;*
- *почтового отправления заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;*
- *направления заявления по электронной почте;*
- *направления заявления через единый портал предоставления государственных услуг Российской Федерации и портал государственных и муниципальных услуг Воронежской области.*

Сотрудником, ответственным за исполнение административного действия на этапе поступления в администрацию заявления и прилагаемых к нему документов являются специалист организационного отдела администрации, в должностные обязанности которого входит прием и регистрация входящих документов, и руководитель аппарата, в функциональном подчинении которого находится организационный отдел *либо специалист МФЦ.*

Специалист организационного отдела администрации регистрирует поступившее заявление и прилагаемые к нему документы, проверяет правильность их оформления, проводит их первоначальную обработку.

Первоначальная обработка документов заключается в следующем:

- а) в оценке их соответствия установленным требованиям, необходимым и достаточным для принятия указанных документов на рассмотрение исполнительно-распорядительным органом местного самоуправления городского округа город Нововоронеж, в том числе в оценке фактического наличия всех документов, указанных в качестве приложений в тексте заявления, регистрации заявления;

- б) в передаче указанных документов заместителю главы администрации, уполномоченному от имени и в интересах муниципального образования городской округ город Нововоронеж на принятие решений в сфере предоставления жилищно-коммунальных услуг населению городского округа город Нововоронеж (далее заместитель главы администрации), с целью

определения им исполнителя, ответственного за подготовку (обеспечение подготовки) ответа заявителю, путем написания соответствующей резолюции на поступившем заявлении.

После ознакомления с заявлением заместитель главы администрации своей резолюцией направляет его для рассмотрения по существу и подготовки ответа начальнику отдела управления и развития жилищно-коммунального комплекса администрации. Резолюция представляет собой письменное распоряжение, изложенное на лицевой стороне первого листа заявления.

При поступлении в МФЦ заявления и прилагаемых к нему документов, специалист МФЦ, ответственный за прием и регистрацию документов:

- устанавливает предмет обращения гражданина, а при личном обращении осуществляет проверку документа, удостоверяющего личность заявителя;

- проверяет представленные документы на предмет их соответствия установленным требованиям.

В случае установления несоответствия документов установленным требованиям, специалист МФЦ передает (направляет) документы заявителю для приведения их в соответствие с установленными требованиями и указывает, какие именно действия и в какой последовательности должен совершить заявитель. По просьбе заявителя специалист МФЦ может составить перечень действий в письменном виде.

Общий максимальный срок административной процедуры – 3 дня с момента поступления заявления и прилагаемых к нему документов в организационный отдел, в том числе:

передача документов для визирования заместителю главы администрации - 1 день с момента поступления заявления и прилагаемых к нему документов в организационный отдел;

визирование заявления - 1 день с момента поступления заявления и прилагаемых к нему документов заместителю главы администрации;

передача заявления, содержащего резолюцию заместителя главы администрации, исполнителю - 1 день с момента поступления заявления и прилагаемых к нему документов в организационный отдел.

Результатом административного действия является передача поступившего заявления, содержащего резолюцию заместителя главы администрации, и приложенных к нему документов, ответственному исполнителю для дальнейшего исполнения.

Фиксацией результата выполнения административного действия является подпись исполнителя, ответственного за подготовку ответа на заявление, содержащего резолюцию заместителя главы администрации, в журнале регистрации входящих документов.

3.3. Рассмотрение заявления и подготовка ответа заявителю.

Юридическим фактом, являющимся основанием для начала административного действия, является поступление в отдел управления и развития городского хозяйства и тарифной политики заявления, содержащего

резолуцию заместителя главы администрации *либо пакета документов из МФЦ.*

Специалисты отдела управления и развития городского хозяйства и тарифной политики администрации проводят обработку заявлений и подготовку ответа заявителю.

Обработка документов заключается в оценке их соответствия установленным требованиям, необходимым и достаточным для предоставления муниципальной услуги.

При рассмотрении заявления уполномоченный специалист вправе обращаться к заявителю, в соответствующие организации для получения дополнительной информации, в том числе по телефону или электронной почте. При этом заявитель вправе устно или в письменном виде представить указанному специалисту соответствующую информацию.

При рассмотрении заявления уполномоченный специалист вправе обращаться к руководителям структурных подразделений администрации для получения необходимой информации с целью предоставления заявителю муниципальной услуги.

Подготовленный отделом управления и развития городского хозяйства и тарифной политики ответ о предоставлении муниципальной услуги, либо об отказе в предоставлении муниципальной услуги, направляется заместителю главы администрации на подпись.

Общий максимальный срок предоставления административной процедуры – 16 рабочих дней с момента поступления заявления и прилагаемых к нему документов исполнителем отдела управления и развития городского хозяйства и тарифной политики администрации, в том числе:

- подготовка информации исполнителем - 14 рабочих дней с момента поступления заявления и прилагаемых к нему документов в отдел управления и развития городского хозяйства и тарифной политики администрации;

- подписание ответа на заявление - 2 рабочих дня с момента поступления ответа на заявление заместителю главы администрации.

Результатом административного действия является возврат представленного на подпись ответа заявителю в отдел управления и развития городского хозяйства и тарифной политики с замечаниями, или его подписание заместителем главы администрации.

Фиксацией результата выполнения административного действия является подписание ответа заместителем главы администрации. Подписанный ответ на заявление направляется специалисту организационного отдела для направления его заявителю муниципальной услуги.

3.4. Направление заявителю письменного сообщения о предоставлении муниципальной услуги, либо об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

Юридическим фактом, являющимся основанием для начала административного действия, является поступление ответа на заявление, после

подписания заместителем главы администрации на регистрацию в организационный отдел.

После выполнения действия, связанного с регистрацией исходящей корреспонденции, организационным отделом администрации обеспечивается передача заявителю письменного сообщения о предоставлении муниципальной услуги, либо об отказе в предоставлении муниципальной услуги письмом, по факсу или по электронной почте, *либо письменное сообщение направляется в МФЦ для дальнейшей передачи его заявителю.*

Общий максимальный срок предоставления административной процедуры – 2 дня с момента поступления ответа на заявление заявителю муниципальной услуги в организационный отдел администрации, в том числе:

- регистрация ответа на заявление в журнале исходящей документации - 1 рабочий день с момента поступления ответа на заявление специалисту организационного отдела администрации;

- передача информации заявителю - 1 рабочий день с момента регистрации ответа на заявление.

Специалист администрации *либо МФЦ, ответственный за выдачу документов, в зависимости от способа обращения и получения результата предоставления муниципальной услуги, избранного заявителем, направляет указанные документы заявителю по адресу, указанному в заявлении по почте заказным письмом с уведомлением либо по электронной почте или в форме сообщения в «личный кабинет» на едином портале предоставления государственных услуг Российской Федерации и на портале государственных и муниципальных услуг Воронежской области, передает их заявителю при личном обращении под роспись.*

Фиксацией административного действия является подпись специалиста организационного отдела в журнале регистрации исходящей корреспонденции об отправке ответа заявителю муниципальной услуги.

4. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Текущий контроль соблюдения последовательности действий, определенных административными процедурами предоставления муниципальной услуги, и принятия решений специалистами осуществляется должностными лицами администрации, ответственными за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги.

4.2. Специалисты отделов, осуществляющие действия в соответствии с настоящим Регламентом, несут ответственность за достоверность представленной муниципальной услуги.

4.3 Текущий контроль осуществляется путем проведения должностным лицом, ответственным за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги, проверок соблюдения и исполнения специалистами положений настоящего Регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации.

4.4. Контроль полноты и качества предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений порядка выполнения положений настоящего Регламента.

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

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

5.1. Заявитель может обратиться с жалобой в случаях:

- нарушения срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;
- нарушения срока предоставления муниципальной услуги;
- требования у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Воронежской области, муниципальными правовыми актами городского округа город Нововоронеж, настоящим Регламентом;
- отказа в приеме документов заявителя, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Воронежской области, муниципальными правовыми актами городского округа город Нововоронеж, настоящим Регламентом;
- необоснованного отказа в предоставлении муниципальной услуги;
- затребования с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Воронежской области, муниципальными правовыми актами городского округа город Нововоронеж, настоящим Регламентом;
- отказа должностного лица, муниципального служащего администрации в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в администрацию городского округа город Нововоронеж.

Жалоба может быть направлена по почте, через МФЦ, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта, единого портала государственных услуг Российской Федерации либо портала государственных и муниципальных услуг Воронежской области, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.2. Жалоба должна содержать:

- наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица, муниципального служащего администрации;

- 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) должностного лица, муниципального служащего администрации;

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

5.3. Жалоба, поступившая в администрацию, подлежит рассмотрению главой администрации, заместителем главы администрации, наделенными полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа администрации, должностного лица, муниципального служащего 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. По результатам рассмотрения жалобы, администрация принимает одно из следующих решений:

- 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 законодательно не предусмотрено;

- отказывает в удовлетворении жалобы.

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

5.5. 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.