УТВЕРЖДЕН

постановлением администрации

городского округа город Воронеж

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_\_\_\_

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДСКОГО ОКРУГА ГОРОД ВОРОНЕЖ ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ «ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ ПРЕДУСМОТРЕННОЙ ЖИЛИЩНЫМ КОДЕКСОМ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ,

В СФЕРЕ УПРАВЛЕНИЯ МНОГОКВАРТИРНЫМИ ДОМАМИ»

1. Общие положения
	1. Предмет регулирования административного регламента
		1. Административный регламент администрации городского округа город Воронеж по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации, предусмотренной Жилищным кодексом Российской Федерации, в сфере управления многоквартирными домами» (далее – Административный регламент) разработан в целях повышения качества, доступности и прозрачности предоставления муниципальной услуги, и определяет стандарт, сроки и последовательность действий (административных процедур) при осуществлении полномочий по предоставлению муниципальной услуги в городском округе город Воронеж.

1.1.2. Предметом регулирования настоящего Административного регламента являются отношения, возникающие между заявителями, администрацией городского округа город Воронеж и МФЦ в связи с предоставлением муниципальной услуги по предоставлению информации, предусмотренной Жилищным кодексом Российской Федерации, в сфере управления многоквартирными домами, в том числе:

* о требованиях, предъявляемых к предоставлению коммунальных услуг;
* о поставщиках коммунальных услуг, действующих тарифах (нормативах) на коммунальные услуги и размерах оплаты этих услуг;
* о составе работ, услуг по содержанию общего имущества, принадлежащего на праве общей долевой собственности собственникам помещений в многоквартирном доме, и о правилах его содержания;
* о правах и обязанностях потребителя и поставщика коммунальных услуг;
* о порядке расчета платы за содержание и ремонт жилого помещения и коммунальные услуги;
* о порядке расчета, перерасчета платы за отдельные виды коммунальных услуг в период временного отсутствия потребителей в занимаемом жилом помещении;
* о порядке установления факта непредоставления коммунальных услуг или предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества;
* 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, перечне и качестве оказываемых услуг и (или) выполняемых работ;
* 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 жилищной сфере и в сфере коммунальных услуг;
* о состоянии расположенных на территориях муниципальных образований объектов коммунальной и инженерной инфраструктур;
* о лицах, осуществляющих эксплуатацию объектов коммунальной и инженерной инфраструктур;
* о производственных программах и об инвестиционных программах организаций, поставляющих ресурсы, необходимые для предоставления коммунальных услуг;
* о соблюдении установленных параметров качества товаров и услуг организациями, поставляющими ресурсы, необходимые для предоставления коммунальных услуг;
* о состоянии расчетов лиц, осуществляющих управление многоквартирными домами, с лицами, осуществляющими производство и реализацию ресурсов, необходимых для предоставления коммунальных услуг, а также с лицами, осуществляющими водоотведение.
	1. Круг заявителей

1.2.1. Заявителями являются физические лица и юридические лица, индивидуальные предприниматели (далее – заявитель).

1.2.2. Интересы заявителей, указанных в пункте 1.2.1 настоящего Административного регламента, могут представлять лица, обладающие соответствующими полномочиями (далее – представитель).

 1.3. Требование предоставления заявителю муниципальной услуги в соответствии с вариантом предоставления муниципальной услуги, соответствующим признакам заявителя, определенным в результате анкетирования, проводимого органом, предоставляющим муниципальную услугу (далее – профилирование), а также результата, за предоставлением которого обратился заявитель

1.3.1. Признаки заявителя определяются путем профилирования, осуществляемого в соответствии с настоящим Административным регламентом.

1.3.2. Перечень признаков заявителей, а также комбинации значений признаков, каждая из которых соответствует одному варианту предоставления муниципальной услуги, установлен приложением № 1 к настоящему Административному регламенту.

1.3.3. Муниципальная услуга оказывается по единому сценарию для всех заявителей в зависимости от выбора категории заявителя.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги

Наименование муниципальной услуги – «Предоставление информации, предусмотренной Жилищным кодексом Российской Федерации, в сфере управления многоквартирными домами».

2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу

Орган, предоставляющий муниципальную услугу, – администрация городского округа город Воронеж (далее – администрация).

Структурное подразделение администрации городского округа город Воронеж, обеспечивающее организацию предоставления муниципальной услуги, – управление жилищно-коммунального хозяйства (далее – управление).

За предоставлением муниципальной услуги заявитель может также обратиться в многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – МФЦ).

МФЦ не вправе принимать решение об отказе в приеме заявления о предоставлении информации, предусмотренной Жилищным кодексом Российской Федерации, в сфере управления многоквартирными домами и прилагаемых к нему документов в случае, если указанные заявления поданы в МФЦ.

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги

2.3.1. Результатами предоставления муниципальной услуги являются:

а) предоставление заявителю информации, предусмотренной Жилищным кодексом Российской Федерации, в сфере управления многоквартирными домами;

б) уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

2.3.2. Результат предоставления муниципальной услуги, указанный в пункте 2.3.1 настоящего Административного регламента:

а) направляется заявителю в форме электронного документа, подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного должностного лица, в личный кабинет на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) и (или) Портале Воронежской области в сети Интернет в случае, если такой способ указан в заявлении о предоставлении информации, предусмотренной Жилищным кодексом Российской Федерации, в сфере управления многоквартирными домами;

б) выдается заявителю на бумажном носителе при личном обращении в управление, МФЦ либо направляется заявителю посредством почтового отправления в соответствии с выбранным заявителем способом получения результата предоставления услуги.

2.3.3. Формирование реестровой записи в качестве результата предоставления муниципальной услуги не предусмотрено.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги

Срок предоставления муниципальной услуги составляет не более двадцати календарных дней после получения управлением заявления о предоставлении информации способами, указанными в пункте 2.6.2 настоящего Административного регламента.

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги

Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги (с указанием их реквизитов и источников официального опубликования), информация о порядке досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих муниципальную услугу, их должностных лиц, муниципальных служащих, работников размещаются на официальном сайте администрации (voronezh-city.ru), а также на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) и (или) Портале Воронежской области в сети Интернет.

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

2.6.1. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, подлежащих представлению заявителем самостоятельно:

муниципальная услуга предоставляется на основании заявления о предоставлении информации, предусмотренной Жилищным кодексом Российской Федерации, в сфере управления многоквартирными домами. В случае его представления в электронной форме посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) и (или) Портала Воронежской области в сети Интернет в соответствии с подпунктом «а» пункта 2.6.2 настоящего Административного регламента указанное заявление заполняется путем внесения соответствующих сведений в интерактивную форму на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) и (или) Портале Воронежской области в сети Интернет.

В письменном заявлении должна быть указана информация о заявителе (Ф.И.О., адрес места регистрации, контактный телефон (телефон указывается по желанию) – для физического лица; полное наименование, Ф.И.О. руководителя, фактический и юридический адрес, контактный телефон (телефон указывается по желанию) – для юридического лица). Заявление должно быть подписано заявителем.

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

Копии документов, не заверенные надлежащим образом, представляются заявителем с предъявлением подлинников.

2.6.2. Заявление о предоставлении муниципальной услуги подается по форме, приведенной в приложении № 2 к настоящему Административному регламенту, одним из следующих способов по выбору заявителя:

а) в электронной форме посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) и (или) Портала Воронежской области в сети Интернет;

б) на бумажном носителе посредством личного обращения в управление, в том числе через МФЦ в соответствии с соглашением о взаимодействии между автономным учреждением Воронежской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – АУ «МФЦ») и администрацией, либо посредством почтового отправления.

2.6.3. Исчерпывающий перечень необходимых для предоставления муниципальной услуги документов (их копий или сведений, содержащихся в них), которые запрашиваются управлением в порядке межведомственного информационного взаимодействия (в том числе с использованием единой системы межведомственного электронного взаимодействия и подключаемых к ней региональных систем межведомственного электронного взаимодействия) в государственных органах и организациях, в распоряжении которых находятся указанные документы, и которые заявитель вправе представить по собственной инициативе:

перечень таких документов отсутствует.

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

Оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, не предусмотрено.

2.8. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги или отказа в предоставлении муниципальной услуги

2.8.1. Оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги законодательством не предусмотрено.

2.8.2. Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги является представление заявителем заявления, в котором запрашиваемая информация не относится к информации, предусмотренной Жилищным кодексом Российской Федерации, в сфере управления многоквартирными домами.

2.9. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги, и способы ее взимания

Предоставление муниципальной услуги осуществляется без взимания платы.

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

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявителем заявления о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги в управлении или МФЦ составляет не более 15 минут.

2.11. Срок регистрации заявления заявителя о предоставлении муниципальной услуги

Регистрация заявления о предоставлении информации, предусмотренной Жилищным кодексом Российской Федерации, в сфере управления многоквартирными домами, представленного заявителем в управление указанными в пункте 2.6.2 настоящего Административного регламента способами, осуществляется не позднее одного рабочего дня, следующего за днем его поступления.

В случае представления заявления о предоставлении информации, предусмотренной Жилищным кодексом Российской Федерации, в сфере управления многоквартирными домами в электронной форме посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) и (или) Портала Воронежской области в сети Интернет вне рабочего времени управления либо в выходной, нерабочий праздничный день днем получения заявления о предоставлении информации, предусмотренной Жилищным кодексом Российской Федерации, в сфере управления многоквартирными домами населению считается первый рабочий день, следующий за днем представления заявителем указанного заявления.

Заявление о предоставлении информации, предусмотренной Жилищным кодексом Российской Федерации, в сфере управления многоквартирными домами считается полученным управлением со дня его регистрации.

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. Центральный вход в здание, где предоставляется муниципальная услуга, должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о наименовании организации.

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, извлечения – на информационных стендах);

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

- 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.

2.12.6. Требования к обеспечению условий доступности муниципальной услуги для инвалидов:

- орган, предоставляющий муниципальную услугу, обеспечивает условия для беспрепятственного доступа инвалидов в здание и помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, и получения ими муниципальной услуги в соответствии с требованиями, установленными Федеральным законом от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» и другими законодательными и нормативными правовыми актами Российской Федерации и Воронежской области;

- если здание и помещения, в которых предоставляется услуга, не приспособлены или не полностью приспособлены для потребностей инвалидов, орган, предоставляющий муниципальную услугу, обеспечивает предоставление муниципальной услуги по месту жительства инвалида.

2.13. Показатели доступности и качества муниципальной услуги

2.13.1. Показателями доступности муниципальной услуги являются:

- наличие полной и понятной информации о порядке, сроках и ходе предоставления муниципальной услуги в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет);

- возможность получения заявителем уведомлений о предоставлении муниципальной услуги с помощью Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) и (или) Портала Воронежской области в сети Интернет;

- возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий;

- доступность электронных форм документов, необходимых для предоставления услуги;

- возможность подачи заявлений и прилагаемых к ним документов в электронной форме.

2.13.2. Показателями качества муниципальной услуги являются:

- своевременность предоставления муниципальной услуги в соответствии со стандартом ее предоставления, установленным настоящим Административным регламентом;

- отсутствие обоснованных жалоб на действия (бездействие) сотрудников и их некорректное (невнимательное) отношение к заявителям;

- отсутствие нарушений установленных сроков в процессе предоставления муниципальной услуги.

2.14. Иные требования к предоставлению муниципальной услуги,

в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальных услуг в МФЦ и особенности предоставления муниципальных услуг в электронной форме

2.14.1. Услуги, необходимые и обязательные для предоставления муниципальной услуги, отсутствуют.

2.14.2. Информационные системы, используемые для предоставления муниципальной услуги:

- Портал Воронежской области в сети Интернет.

2.14.3. Прием заявителей (прием и выдача документов) осуществляется специалистами МФЦ.

2.14.4. Прием заявителей специалистами осуществляется в соответствии с графиком (режимом) работы МФЦ.

2.14.5. МФЦ при однократном обращении заявителя с запросом о предоставлении нескольких муниципальных услуг (далее – комплексный запрос) организует предоставление заявителю двух и более муниципальных услуг. В этом случае МФЦ для обеспечения получения заявителем муниципальных услуг, указанных в комплексном запросе, действует в интересах заявителя без доверенности и направляет в органы, предоставляющие муниципальные услуги, заявления, подписанные уполномоченным работником МФЦ и скрепленные печатью МФЦ, а также сведения, документы и (или) информацию, необходимые для предоставления указанных в комплексном запросе муниципальных услуг, с приложением заверенной МФЦ копии комплексного запроса. При этом не требуется составление и подписание таких заявлений заявителем.

2.14.6. При личном обращении заявителя в МФЦ специалист:

- устанавливает предмет обращения, устанавливает личность заявителя, проверяет документ, удостоверяющий личность заявителя;

- проверяет полномочия заявителя, в том числе полномочия представителя гражданина действовать от его имени, полномочия представителя юридического лица действовать от имени юридического лица;

- проверяет соответствие заявления установленным требованиям;

- проверяет соответствие представленных документов следующим требованиям: документы в установленных законодательством случаях нотариально удостоверены, скреплены печатями, имеют надлежащие подписи определенных законодательством должностных лиц; в документах нет подчисток, приписок, зачеркнутых слов и иных неоговоренных исправлений; документы не имеют серьезных повреждений, наличие которых не позволяет однозначно истолковать их содержание;

- регистрирует заявление с прилагаемым комплектом документов.

В случае наличия оснований, указанных в подразделе 2.7 настоящего Административного регламента, специалист, ответственный за прием документов, уведомляет заявителя о наличии препятствий к принятию документов, возвращает документы, объясняет заявителю содержание выявленных недостатков в представленных документах и предлагает принять меры по их устранению.

2.14.7. Заявителям обеспечивается возможность копирования форм заявлений, размещенных на официальном сайте администрации, на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) и (или) Портале Воронежской области в сети Интернет.

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

3.1. Перечень вариантов предоставления муниципальной услуги

Настоящий подраздел содержит состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур для следующих вариантов предоставления муниципальной услуги:

- вариант 1 – за предоставлением информации, предусмотренной Жилищным кодексом Российской Федерации, в сфере управления многоквартирными домами обратился заявитель лично;

- вариант 2 – за предоставлением информации, предусмотренной Жилищным кодексом Российской Федерации, в сфере управления многоквартирными домами обратился представитель заявителя.

3.2. Описание административной процедуры профилирования заявителя

3.2.1. Вариант предоставления муниципальной услуги определяется в зависимости от результата предоставления услуги, за предоставлением которой обратился заявитель.

3.2.2. Вариант предоставления муниципальной услуги определяется исходя из установленных в соответствии с приложением № 1 к настоящему Административному регламенту признаков заявителя, а также из результата предоставления муниципальной услуги, за предоставлением которого обратился заявитель.

3.2.3. Сценарий предоставления муниципальной услуги для всех категорий заявителей является единым.

3.3. Прием запроса и документов и (или) информации, необходимых для предоставления муниципальной услуги

3.3.1.Основанием для начала административной процедуры является личное обращение заявителя или его уполномоченного представителя в управление или в МФЦ с заявлением либо поступление заявления в адрес управления, МФЦ посредством почтового отправления, с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) и (или) Портала Воронежской области в сети Интернет.

3.3.2. При личном обращении заявителя в управление либо в МФЦ специалист, ответственный за прием документов:

- устанавливает предмет обращения;

- проверяет соответствие заявления установленным требованиям;

- регистрирует заявление.

3.3.3. При поступлении заявления посредством почтового отправления специалист, ответственный за прием документов:

- устанавливает предмет обращения;

- проверяет соответствие заявления установленным требованиям;

- регистрирует заявление.

3.3.4. При поступлении заявления в электронном виде оно распечатывается на бумажном носителе, и в дальнейшем работа с ним ведется в установленном порядке.

Получение заявления подтверждается путем направления заявителю уведомления (в виде текстового сообщения), содержащего входящий регистрационный номер и дату регистрации заявления.

Уведомление о получении заявления в форме электронного документа направляется заявителю не позднее 1 рабочего дня, следующего за днем поступления заявления в управление, с использованием сервисов Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) и (или) Портала Воронежской области в сети Интернет.

3.3.5. В случае обращения заявителя за предоставлением муниципальной услуги через МФЦ зарегистрированное заявление передается с сопроводительным письмом в адрес управления в порядке и сроки, установленные заключенным соглашением о взаимодействии.

3.3.6. Результатом административной процедуры является прием и регистрация заявления.

3.3.7. Максимальный срок исполнения административной процедуры – 1 календарный день, при поступлении заявления в электронной форме – не позднее рабочего дня, следующего за днем поступления заявления в управление.

3.4. Принятие решения о предоставлении (об отказе в предоставлении) муниципальной услуги

3.4.1. Основанием для начала административной процедуры является наличие заявлению о предоставлении информации, предусмотренной Жилищным кодексом Российской Федерации, в сфере управления многоквартирными домами.

3.4.2. В рамках рассмотрения заявления о предоставлении информации, предусмотренной Жилищным кодексом Российской Федерации, в сфере управления многоквартирными домами осуществляется проверка наличия и правильности оформления представленных документов.

3.4.3. Критерием принятия решения о предоставлении муниципальной услуги является отсутствие оснований, предусмотренных пунктом 2.8 настоящего Административного регламента.

3.4.4. Критерием принятия решения об отказе в предоставлении муниципальной услуги является наличие оснований, предусмотренных пунктом 2.8 настоящего Административного регламента.

3.4.5. По результатам проверки заявления на соответствие требованиям, установленным пунктом 2.8 настоящего Административного регламента специалист подготавливает проект соответствующего решения.

3.4.6. Решение о предоставлении муниципальной услуги или об отказе в предоставлении муниципальной услуги принимается руководителем управления или заместителем руководителя управления, курирующим отдел, ответственный за предоставление муниципальной услуги.

3.4.7. Решение, принимаемое руководителем управления или заместителем руководителя управления, курирующим отдел, ответственный за предоставление муниципальной услуги, о предоставлении муниципальной услуги или об отказе в предоставлении муниципальной услуги, подписывается им, в том числе с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи.

Результатом административной процедуры является подготовка информации заявителю или уведомления об отказе в ее предоставлении.

3.4.8. Срок принятия решения о предоставлении (об отказе в предоставлении) муниципальной услуги не может превышать 16 календарных дней со дня регистрации заявления о предоставлении информации, предусмотренной Жилищным кодексом Российской Федерации, в сфере управления многоквартирными домами.

3.5. Предоставление результата муниципальной услуги

3.5.1. Основанием для начала выполнения административной процедуры является подписание руководителем управления или заместителем руководителя управления, курирующим отдел, ответственный за предоставление муниципальной услуги, информации, предусмотренной Жилищным кодексом Российской Федерации, в сфере управления многоквартирными домами или решения об отказе в предоставлении информации, предусмотренной Жилищным кодексом Российской Федерации, в сфере управления многоквартирными домами.

3.5.2. Заявитель по его выбору вправе получить результат предоставления муниципальной услуги одним из следующих способов:

а) на бумажном носителе;

б) в форме электронного документа, подписанного с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи руководителя управления или заместителя руководителя управления, курирующего отдел, ответственный за предоставление муниципальной услуги.

3.5.3. Лицом, ответственным за выполнение административной процедуры, является специалист, ответственный за предоставление муниципальной услуги.

3.5.4. При подаче заявления о предоставлении информации, предусмотренной Жилищным кодексом Российской Федерации, в сфере управления многоквартирными домами в ходе личного приема, посредством почтового отправления информация или решение об отказе в предоставлении информации соответственно выдается заявителю на руки или направляется посредством почтового отправления, если в заявлении о предоставлении информации, предусмотренной Жилищным кодексом Российской Федерации, в сфере управления многоквартирными домами не был указан иной способ.

3.5.5. При подаче заявления о предоставлении информации, предусмотренной Жилищным кодексом Российской Федерации, в сфере управления многоквартирными домами посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) и (или) Портала Воронежской области в сети Интернет направление заявителю информации или решения об отказе в предоставлении информации осуществляется в личный кабинет заявителя на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) и (или) Портале Воронежской области в сети Интернет, если в заявлении о предоставлении информации, предусмотренной Жилищным кодексом Российской Федерации, в сфере управления многоквартирными домами не был указан иной способ.

3.5.6. При подаче заявления о предоставлении информации, предусмотренной Жилищным кодексом Российской Федерации, в сфере управления многоквартирными домами через МФЦ информация или решение об отказе в предоставлении информации направляется в МФЦ, если в заявлении о предоставлении информации, предусмотренной Жилищным кодексом Российской Федерации, в сфере управления многоквартирными домами не был указан иной способ.

3.5.6. Срок предоставления заявителю результата муниципальной услуги исчисляется со дня подписания информации, предусмотренной Жилищным кодексом Российской Федерации, в сфере управления многоквартирными домами или решения об отказе в предоставлении информации, предусмотренной Жилищным кодексом Российской Федерации, в сфере управления многоквартирными домами и составляет 3 календарных дня, но не превышает срок, установленный в пункте 2.4 настоящего Административного регламента.

3.6. Получение дополнительных сведений от заявителя

3.6.1. Получение дополнительных сведений от заявителя не предусмотрено.

3.6.2. Возможность предоставления муниципальной услуги в упреждающем (проактивном) режиме не предусмотрена.

3.6.3. Возможность предоставления результата муниципальной услуги по экстерриториальному принципу отсутствует.

4. Формы контроля за исполнением Административного регламента

4.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием ими решений

Текущий контроль за соблюдением и исполнением настоящего Административного регламента, иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, осуществляется руководителем управления.

Текущий контроль осуществляется путем проведения должностным лицом, ответственным за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги, проверок соблюдения и исполнения муниципальными служащими управления положений настоящего Административного регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации, Воронежской области, администрации.

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. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение плановых и внеплановых проверок.

4.2.2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги устанавливаются на основании квартальных, полугодовых или годовых планов работы, утверждаемых руководителем управления.

При плановой проверке полноты и качества предоставления муниципальной услуги контролю подлежат:

- соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги;

- соблюдение положений настоящего Административного регламента;

- правильность и обоснованность принятого решения об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

Внеплановая проверка может проводиться по конкретному обращению заявителя или иных заинтересованных лиц, в том числе о качестве предоставления муниципальной услуги. Для проведения внеплановой проверки полноты и качества организации предоставления муниципальной услуги формируется комиссия, состав которой утверждается приказом управления.

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

4.2.3. Контроль деятельности управления осуществляет первый заместитель главы администрации по городскому хозяйству.

4.3. Ответственность должностных лиц органа, предоставляющего муниципальную услугу, за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления муниципальной услуги

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

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

4.4. Требования к порядку и формам контроля за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций

4.4.1. Граждане, их объединения и организации имеют право осуществлять контроль за предоставлением муниципальной услуги путем получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе о сроках завершения административных процедур (действий).

Граждане, их объединения и организации также имеют право:

- направлять замечания и предложения по улучшению доступности и качества предоставления муниципальной услуги;

- вносить предложения о мерах по устранению нарушений настоящего Административного регламента.

4.4.2. Должностные лица, ответственные за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги, принимают меры к прекращению допущенных нарушений, устраняют причины и условия, способствующие совершению нарушений.

Информация о результатах рассмотрения замечаний и предложений граждан, их объединений и организаций доводится до сведения лиц, направивших эти замечания и предложения.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, МФЦ, организаций, указанных в части 1.1 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ, а также их должностных лиц, муниципальных служащих, работников

5.1. Заявители имеют право на обжалование решений и действий (бездействия) управления, должностного лица управления либо муниципального служащего, МФЦ, работника МФЦ, а также организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ (далее – привлекаемые организации), или их работников в досудебном порядке.

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

- нарушение срока регистрации заявления о предоставлении муниципальной услуги, запроса, указанного в статье 15.1 Федерального закона № 210-ФЗ;

- нарушение срока предоставления муниципальной услуги. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) МФЦ, работника МФЦ возможно в случае, если на МФЦ, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению муниципальной услуги в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ;

- требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Воронежской области, нормативными правовыми актами органов местного самоуправления городского округа город Воронеж для предоставления муниципальной услуги;

- отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Воронежской области, нормативными правовыми актами органов местного самоуправления городского округа город Воронеж для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

- отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Воронежской области, нормативными правовыми актами органов местного самоуправления городского округа город Воронеж. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) МФЦ, работника МФЦ возможно в случае, если на МФЦ, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению муниципальной услуги в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ;

- 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 Воронеж;

- отказ администрации, должностного лица управления, МФЦ, работника МФЦ, привлекаемых организаций или их работников в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) МФЦ, работника МФЦ возможно в случае, если на МФЦ, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению муниципальной услуги в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ;

- нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления муниципальной услуги;

- приостановление предоставления муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Воронежской области, муниципальными правовыми актами органов местного самоуправления городского округа город Воронеж. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) МФЦ, работника МФЦ возможно в случае, если на МФЦ, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению муниципальной услуги в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ;

- требование у заявителя при предоставлении муниципальной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона № 210-ФЗ. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) МФЦ, работника МФЦ возможно в случае, если на МФЦ, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению муниципальной услуги в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ.

5.3. Заявители имеют право на получение информации, необходимой для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.4. Оснований для отказа в рассмотрении жалобы не имеется.

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

Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в администрацию, МФЦ либо в департамент цифрового развития Воронежской области (далее – департамент цифрового развития), а также в привлекаемые организации.

Жалоба на решения и действия (бездействие) администрации, должностного лица администрации, муниципального служащего может быть направлена по почте, через МФЦ, с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, в том числе Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) либо Портала Воронежской области в сети Интернет, официального сайта администрации, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

Жалоба на решения и действия (бездействие) МФЦ, работника МФЦ может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, в том числе официального сайта МФЦ, Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) либо Портала Воронежской области в сети Интернет, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

Жалоба на решения и действия (бездействие) привлекаемых организаций, а также их работников может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, в том числе официальных сайтов этих организаций, Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) либо Портала Воронежской области в сети Интернет, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.6. Жалоба должна содержать:

- наименование администрации, должностного лица администрации либо муниципального служащего, МФЦ, его руководителя и (или) работника, привлекаемых организаций, их руководителей и (или) работников, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

- фамилию, имя, отчество (последнее при наличии), сведения о месте жительства заявителя – физического лица; 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 администрации либо муниципального служащего, МФЦ, работника МФЦ, привлекаемых организаций, их работников;

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

5.7. Заявитель может обжаловать решения и действия (бездействие) должностных лиц, муниципальных служащих администрации главе городского округа город Воронеж.

Глава городского округа город Воронеж проводит личный прием заявителей. Личный прием 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, на информационных стендах.

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

5.8. Жалобы на решения и действия (бездействие) работника МФЦ подаются руководителю этого МФЦ. Жалобы на решения и действия (бездействие) МФЦ подаются в департамент цифрового развития.

Жалобы на решения и действия (бездействие) работников привлекаемых организаций подаются руководителям этих организаций.

5.9. По результатам рассмотрения жалобы лицом, уполномоченным на ее рассмотрение, принимается одно из следующих решений:

а) жалоба удовлетворяется, 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 Воронежской области, нормативными правовыми актами органов местного самоуправления городского округа город Воронеж;

б) в удовлетворении жалобы отказывается.

5.10. Жалоба, поступившая в администрацию, МФЦ, департамент цифрового развития, привлекаемые организации, подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа управления, МФЦ, привлекаемых организаций 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.

5.11. Должностное лицо или орган, уполномоченные на рассмотрение жалобы, МФЦ, департамент цифрового развития отказывают в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

а) наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда об отказе в удовлетворении жалобы о том же предмете и по тем же основаниям;

б) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством;

в) наличие решения по жалобе, принятого ранее этим же органом в соответствии с требованиями Закона Воронежской области от 26.04.2013 № 53-ОЗ «Об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления государственных услуг в Воронежской области» в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы;

г) если обжалуемые действия являются правомерными.

5.12. Должностное лицо или орган, уполномоченные на рассмотрение жалобы, МФЦ, департамент цифрового развития оставляют жалобу без ответа в следующих случаях:

а) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, гражданского служащего, работника МФЦ, а также членов его семьи;

б) отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, данные о заявителе (фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование юридического лица и (или) адрес).

Должностное лицо или орган, уполномоченные на рассмотрение жалобы, МФЦ, департамент цифрового развития сообщают заявителю об оставлении жалобы без ответа в течение трех рабочих дней со дня регистрации жалобы, если данные о заявителе поддаются прочтению.

В случае если почтовый адрес заявителя не указан или не поддается прочтению, письменный ответ на бумажном носителе заявителю не направляется.

5.13. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в [пункте 5.9](#Par81) настоящего Административного регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.14. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в [пункте 5.13](#Par95) настоящего Административного регламента, дается информация о действиях, осуществляемых администрацией, отделом, МФЦ, привлекаемыми организациями в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения муниципальной услуги.

5.15. В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в [пункте 5.13](#Par95) настоящего Административного регламента, даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

5.16. 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.

И.о. руководителя управления

жилищно-коммунального

хозяйства администрации

городского округа город Воронеж Е.А. Семынин

Приложение № 1

к Административному регламенту

Перечень

признаков заявителей,

а также комбинации значений признаков, каждая из которых соответствует одному варианту предоставления муниципальной услуги

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Признак заявителя | Перечень признаков заявителей, а также комбинации значений признаков, каждая из которых соответствует одному варианту предоставления услуги |
| Предоставление информации, предусмотренной Жилищным кодексом Российской Федерации, в сфере управления многоквартирными домами |
| 1. | Категория заявителя | 1. Физическое лицо2. Индивидуальный предприниматель3. Юридическое лицо |
| 2. | Заявитель обратился лично/посредством представителя | 1. За предоставлением муниципальной услуги обратился лично заявитель2. За предоставлением муниципальной услуги обратился представитель заявителя |

И.о. руководителя управления

жилищно-коммунального

хозяйства администрации

городского округа город Воронеж Е.А. Семынин

Приложение № 2

к Административному регламенту

 Руководителю управления

 жилищно-коммунального хозяйства

 администрации городского округа

 город Воронеж

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

 (Ф.И.О., паспортные данные,

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

 адрес места жительства заявителя)

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

 (наименование, место нахождения

 юридического лица,

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

 Ф.И.О. руководителя)

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

 (по доверенности в интересах)

 контактный телефон \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Заявление

о предоставлении информации о порядке

предоставления жилищно-коммунальных услуг

 Я, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

(Ф.И.О. заявителя (его уполномоченного представителя))

действуя от имени \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Ф.И.О. заявителя (в случае если его интересы представляет

уполномоченный представитель))

на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

(наименование и реквизиты документа, подтверждающего полномочия

представителя)

прошу предоставить мне информацию о \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

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

 (суть запроса, тематика, вопросы, на которые необходимо получить ответ)

 Информацию прошу предоставить:

 - почтовым отправлением по адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (почтовый адрес с указанием индекса)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_;

 - при личном обращении по месту подачи заявления;

 - в электронном виде в личный кабинет заявителя на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) и (или) Портале Воронежской области в сети Интернет.

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

(Поставить отметку напротив выбранного варианта)

Приложение: на \_\_\_ л. в 1 экз.

В соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» даю согласие на сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение (в случаях, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации) предоставленных выше персональных данных. Настоящее согласие дано мною бессрочно.

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

 (Ф.И.О. заявителя (подпись) (дата)

 или уполномоченного лица)

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

(дата направления запроса) (подпись заявителя

 или его уполномоченного представителя)