

Постановление администрации муниципального образования г. Новотроицк Оренбургской области от 27 марта 2024 г. N 2461-п "Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги "Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению"

В соответствии с [Федеральным законом](#) от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации", [Федеральным законом](#) от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", руководствуясь [статьями 28, 38](#) Устава муниципального образования город Новотроицк Оренбургской области:

1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги "Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению" согласно [приложению](#).

2. Признать утратившими силу:

2.1. [Постановление](#) администрации муниципального образования город Новотроицк от 08.12.2017 N 2096-п "Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги "Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению".

2.2. [Постановление](#) администрации муниципального образования город Новотроицк от 27.06.2018 N 1017-п "О внесении изменений в постановление администрации муниципального образования город Новотроицк от 08.12.2017 N 2096-п "Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги "Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению".

2.3. [Постановление](#) администрации муниципального образования город Новотроицк от 22.10.2018 N 1750-п "О внесении изменений в постановление администрации муниципального образования город Новотроицк от 08.12.2017 N 2096-п "Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги "Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению".

3. Отделу по связям с общественностью администрации муниципального образования город Новотроицк (Безбородова Ю.В.) обеспечить [официальное опубликование](#) настоящего постановления в газете "Гвардеец труда" и размещение на [официальном сайте](#) администрации муниципального образования город Новотроицк в сети "Интернет".

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на первого заместителя главы муниципального образования город Новотроицк Некрасова В.Г.

5. Постановление вступает в силу после его [официального опубликования](#) в газете "Гвардеец труда".

Глава муниципального образования город Новотроицк

Д.А. Меньшиков

**Приложение
к постановлению администрации
муниципального образования
город Новотроицк
от 27.03.2024 N 2461-п**

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

1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования административного регламента

Административный регламент предоставления муниципальной услуги "Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению" (далее - муниципальная услуга) определяет сроки и последовательность действий (далее - административная процедура), осуществляемых администрацией муниципального образования город Новотроицк при подготовке и предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

1.2. Круг заявителей

1.2.1. Категория потребителей муниципальной услуги:

- физические лица;
- юридические лица;

От имени заявителей могут выступать их представители, имеющие право в соответствии с законодательством Российской Федерации либо в силу наделения их в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, полномочиями выступать от их имени.

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

1.3.1. Необходимый вариант предоставления муниципальной услуги определяется по результатам анкетирования заявителя.

1.3.2. Способ получения сведений о местах нахождения и графике работы специалистов администрации муниципального образования город Новотроицк, уполномоченных на предоставление муниципальной услуги, а также о других органах власти и организациях, обращение в которые необходимо для получения муниципальной услуги:

- обращение по адресам, указанным в настоящем Регламенте ([приложение N 1](#));
- справочные телефоны специалистов администрации муниципального образования город Новотроицк, уполномоченных на предоставление муниципальной услуги, адрес [официального сайта](#) администрации муниципального образования город Новотроицк и исполнителей в сети Интернет, адреса их электронной почты;
- информационное обеспечение по предоставлению муниципальной услуги осуществляется отделом жилищно-коммунального хозяйства, благоустройства и транспорта администрации муниципального образования город Новотроицк (далее - ОЖКХБиТ).

1.3.3. Информирование о предоставлении муниципальной услуги осуществляется специалистами ОЖКХБиТ. При ответах на телефонные и устные обращения специалисты подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. При невозможности специалистов ОЖКХБиТ, принявших звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переведён на другое должностное лицо или обратившемуся гражданину должен быть сообщён телефонный номер, по

которому можно получить необходимую информацию. Время информирования составляет не более 15 минут.

1.3.4. Предоставление муниципальной услуги в упреждающем (проактивном) режиме в соответствии со [статьей 7.3](#) Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" не предусмотрено.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги

2.1.1. Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу

2.2.1. Муниципальная услуга предоставляется администрацией муниципального образования город Новотроицк.

Приём документов от заявителя, рассмотрение документов и выдача результата предоставления муниципальной услуги осуществляются специалистом ОЖКХБиТ.

2.2.2. Муниципальная услуга через муниципальное автономное учреждение "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг" (далее - МФЦ) предоставляется.

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги

2.3.1. Результатом предоставления муниципальной услуги является предоставление заявителю информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

Заявителю в качестве результата предоставления услуги обеспечивается по его выбору возможность получения:

1) В случае подачи заявления через МФЦ:

- электронного документа, подписанного уполномоченным должностным лицом с использованием квалифицированной [электронной подписи](#);
- документа на бумажном носителе в МФЦ, направленного органом (организацией), подтверждающего содержание электронного документа.

2) В случае подачи заявления лично в орган (организацию):

- электронного документа, подписанного уполномоченным должностным лицом с использованием квалифицированной [электронной подписи](#);
- документа на бумажном носителе, подтверждающего содержание электронного документа, непосредственно в органе (организации).

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги

2.4.1. Прохождение всех административных процедур, необходимых для получения результата муниципальной услуги, составляет не более 30 дней со дня регистрации заявления.

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги

2.5.1. 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) администрации муниципального образования город Новотроицк, предоставляющей муниципальную услугу, а также их должностных лиц, работников, размещается на [официальном сайте](#) в сети Интернет (далее - официальный сайт).

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

2.6.1. Для получения муниципальной услуги предоставляются документы, которые являются обязательными:

1) заявление по форме согласно [приложению N 2](#) к настоящему Административному регламенту. К заявлению по желанию заявителя прикладываются копии документов (копии договоров о предоставлении жилищно-коммунальных услуг, платежных документов, ранее предоставляемых ответов различных органов государственной власти, органов местного самоуправления, предписаний государственной жилищной инспекции и других материалов).

К заявлению прилагается согласие на обработку персональных данных;

2) копия документа, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации;

3) документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя (для представителя заявителя).

2.6.2. Данный перечень документов является исчерпывающим.

2.6.3. Иные документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении органов исполнительной власти Оренбургской области, органов местного самоуправления Оренбургской области и иных органов, не предусмотрены.

2.6.4. Запрещается требовать от заявителя предоставления документов и информации или осуществления действий, не предусмотренных нормативными правовыми актами, регулируемыми отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги.

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

2.7.1. Основаниями для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, являются:

1) неполный перечень документов, указанных в [пункте 2.6.1.](#) настоящего Административного регламента;

2) текст заявления и представленных документов не поддается прочтению;

3) не указаны: фамилия, имя, отчество, адрес заявителя (его представителя);

4) в заявлении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью, имуществу должностного лица, а также членов его семьи, при этом заявителю сообщается о недопустимости злоупотребления правом;

5) вопрос, указанный в заявлении, не относится к порядку предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

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

2.8.1. Основания для приостановления предоставления муниципальной услуги отсутствуют.

2.8.2. Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

- наличие противоречивых сведений в заявлении и приложенных к нему документах;
- несоответствие документов, представляемых заявителем, по форме или содержанию требованиям законодательства Российской Федерации;

Решение об отказе в предоставлении муниципальной услуги оформляется по форме согласно [приложению N 3](#) к Административному регламенту.

Решение об отказе в предоставлении муниципальной услуги направляется заявителю способом, определенным заявителем в заявлении, не позднее рабочего дня, следующего за днем принятия решения, либо выдается в день личного обращения за получением указанного решения в МФЦ или администрацию муниципального образования город Новотроицк.

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

2.9.1. Муниципальная услуга предоставляется без взимания платы.

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

2.10.1. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги или получения результата предоставления муниципальной услуги, не должен составлять более 15 минут.

2.11. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги

2.11.1. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги осуществляется в течение 2-х рабочих дней с момента его поступления в порядке, определенном инструкцией по делопроизводству.

2.12. Требования к помещениям, в которых предоставляются муниципальные услуги

2.12.1. Приём заявителей должен осуществляться в специально выделенном для этих целей помещении.

Помещения, в которых осуществляется приём заявителей, должны находиться в зоне пешеходной доступности к основным транспортным магистралям;

2.12.2. Помещения для приёма заявителей должны быть оборудованы табличками с указанием номера кабинета, фамилии, имени, отчества и должности муниципального служащего, осуществляющего предоставление муниципальной услуги, режима работы;

2.12.3 Для ожидания заявителями приёма, заполнения необходимых для получения муниципальной услуги документов должны иметься места, оборудованные стульями и обеспеченные образцами заполнения документов, бланками документов и канцелярскими принадлежностями (бумага, ручка);

2.12.4. Места предоставления муниципальной услуги должны быть обеспечены доступными местами общественного пользования (туалеты) и хранения верхней одежды заявителей;

2.12.5. Требования к условиям доступности при предоставлении муниципальной услуги для

инвалидов обеспечиваются в соответствии с законодательством Российской Федерации и законодательством Оренбургской области, в том числе:

2.12.5.1. условия для беспрепятственного доступа (вход оборудуется специальным пандусом, передвижение по помещению должно обеспечивать беспрепятственное перемещение и разворот специальных средств для передвижения (кресел-колясок), оборудуются места общественного пользования), средства связи и информации;

2.12.5.2. сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи;

2.12.5.3. надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к муниципальной услуге с учётом ограничений их жизнедеятельности;

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

2.12.5.5. допуск собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение и выданного по [форме](#) и в [порядке](#), которые определяются федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию и сфере социальной защиты населения;

2.12.5.6. оказание специалистами, предоставляющим муниципальную услугу, помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

В случае невозможности полностью приспособить помещения с учётом потребности инвалида ему обеспечивается доступ к месту предоставления муниципальной услуги либо, когда это возможно, ее предоставление по месту жительства инвалида или в дистанционном режиме.

2.13. Показатели доступности и качества муниципальной услуги

2.13.1. Показателями доступности предоставления муниципальной услуги являются:

2.13.1.1. открытость, полнота и достоверность информации о порядке предоставления муниципальной услуги;

2.13.1.2. транспортная доступность к местам предоставления муниципальной услуги;

2.13.1.3. обеспечение беспрепятственного доступа лиц с ограниченными возможностями передвижения к администрации муниципального образования город Новотроицк, в котором предоставляется муниципальная услуга;

2.13.1.4. обеспечение возможности направления запроса по электронной почте;

2.13.1.5. размещение информации о предоставляемых муниципальных услугах на [официальном сайте](#) администрации муниципального образования город Новотроицк в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

2.13.2. Показателем качества предоставления муниципальной услуги являются:

2.13.2.1. отсутствие очередей при приёме (выдаче) документов;

2.13.2.2. отсутствие нарушений сроков предоставления муниципальной услуги;

2.13.2.3. отсутствие обоснованных жалоб со стороны заявителей по результатам предоставления муниципальной услуги;

2.13.2.4. компетентность уполномоченных должностных лиц ОЖКХБиТ, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, наличие у них профессиональных знаний и навыков для выполнения административных действий, предусмотренных настоящим Административным регламентом.

2.13.3. Ежегодно специалистами ОЖКХБиТ, ответственными за предоставление муниципальной услуги, на основе анализа практики применения Административного регламента

осуществляется оценка соответствия его исполнения установленным показателям.

2.13.4. Количество взаимодействий заявителя с уполномоченными должностными лицами ОЖКХБиТ при предоставлении муниципальной услуги не более 2-х, их общая продолжительность - не более 30 минут:

2.13.4.1. при личном обращении заявителя с заявлением о предоставлении муниципальной услуги.

2.13.4.2. при личном получении заявителем информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг.

2.14. Иные требования к предоставлению муниципальной услуги

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

3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур

3.1. Перечень вариантов предоставления муниципальной услуги, включающий в том числе варианты предоставления муниципальной услуги, необходимый для исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах и созданных реестровых записях, для выдачи дубликата документа, выданного по результатам предоставления муниципальной услуги, в том числе исчерпывающий перечень оснований для отказа в выдаче такого дубликата, а также порядок оставления запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги без рассмотрения (при необходимости)

3.1.1. Предоставление муниципальной услуги включает в себя выполнение следующих административных процедур:

3.1.1.1. приём заявления и документов, их регистрация;

3.1.1.2. направление запросов информации в иные органы;

3.1.1.3. рассмотрение документов, представленных заявителем, ответов на запросы;

3.1.1.4. подготовка информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению;

3.1.1.5. уведомление заявителя о принятом решении и выдача ответа.

3.1.2. Данный перечень административных процедур является исчерпывающим.

3.1.3. При предоставлении муниципальной услуги в электронной форме осуществляется:

3.1.3.1. получение информации о порядке и сроках предоставления муниципальной услуги;

3.1.3.2. запись на прием в ОЖКХБиТ, многофункциональный центр для подачи запроса о предоставлении услуги (далее - запрос).

3.1.3.3. прием и регистрация ОЖКХБиТ запроса и формирование запроса и иных документов, необходимых для предоставления услуги;

3.1.3.4. получение результата предоставления услуги;

3.1.3.5. получение сведений о ходе выполнения запроса;

3.1.3.6. осуществление оценки качества предоставления услуги;

3.1.3.7. досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) органа (организации), должностного лица органа (организации) либо муниципального служащего.

3.2. Описание административной процедуры профилирования заявителя

3.2.1. Описание административной процедуры профилирования заявителя отсутствует.

3.3. Подразделы, содержащие описание вариантов предоставления муниципальной услуги

3.3.1. Единственным вариантом предоставления муниципальной услуги является обеспечение населения качественными жилищно-коммунальными услугами.

3.4. Перечень и описание административных процедур предоставления муниципальной услуги

3.4.1. Приём заявления и документов, их регистрация

3.4.1.1. Основанием для начала административной процедуры является поступление к ответственному специалисту ОЖКХБиТ заявления и документов, предусмотренных [пунктом 2.6.1.](#) настоящего административного регламента.

3.4.1.2. Специалист ОКХТиС, ответственный за прием и регистрацию заявления о предоставлении муниципальной услуги и документов, осуществляет проверку на наличие документов, указанных в [пункте 2.6.1.](#) настоящего Административного регламента.

3.4.1.3. Время выполнения административной процедуры: осуществляется в течение двух рабочих дней с момента поступления заявления в администрацию муниципального образования город Новотроицк.

3.4.1.4. Результатом выполнения административной процедуры является регистрационная запись о дате и времени принятия заявления.

3.4.2. Направление запросов информации в иные органы

3.4.2.1. Основанием для начала административной процедуры является необходимость в связи с подготовкой ответа заявителю запроса информации, относящейся к компетенции иных органов (далее - запрос).

3.4.2.2. Запрос готовится уполномоченным должностным лицом ОЖКХБиТ в течение 2-х рабочих дней со дня регистрации заявления о предоставлении муниципальной услуги.

3.4.2.3. Результатом выполнения административной процедуры является получение ответа на запрос в течение не более 15 дней со дня его направления.

Несвоевременное представление информации не может являться основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

3.4.3. Рассмотрение документов, представленных заявителем, ответов на запросы

3.4.3.1. Основанием для начала административной процедуры является получение уполномоченными должностными лицами ОЖКХБиТ заявления о предоставлении муниципальной услуги с прилагаемым пакетом документов и ответов на запросы, предусмотренные [пунктами 3.4.2.1. - 3.4.2.3.](#) Административного регламента.

3.4.3.2. Время выполнения административной процедуры: в течение 3-х рабочих дней со дня регистрации заявления или получения ответов на запросы, в случае их направления.

3.4.3.3. Результатом выполнения административной процедуры является принятие решения

уполномоченными должностными лицами ОЖКХБиТ об отсутствии оснований для отказа в приеме документов, предусмотренных [пунктом 2.7.1.](#) настоящего Административного регламента, или отказ в приеме документов.

3.4.4. Подготовка информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению

3.4.4.1. Основанием для начала административной процедуры является принятие решения уполномоченными должностными лицами ОЖКХБиТ об отсутствии оснований для отказа в приеме документов.

3.4.4.2. Уполномоченные должностные лица ОЖКХБиТ готовят проект ответа на заявление по форме согласно [приложению N 3](#) к настоящему Административному регламенту (далее - ответ).

Время выполнения административной процедуры: 23 дня с даты регистрации заявления (в случае направления запросов - 6 дней с даты получения ответов на запросы).

3.4.4.3. Результатом выполнения административной процедуры является подписание ответа уполномоченным должностным лицом администрации муниципального образования город Новотроицк.

3.4.5. Уведомление заявителя о принятом решении и выдача ответа

3.4.5.1. Основанием для начала административной процедуры является подписание главой муниципального образования город Новотроицк ответа.

3.4.5.2. Уведомление заявителя о принятом решении осуществляется уполномоченными должностными лицами ОЖКХБиТ по желанию заявителя: лично, по почте, по телефону, через МФЦ, в электронной форме в личный кабинет заявителя.

3.4.5.3. Время выполнения административной процедуры: 2 рабочих дня с даты подписания ответа главой муниципального образования город Новотроицк.

3.4.5.4. Результатом административной процедуры является выдача заявителю информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

При предоставлении муниципальной услуги в электронной форме результатом административной процедуры является выдача заявителю документа на бумажном носителе, подтверждающего содержание электронного документа, направленного органом (организацией) в МФЦ. В данном случае документы готовятся в формате pdf, подписываются открепленной квалифицированной [электронной подписью](#) главы муниципального образования город Новотроицк (файл формата SIG). Указанные документы в формате электронного архива zip направляются в личный кабинет заявителя.

4. Формы контроля за исполнением Административного Регламента

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

4.1.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определённых административными процедурами, и принятием решений осуществляется: уполномоченными должностными лицами ОЖКХБиТ, ответственными за предоставление муниципальной услуги.

4.1.2 Текущий контроль осуществляется путём проведения начальником ОЖКХБиТ проверок соблюдения и исполнения положений настоящего Административного регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации уполномоченными должностными лицами администрации муниципального образования город Новотроицк.

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. Глава муниципального образования город Новотроицк организует и осуществляет контроль предоставления муниципальной услуги.

4.2.2. Контроль полноты и качества предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) специалистов.

4.2.3. Проверки могут быть плановыми или внеплановыми. Порядок и периодичность осуществления плановых проверок устанавливаются администрацией муниципального образования город Новотроицк. Внеплановая проверка проводится по конкретному обращению заявителя. Результаты проверок оформляются в виде справки, в которой отмечаются недостатки и предложения по их устранению.

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

4.3.1. В случае выявления по результатам проверок нарушений осуществляется привлечение уполномоченных должностных лиц ОЖКХБиТ к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации. Персональная ответственность специалистов, должностных лиц закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

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

4.4.1. Заявители имеют право осуществлять контроль соблюдения положений настоящего Административного регламента, сроков исполнения административных процедур в ходе рассмотрения их заявлений путём получения устной информации (по телефону) или письменных, в том числе в электронном виде, ответов на их запросы.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, осуществляемых (принятых) в ходе исполнения муниципальной услуги, а также их должностных лиц, муниципальных служащих, работников

5.1. Информация для заявителя о его праве на досудебное (внесудебное) обжалование

действий (бездействия) и (или) решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги

5.1.1. В случае если заявитель считает, что в ходе предоставления муниципальной услуги решениями и (или) действиями (бездействием) должностными лицами нарушены его права, он может обжаловать указанное решение и (или) действие (бездействие) в досудебном (внесудебном) порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.1.2. Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия), принятых (осуществляемых) должностным лицом, предоставляющего муниципальную услугу, в ходе предоставления муниципальной услуги (далее - досудебное (внесудебное) обжалование).

5.1.3. Обжаловать нарушение требований настоящего Регламента может любое лицо, являющееся получателем муниципальной услуги либо лицами, обратившимися с заявлением о получении муниципальной услуги, а также лица, уполномоченные в соответствии с законодательством Российской Федерации действовать от имени получателя, иные лица, чьи права нарушаются при предоставлении муниципальной услуги.

5.1.4. Информирование заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы обеспечивается посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальной услуги, на [официальных сайтах](#).

5.2. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования

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

5.2.1.1. нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

5.2.1.2. нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

5.2.1.3. требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Оренбургской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

5.2.1.4. отказ в приёме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Оренбургской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

5.2.1.5. 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 Оренбургской области, муниципальными правовыми актами;

5.2.1.6. затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Оренбургской области, муниципальными правовыми актами;

5.2.1.7. отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.3. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления рассмотрения жалобы и случаев, в которых ответ на жалобу не дается

5.3.1. Оснований для приостановления рассмотрения жалобы не предусмотрено.

5.4. Права заинтересованных лиц на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы

5.4.1. При рассмотрении жалобы заинтересованные лица имеют права на получение информации и документов, необходимых для обоснования рассмотрения жалобы.

5.4.2. Органы муниципальной власти, организации и уполномоченные на рассмотрение жалобы лица, которым может быть направлена на рассмотрение жалоба заявителя в досудебном (внесудебном) порядке:

5.4.3. Гражданин может обратиться непосредственно к сотруднику ОЖКХБиТ с указанием на нарушение и требованием о его устранении либо с жалобой на решение или действие (бездействие) сотрудника ОЖКХБиТ или иного должностного лица, осуществляемое (принятое) в ходе предоставления муниципальной услуги на основании настоящего Регламента, устно или письменно на бумажном носителе либо в электронной форме:

- к начальнику ОЖКХБиТ;
- к первому заместителю главы муниципального образования город Новотроицк;
- к главе муниципального образования город Новотроицк;
- в иные органы в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.4.4. Жалоба может быть заявлена устно (с фиксацией в соответствующем журнале регистрации устных жалоб сотрудником ОЖКХБиТ, карточках личного приема должностными лицами администрации муниципального образования город Новотроицк), письменно на бумажном носителе или в электронной форме.

Письменная жалоба может быть направлена по почте или с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" на электронные адреса администрации муниципального образования город Новотроицк, а также может быть принята этими же структурами при личном приеме заявителя.

5.4.5. Жалоба должна содержать:

- 1) фамилию, имя, отчество должностного лица, предоставляющего муниципальную услугу, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;
- 2) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;
- 3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) должностного лица, предоставляющего муниципальные услуги;
- 4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) должностного лица, предоставляющего муниципальную услугу. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

Письменная жалоба должна быть написана разборчивым подчерком и не содержать нецензурных выражений.

Устная жалоба должна содержать все вышеуказанные сведения, которые фиксируются должностными лицами, ведущими прием заявлений, в специальный журнал.

5.5. Органы государственной власти, организации и уполномоченные на рассмотрение жалобы лица, которым может быть направлена на рассмотрение жалоба заявителя в досудебном (внесудебном) порядке

5.5.1. Жалоба рассматривается администрацией муниципального образования город

Новотроицк, предоставляющим муниципальную услугу, порядок предоставления которой был нарушен. Жалобы на решения, принятые руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в вышестоящий орган (при его наличии) либо в случае его отсутствия рассматриваются непосредственно руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу.

Особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов местного самоуправления и их должностных лиц, муниципальных служащих устанавливаются муниципальными правовыми актами.

5.6. Сроки рассмотрения жалобы

5.6.1. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 15-ти рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение 5-ти рабочих дней со дня ее регистрации.

5.7. Результат досудебного (внесудебного) обжалования применительно к каждой процедуре либо инстанции обжалования

5.7.1. По результатам рассмотрения жалобы орган, предоставляющий муниципальную услугу, принимает одно из следующих решений:

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

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

5.7.2. Не позднее дня, следующего за днём принятия решения, указанного в [пункте 5.7.1.](#) настоящего Административного регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.7.3. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделённое полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с [пунктом 5.5.1.](#) настоящего Административного регламента, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.8. Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы

5.8.1. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю дается информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим муниципальную услугу, 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.

5.8.2. В случае признания жалобы, не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

5.9. Порядок обжалования решения по жалобе

5.9.1. Заявитель вправе обжаловать принятое по жалобе решение в порядке, установленном [пунктом 5.5.1.](#) настоящего Административного регламента.

5.10. Способы информирования заявителя о порядке подачи и рассмотрения жалобы

5.10.1. Информирование заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы осуществляется следующими способами:

- 1) путём непосредственного общения заявителя (при личном обращении либо по телефону) со специалистами, ответственными за рассмотрение жалобы;
- 2) путём взаимодействия специалистов, ответственных за рассмотрение жалобы, с заявителем (его представителем) по почте, по электронной почте;
- 3) посредством информационных материалов, которые размещаются на [официальном сайте](#);
- 4) посредством информационных материалов, которые размещаются на информационных стендах в местах предоставления муниципальной услуги.

Приложение N 1 к [административному регламенту](#) предоставления муниципальной услуги "Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению"

**Сведения
об отделе жилищно-коммунального хозяйства, благоустройства и транспорта администрации
муниципального образования город Новотроицк**

Наименование Учреждения	Юридический адрес	Телефон, адрес Интернет-сайта	Режим работы
1	2	3	4
Отдел жилищно-коммунального хозяйства, благоустройства и транспорта администрации муниципального образования город Новотроицк	462359, Оренбургская область, город Новотроицк, ул. Советская, д. 80, кабинеты N 79, 65	Тел. приемной: (3537) 67 55 44 официальный сайт: https://novadmin.orb.ru	Понедельник - четверг: 08.00 - 17.12 Пятница: 08.00 - 16.12 Обед: 12.00 - 13.00

Приложение N 2 к [административному регламенту](#) предоставления муниципальной услуги

**"Предоставление информации
о порядке предоставления
жилищно-коммунальных услуг населению"**

Наименование органа местного самоуправления

Сведения о заявителе: _____

(Ф.И.О.)

документ, удостоверяющий личность: _____

(вид документа, серия, номер)

(кем, когда выдан, код подразделения)

Контактная информация:

тел.: _____

эл. почта _____

адрес места жительства _____

**Заявление
о предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг
от " ____ " _____ 20 ____ г.**

1. Прошу представить следующую информацию:

(излагается суть запроса)

2. Приложение: опись прилагаемых документов:

Готовые документы прошу выдать мне/представителю (при наличии доверенности):
лично/в электронной форме
(нужное подчеркнуть).

" ____ " _____ 20 ____ год

ЗАЯВИТЕЛЬ:

(личная подпись)

(фамилия и инициалы)

**СОГЛАСИЕ
на обработку персональных данных**

Я, _____
(ФИО полностью)

Паспорт серия _____ N _____ дата выдачи _____
выдан _____

_____ в соответствии с [Федеральным законом](#) от 27.07.2006 N 152-ФЗ "О персональных данных" даю свое согласие муниципальному автономному учреждению дополнительного образования

_____ (Наименование учреждения)

расположенному по адресу: _____

на обработку (сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение (передачу), обезличивание, блокировку и уничтожение) согласно [Федеральному закону](#) от 27.07.2006 N 152-ФЗ с использованием средств автоматизации или без использования средств своих персональных данных и персональных данных своего ребёнка (фамилия, имя, отчество; дата и место рождения; место обучения; адрес проживания; сведения об успеваемости; состояние здоровья; контактная информация; паспортные данные; сведения об образовании, сведения о составе семьи, сведения о социальных льготах и гарантиях) с целью обеспечения безопасности обучающегося, мониторинга учебного процесса, организационной и финансово-экономической деятельности в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, статистических целей.

Настоящее Согласие действует в течение всего срока действия договора о сотрудничестве между Учреждением и родителями обучающегося. Срок хранения моих персональных данных соответствует сроку хранения архивных документов в соответствии с [законодательством](#) Российской Федерации об архивном деле.

ГАРАНТ:

По-видимому, в тексте предыдущего абзаца допущена опечатка. Настоящий Регламент не регулирует договорные отношения о сотрудничестве между Учреждением и родителями обучающегося

Настоящее Согласие может быть мной отозвано в любой момент путём подачи письменного заявления на имя директора Учреждения.

Я согласен(а) с тем, что мои персональные данные будут ограниченно доступны: директору школы, заместителям директора, делопроизводителю, преподавателям для решения задач, связанных с образовательным процессом обучающегося.

" _____ " _____ 20__ г.

_____ подпись

(_____)
расшифровка подписи

**Приложение N 3
к [административному регламенту](#)
предоставления муниципальной услуги
"Предоставление информации
о порядке предоставления
жилищно-коммунальных услуг населению"**

_____ (Ф.И.О.)

_____ (адрес заявителя)

В соответствии с [административным регламентом](#) предоставления муниципальной услуги "Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению", утвержденным _____ от _____ N _____, на основании Вашего [заявления](#) от _____ N _____:

Направляем нижеуказанную информацию: _____

_____	_____	_____
(должность уполномоченного лица)	(подпись)	(Ф.И.О. уполномоченного лица)