

Приложение № 1  
к приказу некоммерческой  
организации «Ростовский  
областной фонд содействия  
капитальному ремонту»  
от 26 июня 2014 г. № 8-О

## **РЕГЛАМЕНТ УСЛУГИ ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ СОБСТВЕННИКАМ ПОМЕЩЕНИЙ В МНОГОКВАРТИРНЫХ ДОМАХ ВОЗМОЖНОСТИ УТОЧНЕНИЯ ИМИ СВЕДЕНИЙ О НАЛИЧИИ, ПРИНАДЛЕЖНОСТИ И ПЛОЩАДИ ДАННЫХ ПОМЕЩЕНИЙ**

### **Раздел I. Общие положения**

Регламент по оказанию услуги разработан в соответствии Жилищным кодексом Российской Федерации, Областным законом Ростовской области от 11.06.2013 № 1101-ЗС «О капитальном ремонте общего имущества в многоквартирных домах на территории Ростовской области», законодательными и нормативными правовыми актами Российской Федерации и Ростовской области в целях предоставления собственникам помещений в многоквартирных домах (МКД) возможности уточнить сведения о принадлежности конкретному собственнику помещения и его площади для правильного исчисления размера взноса на капитальный ремонт общего имущества в МКД.

#### **1. Предмет регулирования регламента**

Регламент оказания услуги определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) специалистов некоммерческой организации «Ростовский областной фонд содействия капитальному ремонту» (далее – Фонд) по уточнению собственниками (физическими и юридическими лицами) жилых и нежилых помещений в МКД (помещений) информации о принадлежности помещений в МКД конкретному собственнику, изменения его по соответствующим документам, уточнения площади данного помещения и размера подлежащего уплате ежемесячного взноса на капитальный ремонт общего имущества в МКД.

##### **Круг заявителей:**

1.1. Право на предоставление услуги имеют:

граждане Российской Федерации, являющиеся собственниками помещений в МКД, расположенных на территории Ростовской области и включенных в Региональную программу по проведению капитального ремонта общего имущества в МКД на территории Ростовской области на 2015-2049 годы, утвержденную постановлением Правительства Ростовской области от 26.12.2013 № 803 (далее-региональная программа);

иностранные граждане, являющиеся собственниками помещений в МКД, расположенных на территории Ростовской области и включенных в региональную программу;

юридические лица, являющиеся собственниками помещений в МКД, расположенных на территории Ростовской области и включенных в региональную программу.

1.2. Заявителями на получение услуги являются:

граждане Российской Федерации, являющиеся собственниками помещений в МКД, расположенных на территории Ростовской области и включенных в региональную программу;

иностранные граждане, являющиеся собственниками помещений в МКД, расположенных на территории Ростовской области и включенных в региональную программу;

юридические лица, являющиеся собственниками помещений в МКД, расположенных на территории Ростовской области и включенных в региональную программу.

1.3. Обратиться за получением услуги могут также представители заявителей - лица, наделенные собственниками помещений в МКД, в установленном порядке, соответствующими полномочиями.

## **2. Требования к порядку информирования о порядке предоставления услуги**

### **2.1. Информация о месте нахождения и графике работы Фонда, его структурных подразделений, участвующих в предоставлении услуги**

Сведения о местонахождении, графике работы, контактных телефонах, адресе электронной почты Фонда, данные о местонахождении и адресе электронной почты Министерства жилищно-коммунального хозяйства Ростовской области приведены в **Приложении № 1** к регламенту.

Информирование граждан о порядке предоставления услуги может осуществляться:

при личном или письменном обращении, в том числе с использованием средств телефонной связи, электронной почты (Приложение № 1 к регламенту);

на информационных стендах и интернет - ресурсах Фонда;

посредством публикации в средствах массовой информации.

### **2.2. Порядок получения информации заявителями по вопросам предоставления услуги, услуг, необходимых и обязательных для предоставления услуг, сведений о ходе предоставления указанных услуг**

Консультирование заявителей (представителей заявителей) о порядке предоставления услуги может осуществляться:

при личном обращении (адрес местонахождения указан в Приложение №1 к регламенту);

по телефонам приемной руководителя Фонда (Приложение № 1 к регламенту);

по письменным обращениям (адрес указан в Приложении № 1 к регламенту);

в средствах массовой информации;  
путем обращения по электронной почте (адрес указан в Приложении № 1 к регламенту);

при личном обращении в МФЦ.

При осуществлении консультирования при личном обращении и(или) по телефону специалисты Фонда в соответствии с поступившим запросом предоставляют информацию:

- о порядке предоставления услуги,
- о перечне документов, необходимых для предоставления услуги,
- о входящих номерах, под которыми зарегистрированы заявления заявителей, и исходящих номерах ответов по этим заявлениям,
- о принятом по конкретному заявлению решении.

Иные вопросы по предоставлению услуги рассматриваются только на основании личного обращения гражданина.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалисты Фонда подробно и в вежливой форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего телефонный звонок. При невозможности дать ответ на вопрос гражданина, специалист обязан переадресовать звонок начальнику отдела начисления взносов Фонда. Время разговора не должно превышать 10 минут.

Информирование о порядке предоставления услуги по электронной почте по возможности осуществляется в режиме реального времени или не позднее пяти дней с момента получения обращения.

Письменные обращения получателей услуги рассматриваются специалистами Фонда, участвующими в предоставлении услуги, с учетом времени подготовки ответа заявителю в срок, не превышающий 30 дней с момента получения и регистрации Фондом обращения в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

На информационных стендах Фонда размещаются следующие информационные материалы:

контактная информация Фонда, с указанием адреса места нахождения, контактных телефонных номеров, адреса электронной почты (Приложение № 1 к регламенту);

информация о размещении и графике работы специалистов Фонда, осуществляющих прием и консультирование заявителей по вопросам предоставления услуги;

перечень заявителей, имеющих право на получение услуги;

перечень документов, необходимых для получения услуги;

основания для отказа в предоставлении услуги;

порядок обжалования решения, действия или бездействия Фонда, его руководящих работников и специалистов;

извлечения из законодательных и нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению услуги.

Информация о предоставлении услуги размещается в открытой и доступной форме на официальном сайте Фонда (<http://фондкрро.рф/>).

### **2.3. Порядок, форма и место размещения информации**

Информирование граждан о порядке предоставления услуги осуществляется в форме информационных материалов, размещенных:

на официальном сайте Фонда ([http://фондкрро.рф /](http://фондкрро.рф/)) в информационной телекоммуникационной сети «Интернет»;

в форме публикаций в средствах массовой информации; раздаточного информационного материала (брошюры, буклеты и т.п.).

Информационные материалы включают в себя:

образец заявления и перечень документов, необходимых для предоставления услуги;

адрес места нахождения Фонда, контактные телефоны, адреса электронной почты;

график работы специалистов, осуществляющих прием и консультирование заявителей по вопросам услуги;

извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению государственных и муниципальных услуг;

основания для отказа в предоставлении услуги;

основания для прекращения и приостановления предоставления услуги.

## **Раздел II. Стандарт предоставления услуги**

### **1. Наименование услуги**

Предоставление собственникам помещений в многоквартирных домах возможности уточнения ими сведений о наличии, принадлежности и площади данных помещений.

### **2. Организации непосредственно, предоставляющие услугу**

2.1. Предоставление услуги осуществляется:

- некоммерческой организацией «Ростовский областной фонд содействия капитальному ремонту» (Фонд);

- МФЦ.

2.2. Получатели услуги самостоятельно осуществляют взаимодействие с учреждениями или организациями - в части получения необходимых документов для подтверждения своего права собственности на помещение с указанием размеров площади данного помещения.

2.3. Запрещено требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения услуги и связанных с обращениями в

иные государственные органы, организации, за исключением получения услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления услуги.

### **3. Результат предоставления услуги**

3.1. Результатом предоставления услуги является:

3.1.1. направление Фондом заявителю в установленные регламентом сроки актуального платежного документа на уплату собственником помещения в МКД взносов на капитальный ремонт общего имущества в МКД на основе внесения правильных сведений в базу Фонда:

а) о собственнике помещения(ий) в МКД и принадлежащей ему площади(ях) помещения(ий);

б) о замене собственника помещения на надлежащего (без изменения площади принадлежащего помещения);

в) о замене площади помещения на верную;

г) других показателей базы;

3.2.2. мотивированный отказ в предоставлении услуги.

### **4. Срок предоставления услуги**

При обращении заявителя (представителя заявителя) в Фонд или в МФЦ и предоставления им при этом полного перечня документов, указанных в пункте 6.1. и пункте 6.2.:

- до 15 числа календарного месяца, заявитель получит платежный документ Фонда с внесенными в него изменениями и пересчетом взносов на капитальный ремонт, процентов за ненадлежащее исполнение обязанностей по уплате взносов на капитальный ремонт - до конца календарного месяца обращения;

- после 15 числа календарного месяца, заявитель получит платежный документ Фонда с внесенными в него изменениями и пересчетом взносов на капитальный ремонт, процентов за ненадлежащее исполнение обязанностей по уплате взносов на капитальный ремонт - до конца месяца следующего за месяцем обращения.

### **5. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление услуги**

Предоставление услуги осуществляется в соответствии с:

Жилищным кодексом Российской Федерации;

Областным законом Ростовской области от 11.06.2013 № 1101-ЗС «О капитальном ремонте общего имущества в многоквартирных домах на территории Ростовской области»;

настоящим регламентом.

### **6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления услуги, способы их получения заявителем, в том числе в электронной форме, и порядок их предоставления**

6.1. Для получения услуги заявитель (представитель заявителя) предоставляет (в том числе в электронной форме) для собственников помещений - физических лиц:

- заявление;
- паспорт или иной документ, удостоверяющий личность гражданина;
- доверенность, предоставляющую право действовать от имени собственника помещения - физического лица, если услуга предоставляется по заявлению представителя собственника;
- паспорт или иной документ, удостоверяющий личность представителя заявителя услуги;
- документ (копию документа), подтверждающего в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, право собственности на помещение в МКД;
- документ, подтверждающий размер площади помещения, находящегося в собственности, если такой размер не указан в документе, подтверждающим в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, право собственности на помещение в МКД (справка БТИ или кадастровый паспорт недвижимости установленного образца);
- платежный документ Фонда на уплату взносов на капитальный ремонт общего имущества в МКД, содержащий номер лицевого счета собственника помещения, в случае если вносятся изменения в сведения Фонда о собственнике и площади помещения.

6.2. Для получения услуги представитель заявителя предоставляет (в том числе в электронной форме) для собственников помещений - юридических лиц:

- заявление;
- паспорт (документ, удостоверяющий личность гражданина, представляющего интересы юридического лица);
- доверенность, предоставляющую право действовать от имени собственника помещения - юридического лица;
- копию свидетельства о государственной регистрации юридического лица, свидетельствующую о правильном и актуальном на дату подачи заявления наименовании юридического лица;
- копию документа, подтверждающего в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, право собственности на помещение в МКД;
- документ, подтверждающий размер площади помещения, находящегося в собственности, если такой размер не указан в документе, подтверждающим в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, право собственности на помещение в МКД (справка БТИ или кадастровый паспорт недвижимости установленного образца);
- платежный документ Фонда на уплату взносов на капитальный ремонт общего имущества в МКД, содержащий номер лицевого счета собственника помещения, в случае если вносятся изменения в сведения Фонда о собственнике и площади помещения.

6.3. Для получения услуги непосредственно в Фонде к письменному заявлению заявитель (представитель заявителя) может представить подлинники

необходимых документов. С представленных документов специалистами Фонда самостоятельно изготавливаются копии.

6.4. Запрещается требование от заявителей (представителей заявителей) документов и информации, не предусмотренных настоящим регламентом.

## **7. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления услуги**

Основанием для отказа в приеме документов являются:

- предоставление заявителем (представителем заявителя) неполного пакета документов;
- предоставление заявителем (представителем заявителя) недостоверных сведений.

В случае подачи данных в электронном виде основанием для отказа является некорректное заполнение данных электронной формы заявления и отсутствие документов, указанных в пунктах 6.1. и 6.2. регламента.

## **8. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления и (или) отказа в предоставлении услуги**

8.1. Обнаружение неправомерности предоставления услуги по вине заявителя (представителя заявителя) предоставившего не достоверные данные

8.3. Обнаружение Фондом, по результатам его запроса, неправомерности предоставления услуги по вине представителя заявителя, предоставившего не достоверные данные о наличии полномочий у лица, наделенного собственниками помещений в МКД соответствующими полномочиями, в установленном законодательстве порядке.

## **9. Порядок и размер платы, взимаемой за предоставление услуги, основания взимания**

Услуга предоставляется бесплатно.

## **10. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении услуги**

При личном обращении в Фонд или МФЦ время ожидания в очереди для получения информации о процедуре предоставления услуги не должно превышать 25 минут.

## **11. Срок регистрации запроса заявителя (представителя заявителя) о предоставлении услуги, в том числе в электронной форме**

Регистрация запроса о предоставлении услуги, в том числе в электронной форме, производится в день обращения заявителя (представителя заявителя).

При обращении в МФЦ регистрация запроса о предоставлении услуги в Фонде производится в срок не позднее двух рабочих дней.

## **12. Требования к помещениям, в которых предоставляется услуга, к месту ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой информации о порядке предоставления услуги**

Помещения, в которых предоставляется услуга, должны быть расположены с учетом пешеходной доступности для заявителей от остановок общественного транспорта.

Здание должно быть оборудовано входом для свободного доступа заявителей в помещение.

Вход в офис Фонда должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию об организации, осуществляющей предоставление услуги:

наименование;

режим работы.

Прием заявителей (представителей заявителей) осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях (присутственных местах).

Присутственные места включают места для ожидания, информирования, приема заявителей.

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

- информационными стендами, в том числе мультимедийными средствами информирования;

- стульями и столами для возможности оформления документов;

- образцами заявлений.

Места ожидания в очереди на предоставление документов должны быть оборудованы стульями или скамьями. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не может составлять менее двух мест.

Места для заполнения документов оборудуются стульями, столами и обеспечиваются образцами заполнения документов.

Кабинет приема заявителей должен быть оборудован информационными табличками (вывесками) с указанием:

- номера кабинета;

- наименования предоставления услуги.

Каждое рабочее место специалиста, оказывающего услугу, должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим устройствам.

На информационных стендах в помещении, предназначенном для приема заявлений и документов для получения услуги, и на интернет-сайте Фонда размещается информация о порядке и условиях оказания услуги.

### **13. Показатели доступности и качества услуги**

Показателями доступности предоставления услуги являются:

расположенность организаций, предоставляющих услугу, в зоне доступности к основным транспортным магистралям, хорошие подъездные дороги;

наличие полной и понятной информации о местах, порядке и сроках предоставления услуги в общедоступных местах помещений организаций, предоставляющих услугу, в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет), средствах массовой

информации, информационных материалах (брошюрах, буклетах и т.д.);  
наличие необходимого и достаточного количества специалистов, а также помещений, в которых осуществляется предоставление услуги в целях соблюдения установленных регламентом сроков предоставления услуги.

Качество предоставления услуги характеризуется:

отсутствием жалоб на нарушение порядка и сроков предоставления услуги, некорректное, невнимательное отношение специалистов к заявителям (представителям заявителей).

### **Раздел III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур при приеме документов и заявления в электронной форме**

#### **1. Исчерпывающий перечень административных процедур**

Прием заявлений, документов и доверенностей представителей заявителей.

Проверка наличия и комплектности документов в соответствии с регламентом.

Предоставление заявителю (представителю заявителя) расписки в получении от него документов и заявления на предоставления услуги (по требованию заявителя).

Предоставление заявителю (представителю заявителя) согласно его заявлению платежного документа Фонда при наличии документов, указанных в пунктах 6.1. и 6.2. регламента.

Перерасчет причитающейся к уплате суммы взносов на капитальный ремонт общего имущества МКД и процентов за ненадлежащее исполнение обязанностей по уплате взносов на капитальный ремонт.

Предоставление заявителю (представителю заявителя) мотивированного отказа в случаях, предусмотренных регламентом.

При приеме Фондом заявления и документов в электронной форме административные процедуры осуществляются в таком же объеме.

#### **2. Описание административных процедур**

##### **2.1. Прием документов.**

##### **1) юридические факты, являющиеся основанием для начала процедуры**

Основанием для начала процедуры является обращение заявителя (представителя заявителя) в Фонд с заявлением и документами, указанными в пункте 6.1. и(или) пункте 6.2. регламента.

Форма заявления должна соответствовать **Приложению № 2** к регламенту.

##### **2) сведения о должностном лице, ответственном за выполнение каждого административного действия, входящего в состав процедуры**

Специалисты Фонда, работающие в отделе учета взносов Фонда, и отвечающие за предоставление услуги по решению руководства Фонда (специалист Фонда).

**3) содержание каждого административного действия, входящего в состав процедуры, продолжительность и (или) максимальный срок его выполнения**

Специалист Фонда проверяет представленные документы, регистрирует заявление в журнале регистрации заявлений, предоставления услуги или отказе в предоставлении услуги по форме согласно **Приложению № 4** к регламенту, указывает количество принятых документов, дату регистрации заявления, проставляет на заявлении личную подпись с расшифровкой, изготавливает (при необходимости) копии документов, передаёт заявление и документы на рассмотрение начальнику отдела учета взносов Фонда (при необходимости), производит перерасчет причитающейся к уплате суммы взносов на капитальный ремонт общего имущества МКД и процентов за несвоевременную и(или) неполную уплату.

По требованию заявителя (представителя заявителя), выдает расписку в приеме документов, по форме согласно Приложению № 2 к регламенту, информирует заявителя (представителя заявителя) о сроках получения им платежного документа Фонда на уплату взносов на капитальный ремонт.

**4) критерии принятия решений**

Наличие документов, указанных в пунктах 6.1. и 6.2. регламента.

**5) результат административной процедуры и порядок передачи результата**

Формирование платежного документа Фонда.

**6) способ фиксации результата выполнения административной процедуры**

Запись в журнале регистрации заявлений.

**7) критерии принятия решений**

Соответствие документов требованиям, указанным в регламенте.

**2.2. Направление платежного документа**

**1) юридические факты, являющиеся основанием для начала административной процедуры**

Основанием для начала процедуры является наличие заявления и всех документов для подтверждения содержащейся в заявлении информации.

**2) сведения о должностном лице, ответственном за выполнение каждого административного действия, входящего в состав процедуры**

Специалисты Фонда.

**3) содержание каждого административного действия, входящего в состав процедуры, продолжительность и (или) максимальный срок его выполнения**

Фонд предоставляет платежный документ, содержащий актуальные данные о причитающейся к уплате сумме взносов на капитальный ремонт общего имущества МКД путем его доставки по месту нахождения помещения.

**4) результат административной процедуры и порядок передачи результата**

Предоставление заявителю (представителю заявителя) платежного документа установленной Фондом формы.

Отказ в предоставлении услуги по объективным основаниям и направление уведомления об отказе в предоставлении услуги по форме согласно **Приложению № 3** к регламенту.

**б) способ фиксации результата выполнения административной процедуры**

Регистрация в журнале регистрации заявлений, предоставления услуги или отказе в предоставлении услуги (Приложение № 4 к регламенту).

### **3. Получение заявителем сведений о ходе выполнения запроса о предоставлении услуги.**

Информирование граждан о результате предоставления услуги, в том числе в ходе предоставления услуги, может осуществляться при личном или письменном обращении, в том числе с использованием средств телефонной связи, электронной почты (Приложение №1 к регламенту).

Информирование о процедуре предоставления услуги осуществляется бесплатно.

### **4. Иные действия, необходимые для предоставления услуги**

Иные действия, необходимые для предоставления услуги нормативными правовыми актами не предусмотрены

## **Раздел IV. Формы контроля за исполнением регламента**

### **1.Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением положений регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению услуги, а также принятия решений ответственными лицами**

Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению услуги, и принятием решений осуществляется путем проведения руководящим лицом (лицами) Фонда, ответственными за организацию работы по предоставлению услуги, проверок соблюдения и исполнения специалистами Фонда положений регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации, Ростовской области.

### **2.Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления услуги, в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством предоставления услуги**

Проверка полноты и качества предоставления услуги осуществляется на основании приказов Фонда или министерства жилищно-коммунального хозяйства Ростовской области.

### **3.Ответственность специалистов и руководящих работников организаций, оказывающих услугу, за решения и действия (бездействие), осуществляемые в ходе предоставления услуги**

Персональная ответственность специалистов, руководящих работников организаций, оказывающих услугу, закрепляется в их должностных регламентах в соответствии с требованиями законодательства.

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

4.1. Контроль за предоставлением услуги организует и осуществляет министерство жилищно-коммунального хозяйства Ростовской области (далее - Мин ЖКХ области).

4.2. Контроль за предоставлением услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав получателей услуги, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) специалистов и руководящих лиц организаций, оказывающих услугу.

4.3. Проверки предоставления услуги осуществляются на основании распорядительных документов Мин ЖКХ области.

4.4. Результаты проверок оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению. Справка подписывается должностными лицами министерства, осуществившими проверку.

4.5. Проверки могут быть плановыми (осуществляться на основании планов работы) и внеплановыми. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением услуги (комплексные проверки), или порядок выполнения отдельных административных процедур (тематические проверки). Проверка также может проводиться по конкретному обращению получателя услуги.

### **Раздел V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) организации, предоставляющей услугу, а также действий (бездействий) специалистов и руководящих работников**

#### **1. Информация для заинтересованных лиц об их праве на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления услуги**

Заявитель имеет право на обжалование решения и действия (бездействия) специалистов и руководящих работников, нарушение порядка предоставления услуги.

Жалоба на нарушение порядка предоставления услуги, выразившееся в неправомерных решениях и действиях (бездействии) специалистов и руководящих работников Фонда, подается непосредственно руководителю Фонда.

Жалоба на нарушение порядка предоставления услуги, выразившееся в неправомерных решениях и действиях (бездействии) руководителя Фонда, предоставляющей услугу, подается в Мин ЖКХ области.

Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе:

- непосредственно в канцелярию Фонда;
- в канцелярию Мин ЖКХ области.

## **2. Предмет досудебного (внесудебного) порядка обжалования**

Заявитель может обратиться с жалобой в следующих случаях:

- 1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении услуги;
- 2) нарушение срока предоставления заявителю услуги;
- 3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами для предоставления услуги;
- 4) отказ в приеме у заявителя документов, предоставление которых предусмотрено регламентом для предоставления услуги;
- 5) отказ в предоставлении услуги, если основания отказа не предусмотрены регламентом для предоставления услуги;
- 6) затребование с заявителя платы при предоставлении услуги;
- 7) отказ специалиста или руководящего работника Фонда в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги платежных документах.

## **3. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в рассмотрении жалобы (претензии) либо приостановления ее рассмотрения**

Основания отказа в рассмотрении жалобы заявителя:

- 1) Наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу специалиста, его семьи.
- 2) Отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

## **4. Основания для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования**

Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление жалобы в устной или письменной форме, в том числе в форме электронного документа.

4.1. В случае если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена:

4.1.1. Оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц).

4.1.2. Оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц).

4.1.3. Копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

4.2. В электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством электронной почты Фонда (Приложение № 1 к регламенту).

4.3. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 4.1. данного раздела регламента, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных квалифицированной электронной цифровой подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

В письменном обращении (электронном сообщении) указываются:

-наименование структурного подразделения Фонда, либо фамилия, имя, отчество соответствующего специалиста, либо должность соответствующего лица;

-фамилия, имя, отчество заявителя (а также фамилия, имя, отчество уполномоченного представителя в случае обращения с жалобой представителя);

-контактный почтовый адрес и номер телефона;

-предмет жалобы.

Личная подпись заявителя (его уполномоченного представителя) обязательна для письменных обращений.

Письменное обращение должно быть написано разборчивым почерком, не содержать нецензурных выражений. Фонд при получении письменного обращения (электронного сообщения), в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить заявителю, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

При поступлении жалобы Фонд обеспечивает ее рассмотрение, не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

## **5. Права заинтересованных лиц на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы (претензии)**

Жалоба должна содержать:

1) Наименование организации, предоставляющей услугу, должность специалиста, руководящего работника, его фамилию, имя, отчество, решения и действия (бездействие) которого обжалуется.

2) Фамилию, имя, отчество (при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю.

3) Доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) организации, предоставляющей услугу, ее специалиста или руководящего работника. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

## **6. Сроки рассмотрения жалобы (претензии)**

Жалоба, поступившая в Фонд, подлежит рассмотрению лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Фонда, 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.

Срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы.

## **7. Результат досудебного (внесудебного) обжалования применительно к каждой процедуре либо инстанции обжалования**

По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с частью 7 статьи 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ уполномоченный на ее рассмотрение орган принимает решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении.

При удовлетворении жалобы уполномоченный на ее рассмотрение орган принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме.

В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

Приложение № 1  
к регламенту услуги по предоставлению  
собственникам помещений в МКД  
возможности уточнения ими сведений о  
наличии, принадлежности и площади  
данного помещения

**Некоммерческая организация «Ростовский областной фонд содействия капитальному ремонту»** имеет почтовый адрес и располагается по адресу:

344019, город Ростов-на-Дону, улица Максима Горького, дом 295, офис 706.

Официальный сайт: <http://фондкрро.рф/>

Электронный адрес: [fondkrro@donland.ru](mailto:fondkrro@donland.ru)

Справки по телефонам:

8 (863) 201 79 55 – приемная руководителя Фонда, прием по предварительной записи по телефону;

8 (863) 303 30 75 – отдел учета взносов Фонда, прием специалистами отдела по требованию заявителей (представителей заявителей) без предварительной записи.

Часы работы организации:

понедельник - пятница	8.30 - 17.30 (перерыв 12.30 - 13.30)
суббота, воскресенье	Выходные дни

**Министерство жилищно- коммунального хозяйства Ростовской области**

располагается по адресу: 344050, город Ростов-на-Дону, улица

Социалистическая, дом 112, офис 256;

Электронный адрес: [minjkh@donland.ru](mailto:minjkh@donland.ru).

Приложение № 2  
к регламенту услуги по предоставлению  
собственникам помещений в МКД  
возможности уточнения ими сведений о  
наличии, принадлежности и площади  
данного помещения

**З А Я В Л Е Н И Е**  
**ОБ УТОЧНЕНИЯ СВЕДЕНИЙ О НАЛИЧИИ, ПРИНАДЛЕЖНОСТИ И**  
**ПЛОЩАДИ ПОМЕЩЕНИЯ**

---

Номер лицевого счета \_\_\_\_\_  
(полностью адрес многоквартирного дома)

Гражданин \_\_\_\_\_ (фамилия, имя,  
отчество заявителя (представителя заявителя) полностью), тел.: \_\_\_\_\_

Паспорт	Дата рождения	
	Серия	
	Номер	
	Дата выдачи	
	Кем выдан	
Заполняется в соответствии с документами, удостоверяющими личность		

Сведения о месте жительства (для физических лиц), юридическом адресе (для юридических лиц) \_\_\_\_\_

Представляю свои интересы, интересы других граждан по доверенности,  
интересы юридического лица \_\_\_\_\_ (полное наименование  
юридического лица) *(нужное подчеркнуть)*

Прошу включить (изменить) информацию:

- о собственнике помещения (ий) в указанном МКД по состоянию на \_\_\_\_\_  
(указать дату, с которой необходимо внести изменения согласно  
нормативным правовым документам), в отношении помещения (квартира, нежилое  
помещение) \_\_\_\_\_,

- о площади помещения *(нужное подчеркнуть)*,  
в связи с наличием у меня, как у собственника данного помещения(ий)  
документов:

№ п/п	Наименование документа	Количество экземпляров

Предупрежден об ответственности за предоставление ложной информации и недостоверности представленных документов.

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

\_\_\_\_\_ (подпись заявителя или представителя заявителя)

-----

### РАСПИСКА-УВЕДОМЛЕНИЕ

Заявление и документы гражданки (гражданина) \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (регистрационный номер заявления, количество принятых документов)

Принял: \_\_\_\_\_ (фамилия, имя, отчество специалиста, принявшего документы).

\_\_\_\_\_ (дата приема заявления)

\_\_\_\_\_ (подпись специалиста)

Приложение № 3  
к регламенту услуги по предоставлению  
собственникам помещений в МКД  
возможности уточнения ими сведений о  
наличии, принадлежности и площади данного  
помещения

**Уведомление об отказе в оказании услуги  
по предоставлению собственнику помещений в МКД возможности уточнить  
сведения о наличии, принадлежности и площади данного помещения**

\_\_\_\_\_ (фамилия, имя, отчество заявителя)  
доводим до Вашего сведения, что право на получение услуги в виде возможности  
уточнить сведения о наличии, принадлежности и площади данного помещения  
для правильного исчисления размера взноса на капитальный ремонт общего  
имущества в МКД у Вас отсутствует по следующим основаниям:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ (приводятся основания для отказа).

Данное решение может быть обжаловано Вами путем подачи жалобы  
руководителю некоммерческой организации «Ростовский областной фонд  
содействия капитальному ремонту», в министерство жилищно-коммунального  
хозяйства Ростовской области в досудебном порядке, либо в судебном порядке в  
течение трех месяцев со дня получения данного решения.

Временно исполняющий обязанности  
директора некоммерческой организации  
«Ростовский областной фонд содействия  
капитальному ремонту»

\_\_\_\_\_ (Крюков В.А.)

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Исполнитель \_\_\_\_\_  
Телефон \_\_\_\_\_

Приложение № 4  
к регламенту услуги по предоставлению  
собственникам помещений в МКД возможности  
уточнения ими сведений о наличии,  
принадлежности помещения и площади данного  
помещения

**Журнал регистрации заявлений об оказании услуги собственникам помещений в МКД, решений об оказании услуги  
или отказе в предоставлении услуги**

№ п/п	Фамилия, имя, отчество заявителя (представителя заявителя)	Адрес местонахож- дения МКД	Адрес заявителя (представителя заявителя)	Дата обраще- ния за услугой	Присвоен- ный номер дела	Фамилия, имя, отчество специалиста Фонда	Дата принятия решения или отка за	Период предо- ставле- ния платеж- ного докумен- та (ТМ или СМ)
1	2	3	4	5	6	7	8	9

**Примечание:** *ТМ – текущий месяц, СМ – следующий месяц*