АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

комитета городского хозяйства администрации города Ставрополя по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации, в том числе с использованием государственной информационной системы жилищно-коммунального хозяйства, о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению»

I. Общие положения

Предмет регулирования административного регламента

1. Административный регламент комитета городского хозяйства администрации города Ставрополя по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации, в том числе с использованием государственной информационной системы жилищно-коммунального хозяйства, о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» (далее соответственно – Комитет, Административный регламент, услуга) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности результатов предоставления услуги, создания комфортных условий для участников отношений, возникающих в процессе предоставления услуги, а также определяет стандарт, порядок, сроки и последовательность административных действий и административных процедур.

2. Используемые в Административном регламенте термины и определения подлежат толкованию в соответствии с их значением, определенным действующим законодательством Российской Федерации.

Круг заявителей

3. Заявителями на предоставление услуги являются физические лица,   
в том числе зарегистрированные в качестве индивидуальных предпринимателей и юридические лица (далее – заявитель).

От имени заявителя заявление о предоставлении услуги (далее – заявление) вправе подавать его уполномоченный представитель при предъявлении доверенности, оформленной в соответствии со статьями 185, 185.1 Гражданского кодекса Российской Федерации (для представителя физического лица - нотариально удостоверенная доверенность, либо доверенность, приравненная к нотариально удостоверенной, для представителя юридического лица - доверенность, заверенная подписью его руководителя или иного лица, уполномоченного на это в соответствии с законом и учредительными документами).

Комитет предоставляет информацию:

1) об установленных ценах (тарифах) на услуги и работы по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирных домах и жилых помещений в них;

2) о размерах оплаты в соответствии с установленными ценами (тарифами) на услуги и работы по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирных домах и жилых помещений в них;

3) об объеме, о перечне и качестве оказываемых услуг и (или) выполняемых работ;

4) о ценах (тарифах) на предоставляемые коммунальные услуги и размерах оплаты этих услуг;

5) о муниципальных программах в жилищной сфере и в сфере коммунальных услуг;

6) о нормативных правовых актах органа местного самоуправления, регулирующих отношения в жилищной сфере и в сфере коммунальных услуг;

7) о состоянии объектов коммунальной и инженерной инфраструктур, расположенных на территории города Ставрополя;

8) о лицах, осуществляющих эксплуатацию объектов коммунальной и инженерной инфраструктур;

9) о производственных программах и об инвестиционных программах организаций, поставляющих ресурсы, необходимые для предоставления коммунальных услуг;

10) о соблюдении установленных параметров качества товаров и услуг организаций, поставляющих ресурсы, необходимых для предоставления коммунальных услуг;

11) о состоянии расчетов исполнителей коммунальных услуг (лиц, осуществляющих предоставление коммунальных услуг) с лицами, осуществляющими производство и реализацию ресурсов, необходимых для предоставления коммунальных услуг, а также с лицами, осуществляющими водоотведение, о состоянии расчетов потребителей с исполнителями коммунальных услуг.

Требование предоставления заявителю услуги в соответствии с вариантом предоставления муниципальной услуги, соответствующим признакам заявителя, определенным в результате анкетирования, проводимого Комитетом, а также результата, за предоставлением которого обратился заявитель

4. Услуга предоставляется заявителю в соответствии с вариантом предоставления услуги. Вариант предоставления услуги определяется исходя из установленных настоящим пунктом Административного регламента признаков заявителя, а также из результата предоставления услуги, за предоставлением которого обратился заявитель.

5. Признаки заявителя определяются путем профилирования, осуществляемого в соответствии с приложением 5 к настоящему Административному регламенту.

II. Стандарт предоставления услуги

Наименование услуги

6. Наименование услуги – «Предоставление информации, в том числе с использованием государственной информационной системы жилищно-коммунального хозяйства, о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению».

Наименование органа администрации города Ставрополя, предоставляющего услугу, а также наименования всех иных организаций, участвующих в предоставлении услуги, обращение в которые необходимо для предоставления услуги

7. Услуга предоставляется Комитетом.

8. Ответственными за предоставление услуги являются отдел мониторинга и взаимодействия в сфере организации управления многоквартирными домами на территории города Комитета и отдел организации энергоресурсообеспечения и энергосбережения Комитета   
(далее – Ответственный исполнитель).

9. В предоставлении услуги участвуют многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг, предусмотренные соглашением о взаимодействии между государственным казенным учреждением Ставропольского края «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Ставропольском крае» и администрацией города Ставрополя (далее соответственно – многофункциональные центры, ГКУ СК «МФЦ») и в случае, если данная услуга предусмотрена перечнем, установленным соглашением.

10. В соответствии с пунктом 3 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее - Закон № 210-ФЗ) запрещается требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления органами местного самоуправления муниципальных услуг и предоставляются организациями, участвующими в предоставлении муниципальных услуг, утвержденный правовым актом Ставропольской городской Думы.

Возможность (невозможность) принятия

многофункциональным центром

решения об отказе в приеме заявления и документов,

необходимых для предоставления услуги

11. Многофункциональный центр принимает решение о возможности (невозможности) приема (отказа в приеме) заявления о предоставление информации, в том числе с использованием государственной информационной системы жилищно-коммунального хозяйства, о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению (далее – заявление о предоставлении услуги), в случае, если заявление о предоставлении услуги и документы, необходимые для предоставления услуги, поданы в многофункциональный центр.

Решение об отказе в приеме заявления о предоставлении услуги и документов, необходимых для предоставления услуги, может быть принято многофункциональным центром с мотивированным обоснованием причин такого отказа, в соответствии с пунктом 24 Административного регламента.

Результат предоставления услуги

12. Результатом предоставления услуги являются:

1) в случае обращения за предоставлением информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению города Ставрополя:

а) предоставление заявителю информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению города Ставрополя;

б) выдача заявителю уведомления об отказе в предоставлении услуги;

2) в случае обращения за исправлением допущенных опечаток и (или) ошибок в информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению города Ставрополя:

а) исправленный результат услуги;

б) уведомление об отказе во внесении исправлений в выданных документах.

Результаты предоставления услуги оформляются на бумажном носителе или в электронной форме в соответствии с требованиями действующего законодательства.

13. Наименование и состав реквизитов документа, на основании которого заявителю предоставляется результат услуги.

Информация о предоставление заявителю информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению города Ставрополя принимается в форме документа, указанного в пункте 12 настоящего Административного регламента.

Формы документов, указанных в пункте 12 Административного регламента приведены в приложениях 2, 3, 4 и 5 к настоящему Административному регламенту.

Документы, указанные в пункте 12 Административного регламента, имеют реквизиты: дата; номер, наименование комитета, наименование заявителя, адрес заявителя; дата документа; регистрационный номер документа; заголовок к тексту, текст, подпись, печать.

14. Результатом предоставления услуги не является реестровая запись, в связи с чем, состав реестровой записи о результате предоставления услуги, а также наименование информационного ресурса, в котором размещена реестровая запись отсутствует.

15. Факт получения заявителем результата предоставления услуги фиксируется в Федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» www.gosuslugi.ru (далее – Единый портал) и государственной информационной системе Ставропольского края «Портал государственных и муниципальных услуг (функций), предоставляемых (исполняемых) органами исполнительной власти Ставропольского края и органами местного самоуправления муниципальных образований Ставропольского края» www.26gosuslugi.ru (далее – Портал государственных и муниципальных услуг Ставропольского края).

16. Результат предоставления услуги направляется заявителю одним из следующих способов:

1) посредством почтового отправления;

2) в личный кабинет заявителя через Единый портал;

3) в личный кабинет заявителя через Портал государственных и муниципальных услуг Ставропольского края;

4) на электронную почту заявителя;

5) нарочно в Комитете;

6) нарочно в многофункциональном центре. Передача указанных документов из Комитета в многофункциональный центр осуществляется посредством электронного взаимодействия.

В случае направления результата предоставления услуги в электронной форме по адресу электронной почты заявителя, письмо о предоставлении заявителю информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению города Ставрополя или решение об отказе в предоставлении заявителю информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению города Ставрополя подписываются усиленной квалифицированной электронной подписью заместителя главы администрации города Ставрополя, руководителя Комитета.

Срок предоставления услуги

17. Срок предоставления услуги:

1) в случае обращения за предоставлением информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению города Ставрополя не должен превышать 17 рабочих дней со дня принятия заявления о предоставлении услуги и документов, указанных в пункте 19 Административного регламента.

Максимальный срок предоставления услуги для варианта 1, который исчисляется со дня регистрации заявления о предоставлении услуги и документов, необходимых для предоставления услуги, в Комитете, многофункциональном центре, на Едином портале, Портале государственных и муниципальных услуг Ставропольского края составляет не более 17 рабочих дней.

2) в случае обращения за исправлением допущенных опечаток и (или) ошибок в информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению города Ставрополя не должен превышать 15 рабочих дней с даты регистрации заявления об исправлении допущенных опечаток и (или) ошибок в выданных документах (далее – заявление об исправлении допущенных опечаток и (или) ошибок).

Максимальный срок предоставления услуги для варианта 2, который исчисляется со дня регистрации заявления об исправлении допущенных опечаток и (или) ошибок и документов, необходимых для предоставления услуги, в Комитете, многофункциональном центре, на Едином портале, Портале государственных и муниципальных услуг Ставропольского края составляет не более 15 рабочих дней.

Сроком выдачи документов, указанных в пункте 12 Административного регламента, является последний день окончания срока предоставления услуги.

Услуга считается предоставленной с момента получения заявителем ее результата либо по истечении срока предоставления услуги, предусмотренного подпунктами 1 и 2 настоящего пункта Административного регламента, при условии надлежащего уведомления заявителя о результате услуги и условиях его получения.

Правовые основания для предоставления услуги

18. Перечень нормативных правовых актов Российской Федерации, нормативных правовых актов Ставропольского края, а также муниципальных нормативных правовых актов города Ставрополя, регулирующих предоставление услуги, размещен на официальном сайте администрации города Ставрополя (https://ставрополь.рф/gosserv/for/65/category/87/40551), Едином портале, Портале государственных и муниципальных услуг Ставропольского края и в государственной информационной системе Ставропольского края «Региональный реестр государственных услуг (функций)» (далее - Региональный реестр).

Исчерпывающий перечень документов,

необходимых для предоставления услуги

19. Состав и способы подачи заявления о предоставлении услуги и документов, необходимых для предоставления услуги.

В целях получения услуги заявителем или его представителем подается заявления о предоставлении услуги по форме согласно приложению 1 к Административному регламенту, с приложением следующих документов:

19.1 в случае обращения за предоставлением информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению города Ставрополя:

1) копия документа, удостоверяющего личность заявителя (заявителей), являющегося физическим лицом, либо личность представителя физического или юридического лица;

2) документ, удостоверяющий права (полномочия) представителя физического или юридического лица, в случае если от имени заявителя обращается представитель заявителя (заявителей);

Документы, указанные в подпунктах 1-2 настоящего пункта Административного регламента представляются заявителем самостоятельно.

Заявление о предоставлении услуги и документы, указанные в настоящем пункте Административного регламента, могут быть представлены на бумажном носителе лично в Комитет, многофункциональный центр либо посредством почтового отправления в Комитет с уведомлением о вручении, а также в электронной форме посредством Единого портала, Портала государственных и муниципальных услуг Ставропольского края.

При подаче заявления о предоставлении услуги и документов в форме электронного документа подача заявления о предоставлении услуги и документов на бумажном носителе не требуется.

В случае подачи заявления о предоставлении услуги и документов, указанных в настоящем пункте Административного регламента,   
в электронной форме, электронные образцы указанных документов должны быть сформированы путем сканирования оригиналов документов   
и соответствовать требованиям, установленным в пункте 23 Административного регламента.

19.2 в случае обращения за исправлением допущенных опечаток и (или) ошибок в информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению города Ставрополя:

К заявлению об исправлении допущенных опечаток и (или) ошибок прилагаются следующие документы:

1) копия документа, удостоверяющего личность заявителя (заявителей), являющегося физическим лицом, либо личность представителя физического или юридического лица;

2) документ, удостоверяющий права (полномочия) представителя физического или юридического лица, если с заявлением об исправлении допущенных опечаток и (или) ошибок обращается представитель заявителя (заявителей);

3) документы, обосновывающие доводы заявителя о наличии опечаток и (или) ошибок в выданных документах, а также содержащие правильные сведения.

20. Сведения, позволяющие идентифицировать заявителя и представителя, содержащиеся в документах, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

Указанные сведения содержатся в документах, указанных в подпунктах 1, 2 пункта 19 Административного регламента.

21. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ставропольского края, муниципальными правовыми актами города Ставрополя для предоставления услуги, которые находятся в распоряжении иных органов и организаций, участвующих в предоставлении услуги, и которые запрашиваются в режиме межведомственного информационного взаимодействия: не предусмотрен.

22. Дополнительные сведения, необходимые для предоставления услуги.

В соответствии с пунктами 1, 2 и 4 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» запрещается требовать от заявителя:

1) представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ставропольского края, муниципальными правовыми актами города Ставрополя, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением услуги;

2) представления документов и информации, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих государственные или муниципальные услуги, иных органов и организаций, участвующих в предоставлении услуги в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ставропольского края, муниципальными правовыми актами города Ставрополя;

3) представления документов и информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления услуги, либо в предоставлении услуги, за исключением следующих случаев:

а) изменение требований нормативных правовых актов, касающихся предоставления услуги;

б) наличие ошибок в заявлении о предоставлении услуги, заявлении об исправлении допущенных опечаток и (или) ошибок и документах, поданных заявителем после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления услуги, либо в предоставлении услуги и не включенных в представленный ранее комплект документов;

в) истечение срока действия документов или изменение информации после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления услуги, либо в предоставлении услуги;

г) выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица, муниципального служащего органа, предоставляющего услугу, специалиста Комитета, многофункционального центра при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления услуги, либо в предоставлении услуги, о чем в письменном виде за подписью руководителя органа, предоставляющего услугу, руководителя многофункционального центра при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления услуги, уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.

4) предоставления на бумажном носителе документов и информации, электронные образы которых ранее были заверены в соответствии с пунктом 7.2 части 1 статьи 16 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», за исключением случаев, если нанесение отметок на такие документы либо их изъятие является необходимым условием предоставления муниципальной услуги, и иных случаев, установленных федеральными законами.

23. Наименование документов (категорий документов), необходимых для предоставления услуги в соответствии с нормативными правовыми актами и обязательных для представления заявителями, а также требования к представлению указанных документов (категорий документов).

К необходимым для предоставления услуги в соответствии с нормативными правовыми актами и обязательным для представления заявителями документам относятся документы, указанные в подпунктах 19.1 и 19.2 пункта 19 Административного регламента.

Заявление о предоставлении услуги, заявление об исправлении допущенных опечаток и (или) ошибок и прилагаемые к нему документы представляются на русском или ином языке. В случае представления документов на ином языке к уведомлению прилагается их перевод на русский язык.

Все предоставляемые документы должны иметь четко читаемый текст.

Документы, прилагаемые заявителем к заявлению о предоставлении услуги, заявлению об исправлении допущенных опечаток и (или) ошибок, представляемые в электронной форме, направляются в следующих форматах:

а) xml - для документов, в отношении которых утверждены формы и

требования по формированию электронных документов в виде файлов в формате xml;

б) doc, docx, odt - для документов с текстовым содержанием, не включающим формулы;

в) pdf, jpg, jpeg, png, bmp, tiff - для документов с текстовым содержанием, в том числе включающих формулы и (или) графические изображения, а также документов с графическим содержанием;

г) zip, rar – для сжатых документов в один файл;

д) sig – для открепленной усиленной квалифицированной электронной подписи.

Исчерпывающий перечень оснований

для отказа в приеме документов,

необходимых для предоставления услуги

24. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме заявления о предоставлении услуги, заявления об исправлении допущенных опечаток и (или) ошибок и документов, указанных в подпунктах 19.1 и 19.2 пункта 19 Административного регламента, в том числе представленных в электронной форме:

1) заявление о предоставлении услуги либо заявление об исправлении допущенных опечаток и (или) ошибок представлено в орган местного самоуправления, в полномочия которых не входит предоставление услуги;

2) представленные документы (документ, удостоверяющий личность; документ, удостоверяющий полномочия представителя заявителя, в случае обращения за получением услуги указанным лицом) утратили силу на день обращения за получением услуги;

3) представленные документы содержат подчистки и исправления текста;

4) представленные в электронной форме документы содержат повреждения, наличие которых не позволяет в полном объеме получить информацию и сведения, содержащиеся в документах;

5) признание усиленной квалифицированной электронной подписи, с использованием которой подписаны указанные заявление о предоставлении услуги либо заявление об исправлении допущенных опечаток и (или) ошибок и документы, недействительной.

Исчерпывающий перечень оснований для

приостановления предоставления услуги или отказа

в предоставлении услуги

25. Основания для приостановления предоставления услуги отсутствуют.

26. Основания для отказа в предоставлении услуги в случае обращения за предоставлением информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению города Ставрополя:

отсутствие в заявлении о предоставлении даты и подписи гражданина, подавшего заявление;

отсутствие документа (документов), подтверждающего (их) личность и полномочия заявителя;

документы напечатаны (написаны) нечетко и неразборчиво, имеют подчистки, приписки, наличие зачеркнутых слов, нерасшифрованные сокращения, исправления, за исключением исправлений, скрепленных печатью и заверенных подписью уполномоченного лица;

документы не содержат все установленные реквизиты: наименование и адрес организации, выдавшей документ, подпись уполномоченного лица, печать организации, выдавшей документ, дату выдачи документа, номер и серию (если есть) документа, срок действия документа);

документы имеют серьезные повреждения, наличие которых не позволяет однозначно истолковать их содержание;

не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, его почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен ответ. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

отсутствие документов, указанных в [19](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW077&n=147110&dst=100083&field=134&date=19.01.2024) настоящего Административного регламента;

запрос подан лицом, не имеющим полномочий на представительство от имени заявителя.

После устранения оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги заявитель вправе обратиться повторно для получения муниципальной услуги.

В случае обращения за исправлением допущенных опечаток и (или) ошибок в информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению города Ставрополя:

отсутствие допущенных опечаток и ошибок в предоставлении информации, решении об отказе в предоставлении услуги;

отсутствие в заявлении об исправлении допущенных опечаток и ошибок реквизитов выданной Комитетом информации.

Исчерпывающий перечень оснований для возврата

заявления, заявления об исправлении допущенных опечаток и (или) ошибок

и представленных заявителем документов

27. Основаниями для возврата заявления о предоставлении услуги, заявления об исправлении допущенных опечаток и (или) ошибок и представленных заявителем документов являются:

1) отсутствие предусмотренных сведений в заявлении о предоставлении услуги, заявлении об исправлении допущенных опечаток и (или) ошибок;

2) отсутствие документов, предусмотренных подпунктами 19.1 и 19.2 пункта 19 Административного регламента.

Размер платы, взимаемой с заявителя

при предоставлении услуги, и способы ее взимания

28. Государственная пошлина за предоставление услуги не установлена. Услуга предоставляется на безвозмездной основе.

29. В случае внесения изменений в выданный по результатам предоставления услуги документ, направленный на исправление опечаток и (или) ошибок, плата с заявителя не взимается.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении услуги

и при получении результата предоставления услуги

30. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении услуги, заявления об исправлении допущенных опечаток и (или) ошибок и при получении результата предоставления услуги в Комитете и многофункциональном центре не должен превышать 15 минут.

Требования к помещениям,

в которых предоставляется услуга

31. Здание, в котором расположен Комитет, оборудовано входом для свободного доступа заявителей в помещение, в том числе заявителей с ограниченными возможностями здоровья.

Вход в здание Комитета оборудуется информационной табличкой (вывеской), содержащей следующую информацию о Комитете:

наименование;

место нахождения;

график работы.

Места ожидания должны соответствовать комфортным условиям для заявителей и оптимальным условиям работы для специалистов Комитета.

Места ожидания в очереди оборудуются стульями, кресельными секциями. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании и составляет не менее 5 мест.

Прием заявителей осуществляется в специально выделенных для данных целей помещениях, оборудованных информационными табличками (вывесками) с указанием:

номера кабинета;

фамилии, имени, отчества и должности специалиста, осуществляющего прием и выдачу документов;

времени перерыва, технического перерыва.

Каждое рабочее место специалистов Комитета должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным ресурсам, печатающим и копирующим устройствами.

32. Требования к размещению и оформлению визуальной, текстовой информации в Комитете.

На информационных стендах в местах ожидания и официальном сайте Комитета размещается следующая информация:

местонахождение, график приема заявителей по вопросам предоставления муниципальных услуг, номера телефонов, адрес официального сайта и электронной почты Комитета;

информация о размещении специалистов Комитета;

перечень муниципальных услуг, предоставляемых Комитетом;

перечень документов, необходимых для предоставления услуги, и требования, предъявляемые к документам;

срок предоставления услуги.

Полная версия текста Административного регламента с приложениями и извлечениями из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению услуги, размещается на официальном сайте Комитета.

33. Требования к помещениям, местам ожидания и приема заявителей в многофункциональном центре установлены постановлением Правительства Российской Федерации «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг».

Показатели качества и доступности услуги

34. Показатели качества и доступности услуги:

1) своевременность:

процент (доля) случаев предоставления услуги в установленный срок с момента подачи документов – 100 процентов;

процент (доля) заявителей, ожидающих получения услуги в очереди не более пятнадцати минут – 100 процентов;

2) качество:

процент (доля) заявителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги – 95 процентов;

3) доступность:

процент (доля) заявителей, удовлетворенных качеством и информацией о порядке предоставления услуги – 100 процентов;

процент (доля) муниципальных услуг, информация о которых доступна через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет» –   
90 процентов;

4) вежливость:

процент (доля) заявителей, удовлетворенных вежливостью персонала – 95 процентов;

5) процесс обжалования:

процент (доля) обоснованных жалоб к общему количеству заявителей по данному виду муниципальных услуг – 2 процента;

процент (доля) обоснованных жалоб, рассмотренных и удовлетворенных в установленный срок – 100 процентов;

процент (доля) заявителей, удовлетворенных существующим порядком обжалования – 100 процентов;

процент (доля) заявителей, удовлетворенных сроками обжалования – 90 процентов.

Иные требования к предоставлению муниципальной услуги, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальных услуг в многофункциональных центрах и особенности предоставления муниципальных услуг в электронной форме

Перечень услуг, необходимых и обязательных

для предоставления услуги

35. Услуги, необходимые и обязательные для предоставления услуги.

Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления услуги, в том числе сведения о документе (документах), выдаваемом (выдаваемых) иными организациями, участвующими в предоставлении услуги.

Необходимой и обязательной для предоставления услуги является:

1) услуга нотариального удостоверения верности перевода на русский язык документов, составленных на иностранном языке (документов о государственной регистрации юридического лица в соответствии с законодательством иностранного государства в случае, если заявителем является иностранное юридическое лицо).

Размер платы за предоставление необходимой

и обязательной услуги, в случаях,

когда размер платы установлен

законодательством Российской Федерации

36. Размер и порядок взимания платы за нотариальное удостоверение верности перевода документов на русский язык определяется Основами законодательства Российской Федерации о нотариате, введенными в действие постановлением Верховного Совета Российской Федерации от 11 февраля 1993 г. № 4463-1 «О порядке введения в действие Основ законодательства Российской Федерации о нотариате».

Перечень информационных систем,

используемых для предоставления услуги

37. Для предоставления услуги используются Единый портал, Портал государственных и муниципальных услуг Ставропольского края, в многофункциональном центре - «Региональная автоматизированная информационная система поддержки деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – ГИС МФЦ), в Комитете - информационная система, используемая для регистрации заявлений.

38. При обращении за получением услуги в электронной форме заявление о предоставлении услуги, заявление об исправлении допущенных опечаток и (или) ошибок и документы, необходимые для предоставления услуги, подписываются с использованием простой электронной подписи, и (или) усиленной квалифицированной электронной подписи, и (или) усиленной неквалифицированной электронной подписи, сертификат ключа проверки которой создан и используется в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме, которая создается и проверяется с использованием средств электронной подписи и средств удостоверяющего центра, имеющих подтверждение соответствия требованиям, установленным федеральным органом исполнительной власти в области обеспечения безопасности в соответствии с частью 5 статьи 8 Федерального закона от 6 апреля 2011 г. № 63-ФЗ «Об электронной подписи», а также при наличии у владельца сертификата ключа проверки ключа простой электронной подписи, выданного ему при личном приеме в соответствии с Правилами использования простой электронной подписи при обращении за получением государственных и муниципальных услуг, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 25 января 2013 г. № 33 «Об использовании простой электронной подписи при оказании государственных и муниципальных услуг», в соответствии с Правилами определения видов электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 25 июня 2012 г. №  634 «О видах электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг».

В случае если при обращении за получением услуги в электронной форме идентификация и аутентификация заявителя, являющегося физическим лицом, осуществляются с использованием единой системы идентификации и аутентификации, заявитель имеет право использовать простую электронную подпись при условии, что при выдаче ключа простой электронной подписи личность физического лица установлена при личном приеме.

Доверенность, подтверждающая правомочие на обращение за получением услуги, выданная организацией, удостоверяется усиленной квалифицированной электронной подписью правомочного должностного лица организации, а доверенность, выданная физическим лицом, – усиленной квалифицированной электронной подписью нотариуса.

Заявители могут обращаться за услугой путем подачи соответствующего заявления в многофункциональный центр, в таком случае днем обращения за предоставлением услуги считается дата приема заявления многофункциональным центром.

Работник многофункционального центра выдает заявителю (его представителю) расписку в получении документов, при выборе заявителем способа уведомления о ходе предоставления услуги «в электронном виде» на указанный заявителем электронный адрес направляется электронный образ расписки в получении документов без выдачи расписки в форме документа на бумажном носителе.

Передача работником многофункционального центра документов, принятых у заявителя (его представителя) осуществляется в электронной форме не позднее 1 рабочего дня, следующего за днем принятия их в многофункциональном центре.

Выдача заявителю результата предоставления услуги в многофункциональном центре осуществляется в виде документа на бумажном носителе, подтверждающего содержание электронного документа, направленного в многофункциональный центр Комитетом.

III. Состав, последовательность и сроки

Выполнения административных процедур

39. Варианты предоставления услуги:

Вариант 1

Заявитель обратился за предоставлением информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

Вариант 2

Заявитель обратился за исправлением допущенных опечаток и (или) ошибок в информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

40. Предоставление услуги включает в себя следующие административные процедуры:

1) профилирование заявителя;

2) прием и регистрация заявления и документов на предоставление муниципальной услуги;

3) принятие решения о предоставлении (об отказе в предоставлении) услуги;

4) предоставление результата услуги.

Профилирование заявителя

41. Вариант предоставления услуги определяется путем анкетирования заявителя, в процессе которого устанавливается результат услуги, за предоставлением которого он обратился, а также комбинации признаков заявителя, приведенных в приложении 9 к настоящему Административному регламенту.

Профилирование осуществляется:

1. Комитетом;
2. посредством Единого портала;
3. посредством Портала государственных и муниципальных услуг Ставропольского края;
4. многофункциональным центром.

Подразделы, содержащие описание

вариантов предоставления услуги

Для вариантов 1, 2

42. Результаты предоставления услуги:

1) в случае обращения за предоставлением информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению города Ставрополя:

а) предоставление заявителю информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению города Ставрополя;

Максимальный срок предоставления услуги, который исчисляется со дня регистрации заявления о предоставлении услуги и документов, необходимых для предоставления услуги, в Комитете, многофункциональном центре, на Едином портале, Портале государственных и муниципальных услуг Ставропольского края составляет не более 17 рабочих дней.

б) выдача заявителю уведомления об отказе в предоставлении услуги;

2) в случае обращения за исправлением допущенных опечаток и (или) ошибок в информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению города Ставрополя:

а) письмо заместителя главы администрации города Ставрополя, руководителя Комитета об исправлении допущенных опечаток и (или) ошибок в информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению;

б) уведомление об отказе во внесении исправлений в выданных документах.

Максимальный срок предоставления услуги для варианта 2, который исчисляется со дня регистрации заявления об исправлении допущенных опечаток и (или) ошибок и документов, необходимых для предоставления услуги, в Комитете, многофункциональном центре, на Едином портале, Портале государственных и муниципальных услуг Ставропольского края составляет не более 15 рабочих дней.

Перечень и описание административных

процедур предоставления услуги

Прием заявления и документов,

необходимых для предоставления услуги

43. Представление заявителем документов и заявления осуществляется посредством:

1) почтового отправления;

2) в личный кабинет через Единый портал;

3) в личный кабинет через Портал государственных и муниципальных услуг Ставропольского края;

4) нарочно в Комитет;

5) нарочно в многофункциональный центр. Передача указанных документов из многофункционального центра в Комитет сопровождается соответствующим реестром передачи.

Способы установления личности заявителя

(представителя заявителя) для каждого способа

подачи заявления и документов,

необходимых для предоставления услуги

Наличие (отсутствие) возможности

подачи заявления и документов,

необходимых для предоставления услуги

44. Способами установления личности (идентификации) заявителя при взаимодействии с заявителями являются:

1) при подаче заявления непосредственно в Комитет или через многофункциональный центр – документ удостоверяющий личность;

2) при подаче заявления посредством Единого портала или Портала государственных и муниципальных услуг Ставропольского края – идентификация и аутентификация с использованием федеральной государственной информационной системы «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме»;

3) при подаче заявления и документов через операторов почтовой связи установление личности заявителя не требуется.

45. Основания для принятия решения об отказе в приеме заявления о предоставлении услуги, заявления об исправлении допущенных опечаток и (или) ошибок и документов, необходимых для предоставления услуги, предусмотрены пунктом 24 настоящего Административного регламента.

Возможность (невозможность) приема Комитетом или многофункциональным центром

заявления и документов, необходимых для предоставления услуги, по выбору заявителя независимо от его места жительства

или места пребывания (для физических лиц, включая индивидуальных предпринимателей) либо места нахождения (для юридических лиц)

46. Заявление о предоставлении услуги, заявление об исправлении допущенных опечаток и (или) ошибок и документы, необходимые для предоставления услуги, направляются заявителем или его представителем независимо от их места жительства или места их пребывания (для физических лиц, включая индивидуальных предпринимателей) либо места нахождения (для юридических лиц).

Срок регистрации заявления о предоставлении услуги

и документов, необходимых для предоставления услуги,

в Комитете, многоквартирном центре

Для варианта 1

47. Заявление о предоставлении услуги с приложением документов, указанных в подпункте 19.1 пункта 19 Административного регламента, поданное лично заявителем (его представителем) в Комитет, многофункциональный центр либо направленное в Комитет посредством почтового отправления с уведомлением о вручении, регистрируется в день его поступления путем внесения данных в информационные системы: в многофункциональном центре - в «Региональную автоматизированную информационную систему поддержки деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – ГИС МФЦ), в Комитете - в информационную систему, используемую для регистрации заявлений.

Срок регистрации заявления о предоставлении услуги в Комитете не должен превышать 15 минут (за исключением времени обеденного перерыва).

Многофункциональный центр регистрирует заявление и прилагаемые к нему документы в день их поступления в многофункциональный центр в ГИС МФЦ. Днем обращения за предоставлением услуги считается дата приема заявления и прилагаемых к нему документов в многофункциональном центре.

48. Заявление о предоставлении услуги с приложением документов, указанных в подпункте 19.1 пункта 19 Административного регламента, поступившее в электронной форме посредством Единого портала или Портала государственных и муниципальных услуг Ставропольского края, регистрируется в день его поступления. В случае если заявление о предоставлении услуги поступило в нерабочее время, выходные или праздничные дни, его регистрация производится в первый рабочий день, следующий за днем его поступления.

49. При поступлении в Комитет в электронной форме заявления о предоставлении услуги и документов, необходимых для предоставления услуги, подписанных усиленной квалифицированной электронной подписью, Ответственный исполнитель Комитета проводит процедуру проверки действительности усиленной квалифицированной электронной подписи, предусматривающую проверку соблюдения условий, указанных в статье 11 Федерального закона от 06 апреля 2011 г. № 63-ФЗ «Об электронной подписи».

После проведения проверки и при отсутствии оснований для отказа в приеме заявления о предоставлении услуги и документов, необходимых для предоставления услуги, поступивших в электронной форме, предусмотренных пунктом 24 Административного регламента, а также в случае, если заявление о предоставлении услуги и документы, необходимые для предоставления услуги, подписаны простой электронной подписью, Ответственный исполнитель Комитета осуществляет распечатку заявления о предоставлении услуги и документов, необходимых для предоставления услуги, проставляет заверительную подпись «Получено по электронным каналам связи с использованием электронной подписи», свою должность, личную подпись, расшифровку подписи, дату и регистрирует заявление о предоставлении услуги посредством внесения данных в информационную систему, указанную в пункте 48 Административного регламента.

При наличии оснований для отказа в приеме заявления о предоставлении услуги и документов, необходимых для предоставления услуги, поступивших в электронной форме, предусмотренных пунктом 24 Административного регламента, Ответственный исполнитель Комитета в день проведения проверки осуществляет подготовку проекта уведомления об отказе в приеме заявления о и документов, необходимых для предоставления услуги, поступивших в электронной форме (далее - уведомление об отказе в приеме документов), с указанием причин, послуживших основанием для принятия указанного решения, и направляет его на визирование руководителю отдела Комитета. Форма уведомления об отказе в приеме документов приведена в приложении 6 к Административному регламенту.

Руководитель отдела Комитета в день поступления проекта уведомления об отказе в приеме документов визирует его и направляет на подписание заместителю руководителя Комитета, после чего заместителю главы администрации города Ставрополя, руководителю Комитета.

Заместитель главы администрации города Ставрополя, руководитель Комитета подписывает проект уведомления об отказе в приеме документов в течение одного дня со дня его поступления и направляет указанное уведомление на регистрацию в общий отдел Комитета.

Специалист общего отдела Комитета в день поступления уведомления об отказе в приеме документов регистрирует его и направляет Ответственному исполнителю Комитета.

Ответственный исполнитель Комитета в день поступления уведомления об отказе в приеме документов направляет подписанное усиленной квалифицированной электронной подписью заместителя главы администрации города Ставрополя, руководителя Комитета уведомление об отказе в приеме документов в личный кабинет на Едином портале, на Портале государственных и муниципальных услуг Ставропольского края.

50. При личном обращении в Комитет, многофункциональный центр с заявлением и документами, указанными в подпункте 19.1 пункта 19 Административного регламента, Ответственный исполнитель Комитета, специалист отдела по работе с заявителями многофункционального центра:

1) устанавливает личность заявителя (представителя заявителя) путем проверки документа, удостоверяющего личность заявителя (представителя заявителя), и документов, подтверждающих полномочия представителя;

2) проводит проверку представленных документов на предмет их соответствия установленным законодательством требованиям:

тексты документов должны быть написаны разборчиво, наименования юридических лиц - без сокращения, с указанием их мест нахождения;

фамилии, имена, отчества, адреса мест жительства указываются полностью;

отсутствие в документах подчисток, приписок, зачеркнутых слов;

документы не исполнены карандашом;

документы не имеют серьезных повреждений, наличие которых не позволяет однозначно истолковать их содержание;

не истек срок действия представленных документов;

4) вносит в информационную систему, указанную в пункте 48 Административного регламента, следующие данные:

а) запись о приеме заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

б) порядковый номер записи;

в) дату внесения записи;

г) данные заявителя (фамилию, имя, отчество, наименование юридического лица);

д) фамилию специалиста, ответственного за прием заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

51. Заявление о предоставлении услуги по просьбе заявителя заполняется Ответственным исполнителем Комитета, специалистом отдела по работе с заявителями многофункционального центра.

52. Ответственный исполнитель Комитета, специалист отдела по работе с заявителями многофункционального центра вносит в соответствующую информационную систему, указанную в пункте 48 Административного регламента, следующие данные:

1) запись о приеме заявления и документов, необходимых для предоставления услуги;

2) порядковый номер записи;

3) дату внесения записи;

4) данные заявителя (фамилию, имя, отчество, наименование юридического лица);

5) фамилию специалиста, ответственного за прием заявления и документов, необходимых для предоставления услуги.

53. Ответственный исполнитель Комитета, специалист отдела по работе с заявителями многофункционального центра проставляет регистрационный номер и дату принятия на заявлении. Ответственный исполнитель Комитета передает заявителю расписку. Специалист многофункционального центра передает расписку, формируемую в ГИС МФЦ.

Расписка Комитета должна содержать ФИО заявителя, номер и дату регистрации заявления, перечень принятых документов, должность и ФИО сотрудника, принявшего документы.

54. Результатом административной процедуры является прием и регистрация заявления и документов, указанных в подпункте 19.1 пункта 19 Административного регламента.

Для заявителя административная процедура заканчивается получением расписки о приеме документов по форме, приведенной в приложении 7 к Административному регламенту, копии заявления или мотивированного отказа в приеме заявления и представленных заявителем документов, выдаваемого при желании заявителя.

Ответственность за исполнение настоящей административной процедуры в Комитете несет Ответственный исполнитель Комитета.

Текущий контроль исполнения настоящей административной процедуры в Комитете осуществляет руководитель отдела Ответственного исполнителя Комитета.

Принятие решения о предоставлении

(об отказе в предоставлении) услуги

Критерии принятия решения о предоставлении

(об отказе в предоставлении) услуги

55. Критериями принятия решения при выполнении данной административной процедуры является наличие либо отсутствие оснований для отказа в предоставлении услуги, указанных в пункте 26 Административного регламента.

Срок принятия решения о предоставлении

(об отказе в предоставлении) услуги, исчисляемый

с даты получения Комитетом, многофункциональным центром

всех сведений, необходимых для принятия решения

56. Ответственный исполнитель Комитета в течение 5 рабочих дней со дня поступления заявления и документов осуществляет:

1) в день поступления заявления и документов, указанных в подпункте 19.1 пункта 19 Административного регламента:

а) проверку наличия и соответствия требованиям действующего законодательства и Административного регламента документов, необходимых для предоставления услуги;

б) подготовку проекта письма о предоставлении информации при отсутствии оснований для отказа в предоставлении услуги, изложенных в пункте 26 Административного регламента, либо уведомления об отказе в предоставлении услуги при наличии оснований для отказа   
в предоставлении услуги, изложенных в пункте 26 Административного регламента.

Проект письма, уведомление об отказе в предоставлении информации подготавливаются по формам, приведенным соответственно в приложениях 2, 3 к настоящему Административному регламенту, в 2 экземплярах на бумажном носителе и в электронной форме, а в случае поступления заявления и документов, необходимых для предоставления услуги, в электронной форме - в 1 экземпляре на бумажном носителе и в электронной форме.

в) направление проекта письма о предоставлении услуги с приложением документов, необходимых для предоставления услуги, руководителю отдела Ответственного исполнителя Комитета.

Руководитель отдела Ответственного исполнителя Комитета визирует письмо либо проект об отказе в предоставлении услуги в течение 1 дня со дня получения указанных документов и передает их заместителю руководителя Комитета с приложением документов, необходимых для предоставления услуги.

2) заместитель руководителя Комитета в течение 2 рабочих дней со дня поступления проекта письма либо проекта об отказе в предоставлении услуги:

а) проводит проверку представленных документов на соответствие требованиям действующего законодательства, Административного регламента;

б) возвращает проект письма либо проект об отказе в предоставлении услуги и документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги, Ответственному исполнителю Комитета на доработку в случае выявления замечаний по результатам проведенной проверки;

в) при отсутствии замечаний визирует проект письма либо проект об отказе в предоставлении услуги и передает указанные документы на подпись заместителю главы администрации города Ставрополя, руководителю Комитета.

57. Доработка проекта письма либо уведомления об отказе в предоставлении услуги осуществляется Ответственным исполнителем Комитета в день их возврата заместителем руководителя Комитета.

58. Заместитель главы администрации города Ставрополя, руководитель Комитета в течение 1 рабочего дня со дня поступления проекта письма либо проекта об отказе в предоставлении услуги подписывает указанные документы и направляет их в общий отдел Комитета для регистрации.

59. Максимальный срок исполнения административной процедуры составляет 5 рабочих дней.

Предоставление результата услуги

Способы предоставления результата услуги

Срок предоставления заявителю результата

услуги, исчисляемый со дня принятия

решения о предоставлении услуги

60. Основанием для начала исполнения данной административной процедуры является регистрация письма о предоставлении информации либо отказа в предоставлении услуги.

61. Письмо о предоставлении информации или уведомление об отказе в предоставлении услуги направляются (выдаются) заявителю способом, указанным в заявлении.

Все перечисленные в настоящем пункте Административного регламента документы направляются (выдаются) заявителю в одном экземпляре.

62. Специалист общего отдела Комитета не позднее дня, следующего за днем регистрации документов, указанных в пункте 61 Административного регламента, осуществляет:

1) выдачу заявителю письма о предоставлении информации или уведомления об отказе в предоставлении услуги нарочно в Комитете;

2) направление письма о предоставлении информации или уведомления об отказе в предоставлении услуги по почтовому адресу и (или) адресу электронной почты заявителя.

В случае направления указанных документов в электронной форме по адресу электронной почты заявителя письмо о предоставлении информации или уведомление об отказе в предоставлении услуги подписываются усиленной квалифицированной электронной подписью заместителя главы администрации города Ставрополя, руководителя Комитета;

3) направление в многофункциональный центр письма о предоставлении информации или уведомления об отказе в предоставлении услуги в виде электронных документов, подписанных электронной подписью.

63. В случае обращения за предоставлением услуги в электронной форме, помимо способов направления (выдачи) результата предоставления услуги, указанных в пункте 62 Административного регламента, Ответственный исполнитель Комитета направляет письмо о предоставлении информации или уведомление об отказе в предоставлении услуги, подписанные усиленной квалифицированной электронной подписью заместителя главы администрации города Ставрополя, руководителя Комитета, в личный кабинет заявителя на Едином портале, Портале государственных и муниципальных услуг Ставропольского края.

64. Административная процедура заканчивается:

1) выдачей заявителю письма о предоставлении информации или уведомления об отказе в предоставлении услуги нарочно в Комитете;

2) выдачей заявителю нарочно письма о предоставлении информации или уведомления об отказе в предоставлении услуги.

65. Ответственность за направление (выдачу) заявителю письма о предоставлении информации или отказ в предоставлении услуги в Комитете несет руководитель общего отдела Комитета.

Возможность (невозможность) предоставления Комитетом или многофункциональным центром результата услуги по выбору заявителя независимо от его места жительства или места пребывания (для физических лиц, включая индивидуальных предпринимателей) либо места нахождения (для юридических лиц)

66. Заявитель по его выбору вправе получить результат предоставления услуги независимо от его места жительства или места пребывания либо места нахождения (для юридических лиц).

Получение дополнительных сведений от заявителя

67. Получение дополнительных сведений от заявителя в процессе предоставления услуги не требуется.

68. Случаи и порядок предоставления услуги в упреждающем (проактивном) режиме не предусмотрены.

Вариант 2

69. Результат предоставления услуги указан в подпункте 2 пункта 12 Административного регламента.

Перечень и описание административных

процедур предоставления услуги

Прием заявления об исправлении допущенных опечаток

и (или) ошибок и документов, необходимых для

предоставления услуги

70. Основанием для начала административной процедуры является поступление в Комитет, многофункциональный центр заявления об исправлении допущенных опечаток и (или) ошибок в письме о предоставлении информации.

В случае если в выданных в результате предоставления услуги документах, указанных в подпункте 1 пункта 12 Административного регламента (далее - выданный документ), допущены опечатки и (или) ошибки, заявитель вправе обратиться лично в Комитет, многофункциональный центр или в электронной форме с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» через Единый портал, Портал государственных и муниципальных услуг Ставропольского края с заявлением об исправлении допущенных опечаток и (или) ошибок в выданных документах. Заявление об исправлении допущенных опечаток и (или) ошибок подается по форме согласно приложению 4 к Административному регламенту.

Способы установления личности заявителя

(представителя заявителя) для каждого способа подачи

заявления об исправлении допущенных опечаток и (или) ошибок,

необходимых для предоставления услуги

Наличие (отсутствие) возможности подачи заявления

об исправлении допущенных опечаток и (или) ошибок

представителем заявителя

71. В целях установления личности заявитель или его представитель представляет в Комитет, многофункциональный центр документы, предусмотренные подпунктами 1, 2 подпункта 19.2 пункта 19 Административного регламента.

72. Основания для принятия решения об отказе в приеме заявления об исправлении допущенных опечаток и (или) ошибок и документов, необходимых для предоставления услуги, предусмотрены пунктом 24 Административного регламента.

Возможность (невозможность) приема Комитетом или многофункциональным центром

заявления об исправлении допущенных опечаток и (или) ошибок и документов, необходимых для предоставления услуги, по выбору

заявителя независимо от его места жительства или места пребывания

(для физических лиц, включая индивидуальных

предпринимателей) либо места нахождения (для юридических лиц)

73. Заявление об исправлении допущенных опечаток и (или) ошибок и документы, необходимые для предоставления услуги, направляются заявителем независимо от его места жительства или места пребывания (для физических лиц, включая индивидуальных предпринимателей) либо места нахождения (для юридических лиц).

Срок регистрации заявления об исправлении допущенных

опечаток и (или) ошибок и документов, необходимых для предоставления услуги, в Комитете, многофункциональном центре

74. Заявление об исправлении допущенных опечаток и (или) ошибок с приложением документов, указанных в подпункте 19.2 пункта 19 Административного регламента, поданное лично заявителем (его представителем) в Комитет, многофункциональный центр либо направленное в Комитет посредством почтового отправления с уведомлением о вручении, регистрируется в информационных системах и в срок, указанный в пункте 48 Административного регламента.

75. Результатом административной процедуры является регистрация заявления об исправлении допущенных опечаток и (или) ошибок и документов, указанных в подпункте 19.2 пункта 19 Административного регламента.

Межведомственное информационное взаимодействие

76. Направление межведомственных информационных запросов не осуществляется.

Принятие решения о предоставлении

(об отказе в предоставлении) услуги

Критерии принятия решения о предоставлении

(об отказе в предоставлении) услуги

77. Критериями принятия решения при выполнении данной административной процедуры является наличие либо отсутствие оснований для отказа в предоставлении услуги, указанных в пункте 26 Административного регламента.

Срок принятия решения о предоставлении (об отказе в предоставлении) услуги, исчисляемый с даты получения Комитетом,

многофункциональным центром

всех сведений, необходимых для принятия решения

78. Ответственный исполнитель Комитета:

1) при поступлении заявления об исправлении допущенных опечаток и (или) ошибок и документов, указанных в подпункте 19.2 пункта 19 Административного регламента в случае выявления допущенных опечаток и (или) ошибок в выданных документах в течение 5 рабочих дней с даты регистрации в информационной системе Комитета, многофункционального центра заявления об исправлении допущенных опечаток и (или) ошибок, обеспечивает исправление допущенных опечаток и (или) ошибок в выданных документах и выдачу заявителю документа об исправлении допущенных опечаток и (или) ошибок в выданных документах;

2) в случае наличия оснований для отказа в исправлении опечаток и (или) ошибок в выданных документах, должностное лицо Комитета, ответственное за предоставление услуги, в течение 5 рабочих дней с даты регистрации в информационной системе Комитета, многофункционального центра заявления об исправлении допущенных опечаток и (или) ошибок, письменно сообщает заявителю об отсутствии таких опечаток и (или) ошибок в выданных документах.

79. Результатом административной процедуры является подписание заместителем главы администрации города Ставрополя, руководителем Комитета:

1) исправленный результат услуги;

2) уведомления об отказе во внесении исправлений в выданных документах, приведенного в приложении 5 к Административному регламенту.

80. Специалист общего отдела Комитета регистрирует документы, указанные в пункте 79 Административного регламента в день их подписания.

81. Максимальный срок исполнения административной процедуры составляет 5 рабочих дней.

Предоставление результата услуги

Способы предоставления результата услуги

Срок предоставления заявителю результата

услуги, исчисляемый со дня принятия

решения о предоставлении услуги

82. Основанием для начала исполнения данной административной процедуры является регистрация письма об исправлении ошибок или уведомления об отказе во внесении исправлений в выданных документах.

83. Исправленный результат услуги или уведомление об отказе во внесении исправлений в выданных документах направляются (выдаются) заявителю способом, указанным в заявлении об исправлении допущенных опечаток и (или) ошибок.

В бумажном виде уведомление об отказе во внесении исправлений в выданных документах, исправленный результат услуги направляются (выдаются) заявителю в одном экземпляре.

84. Специалист общего отдела Комитета не позднее дня, следующего за днем регистрации документов, указанных в пункте 79 Административного регламента, осуществляет:

1) выдачу заявителю письма об исправлении ошибок или уведомления об отказе во внесении исправлений в выданных документах нарочно в Комитете;

2) направление письма об исправлении ошибок или уведомления об отказе во внесении исправлений в выданных документах по почтовому адресу и (или) адресу электронной почты заявителя.

В случае направления указанных документов в электронной форме по адресу электронной почты заявителя исправленный результат услуги или уведомление об отказе во внесении исправлений в выданных документах подписываются усиленной квалифицированной электронной подписью заместителя главы администрации города Ставрополя, руководителя Комитета;

3) направление письма об исправлении ошибок или уведомления об отказе во внесении исправлений в выданных документах для выдачи заявителю нарочно в многофункциональном центре. Передача указанных документов из Комитета в многофункциональный центр сопровождается соответствующим реестром передачи.

85. В случае обращения за предоставлением услуги в электронной форме, помимо способов направления (выдачи) результата предоставления услуги, указанных в пункте 84 Административного регламента, Ответственный исполнитель Комитета направляет исправленный результат услуги или уведомление об отказе во внесении исправлений в выданных документах, в электронной форме в личный кабинет заявителя на Едином портале, Портале государственных и муниципальных услуг Ставропольского края.

86. Административная процедура заканчивается:

1) выдачей заявителю исправленного результата услуги или уведомления об отказе во внесении исправлений в выданных документах нарочно в Комитете;

2) выдачей заявителю исправленного результата услуги или уведомления об отказе во внесении исправлений в выданных документах нарочно в многофункциональном центре.

87. Ответственность за направление (выдачу) заявителю исправленного результата услуги или уведомления об отказе во внесении исправлений в выданных документах в Комитете несет руководитель общего отдела Комитета, в многофункциональном центре - руководитель отдела по работе с заявителями многофункционального центра.

Возможность (невозможность) предоставления Комитетом

или многофункциональным центром

результата услуги по выбору заявителя независимо от его места жительства или места пребывания (для физических лиц, включая индивидуальных предпринимателей) либо места нахождения (для юридических лиц)

88. Заявитель по его выбору вправе получить результат предоставления услуги независимо от его места жительства или места пребывания либо места нахождения (для юридических лиц).

Получение дополнительных сведений от заявителя

89. Получение дополнительных сведений от заявителя в процессе предоставления услуги не требуется.

90. Случаи и порядок предоставления услуги в упреждающем (проактивном) режиме не предусмотрены.

IV. Формы контроля за исполнением

административного регламента

Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением

и исполнением ответственными должностными лицами положений регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению услуги, а также принятием ими решений

91. Текущий контроль за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений Административного регламента и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, Ставропольского края, муниципальных правовых актов города Ставрополя, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием ими решений осуществляется руководителями соответствующих подразделений Комитета и многофункционального центра в процессе исполнения административных процедур.

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

92. Контроль за полнотой и качеством предоставления услуги осуществляется уполномоченным органом администрации города Ставрополя и включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, контроль за рассмотрением и подготовкой ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц, специалистов Комитета, многофункционального центра по предоставлению услуги.

93. Контроль за полнотой и качеством предоставления услуги осуществляется как в плановом порядке, так и путем проведения внеплановых контрольных мероприятий.

94. При проверках могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением услуги (комплексные проверки), или отдельные вопросы (тематические проверки).

95. Для проведения проверки полноты и качества предоставления услуги уполномоченным органом администрации города Ставрополя формируется комиссия в составе должностных лиц Администрации, Комитета, многофункционального центра, ГКУ СК «МФЦ» (при необходимости).

96. Периодичность проведения плановых проверок полноты и качества предоставления услуги определяется уполномоченным органом администрации города Ставрополя, но не реже одного раза в год.

97. Внеплановые проверки проводятся по обращениям заявителей с жалобами на нарушение их прав и законных интересов в ходе предоставления услуги, а также на основании документов и сведений, указывающих на нарушение исполнения Административного регламента.

98. В ходе плановых и внеплановых проверок:

1) проверяется соблюдение сроков и последовательности исполнения административных процедур;

2) выявляются нарушения прав заявителей, недостатки, допущенные в ходе предоставления услуги.

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

100. Комитет и ГКУ СК «МФЦ» могут проводить с участием представителей общественности опросы, форумы и анкетирование получателей услуги по вопросам удовлетворенности полнотой и качеством предоставления услуги, соблюдения положений Административного регламента, сроков и последовательности действий (административных процедур), предусмотренных Административным регламентом.

Ответственность должностных лиц Комитета, за решения

и действия (бездействие),принимаемые (осуществляемые) ими

в ходе предоставления услуги

101. Должностные лица, муниципальные служащие, специалисты Комитета и специалисты многофункционального центра, ответственные за осуществление административных процедур, указанных в разделе III Административного регламента, несут персональную ответственность за полноту и качество осуществления административных процедур.

102. В случае допущенных нарушений должностные лица, муниципальные служащие, специалисты Комитета и специалисты многофункционального центра несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Положения, характеризующие требования к порядку

и формам контроля за предоставлением услуги,

в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций

103. Контроль за предоставлением услуги со стороны граждан, их объединений и организаций осуществляется путем получения информации о результатах осуществления контроля за полнотой и качеством предоставления услуги.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования

решений и действий (бездействия) Комитета, многофункционального центра, организаций, указанных в части 1.1 статьи 16 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», а также их должностных лиц, муниципальных служащих, работников

Способы информирования заявителей о порядке

досудебного (внесудебного) обжалования, а также формы

и способы подачи заявителями жалобы

104. Заявители имеют право на обжалование решения и действий (бездействия) Комитета, многофункционального центра, должностного лица, муниципального служащего Комитета, специалиста Комитета, многофункционального центра в досудебном (внесудебном) порядке.

Предмет жалобы

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

1) нарушение срока регистрации заявления о предоставлении услуги, заявления об исправлении допущенных опечаток и (или) ошибок, комплексного запроса;

2) нарушение Комитетом, должностным лицом, муниципальным служащим Комитета, специалистом Комитета срока предоставления услуги;

3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ставропольского края, муниципальными правовыми актами города Ставрополя для предоставления услуги;

4) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ставропольского края, муниципальными правовыми актами города Ставрополя для предоставления услуги, у заявителя;

5) отказ Комитета в предоставлении услуги, если основания для отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ставропольского края, муниципальными правовыми актами города Ставрополя;

6) истребование с заявителя при предоставлении услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ставропольского края, муниципальными правовыми актами города Ставрополя;

7) отказ Комитета в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

8) нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления услуги;

9) приостановление Комитетом предоставления 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 Ставропольского края, муниципальными правовыми актами города Ставрополя;

10) требование Комитетом у заявителя при предоставлении услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления услуги.

Орган исполнительной власти Ставропольского края,

органы местного самоуправления города Ставрополя

и уполномоченные на рассмотрение жалобы должностные лица,

которым может быть направлена жалоба

106. Жалоба на действия специалистов Комитета подается в Комитет и рассматривается его руководителем.

107. Жалоба на действия специалиста многофункционального центра подается в многофункциональный центр и рассматривается его руководителем.

108. Жалоба на действия руководителей Комитета, муниципального казенного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в городе Ставрополе» подается в Администрацию и рассматривается должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб.

109. Жалоба на действия руководителя государственного казенного учреждения Ставропольского края «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Ставропольском крае» подается в министерство экономического развития Ставропольского края и рассматривается должностным лицом, уполномоченным на рассмотрение жалоб.

110. Заявители, являющиеся индивидуальными предпринимателями, юридическими лицами, вправе подать жалобу на решение и действия (бездействие) Комитета, должностных лиц, муниципальных служащих, специалистов Комитета в антимонопольный орган в порядке, установленном антимонопольным законодательством Российской Федерации.

Порядок подачи и рассмотрения жалобы

111. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме.

112. Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта органа, предоставляющего услугу, Единого портала, Портала государственных и муниципальных услуг Ставропольского края, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

113. Жалоба должна содержать:

1) наименование органа (Комитет, многофункциональный центр), наименование должности, фамилию, имя, отчество должностного лица, муниципального служащего Комитета, руководителя многофункционального центра, специалиста Комитета, многофункционального центра, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

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

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Комитета, многофункционального центра, должностного лица, муниципального служащего Комитета, руководителя многофункционального центра, специалиста Комитета, многофункционального центра;

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

Сроки рассмотрения жалобы

114. Жалоба регистрируется в день ее поступления в Администрацию, Комитет, многофункциональный центр.

115. Жалоба, поступившая в Администрацию, Комитет, многофункциональный центр, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего услугу, должностного лица органа, предоставляющего услугу, многофункционального центра, специалиста многофункционального центра 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.

Результат рассмотрения жалобы

116. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

1) удовлетворение жалобы, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ставропольского края, муниципальными правовыми актами города Ставрополя;

2) отказ в удовлетворении жалобы.

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

Порядок информирования заявителя

о результатах рассмотрения жалобы

118. Мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы направляется заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме не позднее дня, следующего за днем принятия решения по жалобе.

119. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в пункте 118 Административного регламента, дается информация о действиях, осуществляемых Комитетом, многофункциональным центром, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения услуги.

В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в пункте 118 Административного регламента, даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

120. Информация о порядке обжалования действий (бездействия), а также решений Комитета, многофункционального центра, должностных лиц, муниципальных служащих Комитета, специалистов Комитета, многофункционального центра размещается на информационных стендах в местах предоставления услуги в Комитете, многофункциональном центре, на официальном сайте Комитета, Едином портале, а также Портале государственных и муниципальных услуг Ставропольского края.

Порядок обжалования решения по жалобе

121. Решение по жалобе может быть обжаловано в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

Право заявителя на получение информации

и документов, необходимых для обоснования

и рассмотрения жалобы

122. Заявитель вправе получать информацию и документы, необходимые для рассмотрения жалобы, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

Способы информирования заявителей

о порядке подачи и рассмотрения жалобы

123. Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы размещается на официальном сайте Комитета, Едином портале, а также предоставляется непосредственно должностными лицами Комитета по телефонам для справок, а также электронным сообщением по адресу, указанному заявителем в обращении.

|  |  |
| --- | --- |
| Исполняющий обязанности  заместителя главы администрации  города Ставрополя, руководителя  комитета городского хозяйства  администрации города Ставрополя  заместитель руководителя  комитета городского хозяйства  администрации города Ставрополя | М.В. Хусаинов |