Приложение

к приказу

комитета городского хозяйства

администрации города Ставрополя

от 25 июня 2021 г. N 139

**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**

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, имеющими право на получение муниципальной услуги, являются физические лица, юридические лица и индивидуальные предприниматели, зарегистрированные в установленном законодательством Российской Федерации порядке (далее - заявители).

С заявлением вправе обратиться представитель заявителя, действующий в силу полномочий, основанных на оформленной в установленном законодательством Российской Федерации порядке доверенности (далее - представитель заявителя).

Информация предоставляется:

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) об участии представителей территориального органа администрации города Ставрополя, уполномоченного осуществлять реализацию функций, отнесенных законодательством Российской Федерации, Ставропольского края, муниципальными правовыми актами города Ставрополя к компетенции администрации города Ставрополя, в областях: работы с населением, жилищно-коммунального хозяйства в годовых и во внеочередных общих собраниях собственников помещений в многоквартирных домах;

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

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

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

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

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

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

12) 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.

**Требования к порядку информирования о предоставлении услуги**

4. Справочная информация размещена на официальном сайте администрации города Ставрополя https://ставрополь.рф/gosserv/for/65/vedomstva/19/40551/, Едином портале, Региональном портале и в государственной информационной системе Ставропольского края "Региональный реестр государственных услуг (функций)" (далее - Региональный реестр).

К справочной информации относится:

информация о месте нахождения и графике работы органа, предоставляющего услугу, государственного казенного учреждения Ставропольского края "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Ставропольском крае" и муниципального казенного учреждения "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в городе Ставрополе";

справочные телефоны комитета городского хозяйства администрации города Ставрополя, государственного казенного учреждения Ставропольского края "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Ставропольском крае" и муниципального казенного учреждения "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в городе Ставрополе" (далее соответственно - Комитет, Центр);

адреса официальных сайтов органа, предоставляющего услугу, государственного казенного учреждения Ставропольского края "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Ставропольском крае" и муниципального казенного учреждения "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в городе Ставрополе" в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", содержащих информацию о предоставлении услуги, адреса их электронной почты.

Комитет обеспечивает в установленном порядке размещение и актуализацию справочной информации в соответствующем разделе Регионального реестра и на официальном сайте администрации города Ставрополя.

5. На информационных стендах Комитета и Центра размещается и поддерживается в актуальном состоянии следующая информация:

перечень документов, необходимых для получения услуги;

сроки предоставления услуги;

размеры государственной пошлины и иных платежей, уплачиваемых заявителем при предоставлении услуги;

порядок обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц, муниципальных служащих;

основания для отказа в предоставлении услуги.

Полная версия текста Административного регламента с приложениями и извлечениями из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению услуги, размещаются на официальном сайте администрации города Ставрополя, а также на Едином портале и Портале государственных и муниципальных услуг Ставропольского края.

**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 целях получения информации и документов, необходимых для предоставления услуги, осуществляется межведомственное взаимодействие с Центром.

10. В соответствии с [пунктом 3 части 1 статьи 7](consultantplus://offline/ref=C2368347C57B6BC43F90545ECABAA417056A209128AA99EDB6A79EB14C584D6FC96EE8DE445E118ADAF77D06319450B690097220W9v3M) Федерального закона от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" (далее - Закон N 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.

**Описание результата предоставления услуги**

11. Результатом предоставления услуги являются:

1) предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению;

2) отказ в предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению с направлением заявителю уведомления с указанием причин(ы) отказа.

**Срок предоставления услуги, в том числе с учетом**

**необходимости обращения в иные организации, участвующие**

**в предоставлении услуги, срок приостановления предоставления**

**услуги в случае, если возможность приостановления**

**предусмотрена нормативными правовыми актами**

**Российской Федерации, нормативными правовыми актами**

**Ставропольского края, муниципальными правовыми актами**

**города Ставрополя, сроки выдачи (направления) документов,**

**являющихся результатом предоставления услуги**

12. Срок предоставления услуги составляет 30 календарных дней со дня регистрации [заявления](#Par534), форма которого приведена в приложении 1 к настоящему Административному регламенту, и документов, указанных в [пункте 17](#Par137) настоящего Административного регламента, необходимых для предоставления услуги.

13. Сроком выдачи документа, являющегося результатом предоставления услуги, является последний день окончания срока предоставления услуги.

14. Услуга считается предоставленной с момента предоставления (направления) заявителю ее результата.

15. Возможность приостановления предоставления услуги нормативными правовыми актами Российской Федерации и Ставропольского края не предусмотрена.

**Перечень нормативных правовых актов, в соответствии**

**с которыми предоставляется услуга**

16. Перечень нормативных правовых актов Российской Федерации, Ставропольского края, а также муниципальных правовых актов города Ставрополя, регулирующих предоставление услуги, с указанием реквизитов и источников официального опубликования (далее - перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги), размещен на официальном сайте администрации города Ставрополя, указанном в [пункте 4](#Par74) Административного регламента, Едином портале, Портале государственных и муниципальных услуг Ставропольского края и в соответствующем разделе Регионального реестра.

**Исчерпывающий перечень документов, необходимых**

**в соответствии с нормативными правовыми актами**

**Российской Федерации, Ставропольского края, муниципальными**

**правовыми актами города Ставрополя для предоставления**

**услуги, подлежащих представлению заявителем,**

**порядок их представления**

17. Для получения услуги заявитель представляет в Комитет или в Центр следующие документы:

1) заявление о предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению (далее - заявление) в письменной форме или форме электронного документа;

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

3) подлинник и копия документа, удостоверяющего права (полномочия) представителя физического или юридического лица, если с заявлением обращается представитель заявителя (заявителей).

18. Заявление и документы могут быть направлены в форме электронного документа с использованием Единого или регионального порталов. В этом случае документы подписываются электронной подписью в соответствии с законодательством Российской Федерации.

19. Днем подачи заявления считается день представления заявителем всех необходимых документов.

20. Заявителю, подавшему заявление, выдается [расписка](#Par572) о приеме документов по форме, приведенной в приложении 2 к настоящему Административному регламенту.

21. Заявление и документы, указанные в [пункте 17](#Par137) настоящего Административного регламента, могут быть представлены заявителем лично, путем направления их посредством факсимильной связи с последующим представлением оригиналов, в электронной форме с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" посредством электронной почты, а также через Единый портал, Портал государственных и муниципальных услуг Ставропольского края.

22. При обращении за предоставлением услуги в электронной форме заявление и документы подписываются с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи (далее - электронная подпись) следующих классов средств электронной подписи: КС1, КС2, КС3, КВ1, КВ2, КА1.

23. Правила использования электронной подписи при обращении за получением услуги установлены [постановлением](consultantplus://offline/ref=C2368347C57B6BC43F90545ECABAA4170263279529A899EDB6A79EB14C584D6FDB6EB0D04D555BDB96BC720733W8v8M) Правительства Российской Федерации от 25.08.2012 N 852.

24. Для использования электронной подписи при обращении за получением услуги заявителю необходимо получить квалифицированный сертификат ключа проверки электронной подписи в удостоверяющем центре, аккредитованном в порядке, установленном Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=C2368347C57B6BC43F90545ECABAA417056824922FA899EDB6A79EB14C584D6FDB6EB0D04D555BDB96BC720733W8v8M) от 06 апреля 2011 г. N 63-ФЗ "Об электронной подписи" (далее - удостоверяющий центр, Закон N 63-ФЗ).

25. Ключи электронной подписи, используемые для формирования электронной подписи, создаются заявителем самостоятельно или по его обращению удостоверяющим центром.

26. Использование заявителем электронной подписи осуществляется с соблюдением обязанностей, предусмотренных [статьей 10](consultantplus://offline/ref=C2368347C57B6BC43F90545ECABAA417056824922FA899EDB6A79EB14C584D6FC96EE8DC4C5545D39CA9245675DF5DBF8E15722A8FB856EAW2v9M) Закона N 63-ФЗ.

Заявитель вправе обратиться в Центр с запросом о предоставлении нескольких услуг (далее - комплексный запрос). В этом случае Центр направляет в Комитет заявление, подписанное уполномоченным специалистом Центра и скрепленное печатью Центра, а также сведения, документы и (или) информацию, необходимые для предоставления указанной в комплексном запросе услуги, с приложением заверенной Центром копии комплексного запроса.

27. В соответствии с [пунктами 1](consultantplus://offline/ref=C2368347C57B6BC43F90545ECABAA417056A209128AA99EDB6A79EB14C584D6FC96EE8DE4A5E118ADAF77D06319450B690097220W9v3M), [2](consultantplus://offline/ref=C2368347C57B6BC43F90545ECABAA417056A209128AA99EDB6A79EB14C584D6FC96EE8DC495C4E8FCFE6250A308A4EBE8615702293WBv8M) и [4 части 1 статьи 7](consultantplus://offline/ref=C2368347C57B6BC43F90545ECABAA417056A209128AA99EDB6A79EB14C584D6FC96EE8DF45554E8FCFE6250A308A4EBE8615702293WBv8M) Закона N 210-ФЗ Комитет не вправе 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) осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственных и муниципальных услуг 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 перечни, указанные в [части 1 статьи 9](consultantplus://offline/ref=C2368347C57B6BC43F90545ECABAA417056A209128AA99EDB6A79EB14C584D6FC96EE8DE4F5C4E8FCFE6250A308A4EBE8615702293WBv8M) Закона N 210-ФЗ;

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

а) изменение требований нормативных правовых актов, касающихся предоставления услуги, после первоначальной подачи заявления и документов, необходимых для предоставления услуги;

б) наличие ошибок в заявлении и документах, необходимых для предоставления услуги, поданных заявителем после первоначального отказа в приеме заявления и 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 заявления и документов, необходимых для предоставления услуги, либо в предоставлении услуги;

г) выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица, специалиста отдела городских дорог Комитета, работника Центра при первоначальном отказе в приеме заявления и документов, необходимых для предоставления услуги, либо в предоставлении услуги, о чем в письменном виде за подписью руководителя отдела городских дорог Комитета, руководителя Центра при первоначальном отказе в приеме заявления и документов, необходимых для предоставления услуги, уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.

**Исчерпывающий перечень документов, необходимых**

**в соответствии с нормативными правовыми актами**

**Российской Федерации, Ставропольского края и муниципальными**

**нормативными правовыми актами города Ставрополя**

**для предоставления услуги, которые находятся в распоряжении**

**иных организаций, участвующих в предоставлении услуги,**

**и которые заявитель вправе представить, а также способы**

**их получения заявителем, в том числе в электронной форме,**

**порядок их представления**

28. Истребование документов в порядке межведомственного (ведомственного) взаимодействия не требуется.

**Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме**

**заявления и документов, необходимых для предоставления**

**услуги, в том числе представленных в электронной форме**

29. Основанием для отказа в приеме заявления о предоставлении услуги и документов, необходимых для предоставления услуги, поступивших в электронной форме, является признание усиленной квалифицированной электронной подписи, с использованием которой подписаны указанные заявление и документы, недействительной.

30. Ответственный исполнитель Комитета, специалист отдела по работе с заявителями Центра, принявший решение об отказе в приеме заявления, обязан незамедлительно проинформировать заявителя о принятом решении с подготовкой уведомления об отказе в приеме заявления согласно [приложению 6](#Par713) к Административному регламенту и указанием оснований принятия данного решения, подписанного руководителем Комитета.

31. В случае устранения причин, послуживших основанием для отказа в приеме документов для предоставления услуги, заявитель может повторно обратиться с аналогичным заявлением.

**Исчерпывающий перечень оснований для приостановления**

**или отказа в предоставлении услуги**

32. Основания для приостановления предоставления услуги нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ставропольского края и муниципальными правовыми актами города Ставрополя не предусмотрены.

33. Основания для отказа в предоставлении услуги:

1) запрашиваемая информация не относится к информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению;

2) в обращении не указаны фамилия заявителя, его адрес (почтовый, электронный), по которому должен быть направлен ответ;

3) невозможно установить из текста обращения, какая именно информация запрашивается;

4) текст обращения не поддается прочтению;

5) обращение содержит нецензурные или оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи.

Основания для приостановления предоставления услуги отсутствуют.

**Исчерпывающий перечень оснований для отказа в исправлении**

**допущенных опечаток и (или) ошибок в выданных в результате**

**предоставления муниципальной услуги документах**

34. Основанием для отказа в исправлении допущенных опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах является отсутствие опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах.

**Перечень услуг, необходимых и обязательных**

**для предоставления услуги, в том числе сведения о документе**

**(документах), выдаваемом (выдаваемых) иными органами**

**и организациями, участвующими в предоставлении услуги**

35. Услуги, необходимые и обязательные для предоставления услуги, в том числе документы, выдаваемые иными органами и организациями, участвующими в предоставлении услуги, отсутствуют.

**Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины**

**или иной платы, взимаемой за предоставление услуги**

36. Государственная пошлина или иная плата за предоставление услуги не взимается.

В случае внесения изменений в выданный по результатам предоставления муниципальной услуги документ, направленный на исправление ошибок, допущенных по вине должностного лица, специалистов отдела городских дорог Комитета, Центра и (или) работника Центра, плата с заявителя не взимается.

**Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления**

**о предоставлении услуги и при получении результата**

**предоставления услуги**

37. Максимальное время ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении услуги и при получении результата предоставления услуги в Комитете и Центре не должно превышать 15 минут.

**Срок и порядок регистрации заявления о предоставлении**

**услуги, в том числе поступившего в электронной форме**

38. Заявление о предоставлении услуги с приложением документов, указанных в [пункте 17](#Par137) Административного регламента, представленное в Комитет, Центр заявителем (его представителем), регистрируется в день его поступления путем внесения данных в информационные системы: в Центре - в автоматизированную информационную систему "МФЦ", в Комитете - в системе автоматизации делопроизводства и электронного документооборота "Дело" (далее - САДЭД "Дело", информационная система).

39. Срок регистрации заявления о предоставлении услуги в Комитете, Центре не должен превышать 15 минут, за исключением времени обеденного перерыва.

40. При поступлении запроса о предоставлении услуги с приложением документов в электронной форме, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" посредством электронной почты, Единого портала или Портала государственных и муниципальных услуг Ставропольского края регистрация запросов производится в тот же день, если запрос поступил в период рабочего времени. В случае поступления запросов в электронной форме в нерабочее время, выходные и праздничные дни запросы регистрируются в первый рабочий день в течение первого часа рабочего времени.

**Требования к помещениям, в которых предоставляется услуга,**

**к местам ожидания и приема заявителей, размещению**

**и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной**

**информации о порядке предоставления услуги**

41. Требования к помещениям Комитета, в которых предоставляется услуга, к местам ожидания и приема заявителей.

Здание, в котором расположен Комитет, должно быть 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:

наименование;

место нахождения;

график работы.

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

Места ожидания в очереди должны быть оборудованы стульями, кресельными секциями. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но 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.

Каждое рабочее место специалистов Комитета, ответственных за рассмотрение заявления о предоставлении муниципальной услуги и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, оборудуется компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным ресурсам, печатающим и копирующим устройствами.

42. Требования к размещению и оформлению визуальной, текстовой информации о порядке предоставления услуги в Комитете.

На информационных стендах в местах ожидания, официальном сайте Администрации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" размещается следующая информация:

местонахождение, график приема заявителей по вопросам предоставления муниципальной услуги, номера телефонов, адрес электронной почты Комитета;

информация о размещении специалистов Комитета, ответственных за рассмотрение заявления о предоставлении муниципальной услуги и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

перечень муниципальных услуг, предоставляемых Комитетом;

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

сроки предоставления услуги.

Полная версия текста Административного регламента с приложениями и извлечениями из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащими нормы, регулирующие деятельность по предоставлению муниципальной услуги, размещается на официальном сайте администрации города Ставрополя в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

43. Требования к помещениям, местам ожидания и приема заявителей в Центре установлены [постановлением](consultantplus://offline/ref=C2368347C57B6BC43F90545ECABAA417056827922FAD99EDB6A79EB14C584D6FDB6EB0D04D555BDB96BC720733W8v8M) Правительства Российской Федерации "Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг".

**Показатели доступности и качества муниципальной услуги,**

**в том числе количество взаимодействий заявителя**

**с должностными лицами при предоставлении услуги**

**и их продолжительность, возможность получения муниципальной**

**услуги в Центре, возможность получения информации о ходе**

**предоставления муниципальной услуги, в том числе**

**с использованием информационно-коммуникационных технологий**

44. Своевременность:

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

процент (доля) заявителей, ожидающих получения муниципальной услуги в очереди не более 15 минут, - 100 процентов.

45. Качество:

процент (доля) заявителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления муниципальной услуги, - 95 процентов.

46. Доступность:

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

процент (доля) муниципальных услуг, информация о которых доступна через сеть "Интернет", - 90 процентов.

47. Вежливость:

процент (доля) заявителей, удовлетворенных вежливостью персонала, - 95 процентов.

48. Процесс обжалования:

процент (доля) обоснованных жалоб к общему количеству обслуженных 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.

**III. Состав, последовательность и сроки выполнения**

**административных процедур (действий), требования к порядку**

**их выполнения, в том числе особенности выполнения**

**административных процедур (действий) в электронной форме,**

**а также особенности выполнения административных процедур**

**(действий) в Центре**

49. Предоставление услуги включает в себя следующие административные процедуры:

1) информирование и консультирование по вопросам предоставления услуги;

2) прием и регистрация заявления и документов, необходимых для предоставления услуги, подготовка и выдача уведомления об отказе в принятии заявления и документов, необходимых для предоставления услуги, поступивших в электронной форме;

3) проверка права заявителя на предоставление услуги, принятие решения о предоставлении (отказе в предоставлении) услуги;

4) направление заявителю результата предоставления услуги.

**Информирование и консультирование по вопросам**

**предоставления услуги**

50. Основанием для информирования и консультирования по вопросам предоставления услуги является личное обращение заявителя в Комитет, Центр или поступление обращения заявителя в письменном, электронном виде. Информирование и консультирование по вопросам предоставления услуги осуществляются специалистами Комитета, Центра.

51. Критерий принятия решения при выполнении административной процедуры - обращение заявителя за информированием и консультированием по вопросам предоставления услуги.

52. Специалист Комитета, специалист отдела по работе с обращениями Центра в доброжелательной, вежливой форме отвечает на вопросы заявителя, выдает перечень документов, необходимых для предоставления услуги.

53. В случае обращения заявителя посредством телефонной связи специалист Комитета, специалист отдела по работе с заявителями Центра в доброжелательной, вежливой форме информирует заявителя по вопросам предоставления услуги, а также о месте нахождения, графике работы, справочных телефонах, адресах электронной почты и официальных сайтах администрации города Ставрополя, Центра.

54. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о фамилии, имени, отчестве и должности специалиста Комитета, специалиста отдела по работе с заявителями Центра, принявшего телефонный звонок.

55. Срок информирования и консультирования по вопросам предоставления услуги при личном обращении заявителя или при обращении заявителя посредством телефонной связи не должен превышать 15 минут.

56. Если для информирования и консультирования по вопросам предоставления услуги требуется больше вышеуказанного срока, специалист Комитета, специалист отдела по работе с заявителями Центра предлагает заявителю назначить другое удобное для него время для информирования и консультирования либо разъясняет заявителю о возможном обращении по вопросам предоставления услуги в письменном, электронном виде в Комитет, Центр с указанием их места нахождения, графиков работы, адресов электронной почты.

57. В случае поступления в Комитет обращения заявителя в письменном, электронном виде специалист общего отдела Комитета, ответственный за ведение делопроизводства, в день его поступления регистрирует обращение.

58. Ответ на обращение готовится в течение 30 календарных дней со дня регистрации письменного обращения.

59. Письменный ответ на обращение подписывается руководителем Комитета либо уполномоченным лицом Центра (в случае, если обращение направлено в Центр), и должен содержать фамилию и номер телефона исполнителя, и направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

60. В случае если в обращении о предоставлении письменной информации не указаны фамилия заинтересованного лица, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

61. Результатом административной процедуры является предоставление заявителю информации о порядке и условиях предоставления муниципальной услуги и (или) выдача заявителю перечня документов, необходимых для предоставления услуги.

62. Контроль исполнения административной процедуры информирования и консультирования по вопросам предоставления услуги в Комитете осуществляют руководитель отдела мониторинга и взаимодействия в сфере организации управления многоквартирными домами на территории города Комитета и руководитель отдела организации энергоресурсообеспечения и энергосбережения Комитета, в Центре - руководитель отдела по работе с заявителями Центра (далее - руководитель отдела мониторинга, руководитель отдела энергосбережения).

**Прием и регистрация заявления о предоставлении услуги**

**и документов, необходимых для предоставления услуги,**

**подготовка и выдача уведомления об отказе в принятии**

**заявления о предоставлении услуги и документов, необходимых**

**для предоставления услуги, в том числе поступивших**

**в электронной форме**

63. Основанием для начала административной процедуры является обращение заявителя в Комитет, Центр с заявлением и документами, необходимыми для предоставления услуги, в том числе направленными в электронной форме с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" посредством Единого портала и Портала государственных и муниципальных услуг Ставропольского края.

64. Критерии принятия решения при выполнении административной процедуры:

1) обращение заявителя за предоставлением услуги;

2) наличие либо отсутствие оснований для отказа в приеме заявления о предоставлении услуги и документов, необходимых для предоставления услуги, поступивших в электронной форме.

65. При поступлении в Комитет заявления о предоставлении услуги и документов, необходимых для предоставления услуги, в электронной форме, подписанных электронной подписью, специалист Комитета в день их поступления:

1) проводит процедуру проверки действительности электронной подписи, с использованием которой подписан электронный документ (пакет электронных документов), необходимый для предоставления услуги, предусматривающую проверку соблюдения условий, указанных в [статье 11](consultantplus://offline/ref=C2368347C57B6BC43F90545ECABAA417056824922FA899EDB6A79EB14C584D6FC96EE8DC4C5545D396A9245675DF5DBF8E15722A8FB856EAW2v9M) Закона N 63-ФЗ;

2) 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;

3) регистрирует поступившее заявление и документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги, в информационной системе, указанной в [пункте 38](#Par221) Административного регламента;

4) направляет указанные документы на регистрацию специалисту общего отдела Комитета, ответственному за регистрацию.

66. В случае поступления заявления и документов, необходимых для предоставления услуги, в нерабочее время, выходные или праздничные дни, проверка действительности электронной подписи, распечатка заявления о предоставлении услуги и документов, необходимых для предоставления услуги, осуществляются в первый рабочий день, следующий за днем поступления указанных документов.

67. В случае если в результате проверки электронной подписи будет выявлено несоблюдение установленных условий признания ее действительности, специалист Комитета в день проведения проверки осуществляет подготовку проекта [уведомления](#Par618) об отказе в принятии заявления о предоставлении услуги и документов, необходимых для предоставления услуги, поступивших в электронной форме, по форме, приведенной в приложении 3 к Административному регламенту, с указанием причин, приведенных в [статье 11](consultantplus://offline/ref=C2368347C57B6BC43F90545ECABAA417056824922FA899EDB6A79EB14C584D6FC96EE8DC4C5545D396A9245675DF5DBF8E15722A8FB856EAW2v9M) Закона N 63-ФЗ, послуживших основанием для принятия указанного решения, и направляет его на визирование руководителю специалиста Комитета.

68. Руководитель специалиста Комитета в день поступления проекта уведомления об отказе в принятии заявления о предоставлении услуги и документов, необходимых для предоставления услуги, поступивших в электронной форме, визирует его и направляет на подписание руководителю Комитета.

69. Руководитель Комитета в течение одного дня со дня поступления проекта уведомления об отказе в принятии заявления о предоставлении услуги и документов, необходимых для предоставления услуги, поступивших в электронной форме, подписывает его и направляет на регистрацию специалисту общего отдела Комитета.

70. Специалист общего отдела Комитета в течение одного дня со дня подписания уведомления об отказе в принятии заявления о предоставлении услуги и документов, необходимых для предоставления услуги, поступивших в электронной форме, регистрирует его и направляет специалисту Комитета, ответственному за предоставление услуги.

71. Специалист Комитета, ответственный за предоставление услуги, в течение одного дня со дня поступления уведомления об отказе в принятии заявления о предоставлении услуги и документов, необходимых для предоставления услуги, поступивших в электронной форме, подписывает его электронной подписью руководителя Комитета и направляет по адресу электронной почты заявителя либо в его личный кабинет на Едином портале, на Портале государственных и муниципальных услуг Ставропольского края.

72. Ответственность за подготовку уведомления об отказе в принятии заявления о предоставлении услуги и документов, необходимых для предоставления услуги, поступивших в электронной форме, несет руководитель специалиста Комитета, ответственного за предоставление услуги.

73. После получения уведомления об отказе в принятии заявления о предоставлении услуги и документов, необходимых для предоставления услуги, поступивших в электронной форме, заявитель вправе обратиться повторно с заявлением о предоставлении услуги, устранив нарушения, которые послужили основанием для отказа в приеме заявления о предоставлении услуги и документов, необходимых для предоставления услуги, поступивших в электронной форме, при первичном обращении.

74. Ответственность за прием и регистрацию заявления о предоставлении услуги и документов, необходимых для предоставления услуги, при личном обращении заявителя несет специалист Комитета, ответственный за предоставление услуги, специалист отдела по работе с заявителями Центра, который:

1) устанавливает личность заявителя и его представителя(ей) путем проверки документа, удостоверяющего личность заявителя или его представителя(ей), документа, подтверждающего наличие прав (полномочий) представителя заявителя;

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

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

документы не исполнены карандашом;

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

не истек срок действия представленных документов;

отсутствие в документах подчисток, приписок, зачеркнутых слов;

3) снимает с представленных заявителем документов, указанных в [пункте 17](#Par137) Административного регламента, копии и ниже реквизита "Подпись" проставляет заверительную надпись "с подлинником сверено", свою должность, личную подпись, расшифровку подписи.

Подлинники представленных заявителем или его представителем документов возвращаются заявителю.

75. Заявление о предоставлении услуги по просьбе заявителя заполняется специалистом Комитета, ответственным за предоставление услуги, специалистом отдела по работе с заявителями Центра.

76. Специалист общего отдела Комитета, специалист отдела по работе с заявителями Центра вносит в соответствующую информационную систему, указанную в [пункте 38](#Par221) Административного регламента, следующие данные:

1) порядковый номер записи о приеме заявления о предоставлении услуги и документов, необходимых для предоставления услуги;

2) данные заявителя (фамилию, имя, отчество);

3) дату подачи заявления о предоставлении услуги и документов, необходимых для предоставления услуги;

4) фамилию специалиста, ответственного за прием заявления о предоставлении услуги и документов, необходимых для предоставления услуги.

77. Административная процедура заканчивается выдачей заявителю [расписки](#Par572) в получении заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, по форме, приведенной в приложении 2 к Административному регламенту.

78. Контроль исполнения настоящей административной процедуры осуществляют в Комитете - руководитель специалиста Комитета, ответственного за предоставление услуги, в Центре - руководитель отдела по работе с заявителями Центра.

**Проверка права заявителя на предоставление услуги, принятие**

**решения о предоставлении (отказе в предоставлении) услуги**

79. Основанием для начала настоящей административной процедуры является поступление в Комитет заявления и документов о предоставлении услуги.

80. Содержание настоящей административной процедуры включает проведение проверки заявления и приложенных к нему документов на предмет установления оснований для предоставления услуги либо для отказа в предоставлении услуги, принятие решения о предоставлении (отказе в представлении) услуги.

81. Специалист Комитета осуществляет проверку на предмет наличия у заявителя оснований для предоставления услуги.

82. Критерием принятия решения о предоставлении услуги либо отказе в ее предоставлении является наличие либо отсутствие оснований, указанных в [пункте 23](#Par146) Административного регламента.

83. В случае наличия оснований, указанных в [пункте 33](#Par185) настоящего Административного регламента, специалист Комитета, ответственный за предоставление услуги, готовит документ, содержащий информацию о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению, по форме, приведенной в [приложении 4](#Par643) к настоящему Административному регламенту.

84. В случае выявления оснований для отказа в предоставлении услуги, перечисленных в [пункте 33](#Par185) настоящего Административного регламента, специалист Комитета, ответственный за предоставление услуги, оформляет [уведомление](#Par693) об отказе в предоставлении услуги с указанием причины отказа по форме, приведенной в приложении 5 к настоящему Административному регламенту.

85. Результатом настоящей административной процедуры является:

1) информация о порядке предоставления услуги;

2) уведомление об отказе в предоставлении услуги.

86. Способ фиксации результата выполнения настоящей административной процедуры - регистрация информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению либо уведомления об отказе.

87. Общий максимальный срок выполнения настоящей административной процедуры составляет не более 20 календарных дней.

**Направление заявителю результата предоставления услуги**

88. Основанием для начала настоящей административной процедуры оформление специалистом Комитета, ответственным за предоставление услуги, информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению либо уведомления об отказе в предоставлении услуги.

89. Содержание настоящей административной процедуры включает направление результата предоставления услуги заявителю способом, указанным в заявлении: почтовой связью, вручает лично, направление электронного документа, подписанного электронной подписью, на адрес электронной почты.

90. В случае поступления заявления о предоставлении услуги и прилагающихся к нему документов в Центр, Комитет не позднее 1 рабочего дня со дня оформления информации о порядке предоставления услуги (уведомления об отказе в предоставлении услуги), передает их в Центр для выдачи заявителю.

91. Критерием принятия решения о предоставлении (отказе в предоставлении) заявителю результата предоставления услуги является наличие (либо отсутствие) у лица, явившегося за получением документов документа, удостоверяющего личность, либо если обратившееся лицо отказалось предъявить документ удостоверяющий личность.

92. В случае если результаты предоставления услуги не получены заявителем в Центре, документы возвращаются с сопроводительным реестром в Комитет по истечении 30 дней со дня поступления в Центр результата предоставления услуги.

93. Результатом настоящей административной процедуры является получение заявителем информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению либо отказа в предоставлении услуги.

94. Способ фиксации результата выполнения настоящей административной процедуры - фиксация факта направления (вручения) заявителю результата предоставления услуги (формирование реестра направленных писем, скриншот страницы о направлении информации в адрес заявителя, подпись заявителя о получении результата предоставления услуги лично).

95. Общий максимальный срок выполнения настоящей административной процедуры составляет не более 3 рабочих дней.

96. В случае если в выданных в результате предоставления услуги документах, указанных в [пункте 11](#Par106) Административного регламента (далее - выданный документ), допущены опечатки и (или) ошибки, заявитель вправе обратиться лично в Комитет, 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 (далее - заявление об исправлении ошибок). Заявление об исправлении ошибок подается на имя заместителя главы администрации города Ставрополя, руководителя Комитета в произвольной форме.

97. К заявлению об исправлении ошибок прилагаются следующие документы:

1) документ, удостоверяющий 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 обращается представитель заявителя (заявителей);

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

98. В случае выявления допущенных опечаток и (или) ошибок в выданных документах должностное лицо Комитета, ответственное за предоставление муниципальной услуги, в течение 15 рабочих дней с даты регистрации заявления об исправлении 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.

99. В случае наличия основания для отказа в исправлении опечаток и (или) ошибок в выданных документах, указанных в [пункте 11](#Par106) Административного регламента, должностное лицо Комитета, ответственное за предоставление услуги, в течение 15 рабочих дней с даты регистрации заявления об исправлении ошибок письменно сообщает заявителю об отсутствии таких опечаток и (или) ошибок в выданных документах.

**IV. Формы контроля за исполнением**

**административного регламента**

**Порядок осуществления текущего контроля 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 услуги,**

**а также принятием ими решений**

100. Текущий контроль за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами Комитета положений Административного регламента и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, Ставропольского края, муниципальных правовых актов города Ставрополя, устанавливающих требования к предоставлению услуги, а также принятием ими решений осуществляется руководителями соответствующих подразделений Комитета и Центром 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**

101. Контроль за полнотой и качеством предоставления услуги осуществляется уполномоченным органом администрации города Ставрополя (далее - уполномоченный орган) 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 и Центра по предоставлению услуги.

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

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

104. Для проведения проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги уполномоченным органом формируется комиссия в составе должностных лиц уполномоченного органа, Комитета, Комитета и Центра.

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

106. 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.

107. 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.

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

109. Комитет и Центр 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 органа, предоставляющего**

**услугу, за решения и действия (бездействие), принимаемые**

**(осуществляемые) ими в ходе предоставления услуги**

110. Должностные лица, муниципальные служащие, специалисты Комитета и специалисты Центра, ответственные за осуществление административных процедур, указанных в [разделе 3](#Par276) Административного регламента, несут персональную ответственность за полноту и качество осуществления административных процедур.

111. В случае допущенных нарушений должностные лица, муниципальные служащие, специалисты Комитета и специалисты 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**

112. 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 решения**

**и действий (бездействия) органа, предоставляющего услугу,**

**должностного лица, муниципального служащего органа,**

**предоставляющего услугу, Центра, специалиста Центра**

**Информация для заявителя о его праве подать жалобу**

**на решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего**

**услугу, должностного лица и муниципального служащего органа,**

**предоставляющего услугу, Центра, специалиста Центра**

113. Заявители имеют право на обжалование действий (бездействия) Комитета, Центра, должностного лица, муниципального служащего Комитета или специалиста Центра в досудебном (внесудебном) порядке.

**Предмет жалобы**

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

1) нарушение срока регистрации заявления о предоставлении услуги, комплексного запроса;

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

3) требование у заявителя документов либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено 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) затребование 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, либо в предоставлении услуги.

**Органы государственной власти, органы местного**

**самоуправления города Ставрополя и уполномоченные**

**на рассмотрение жалобы должностные лица,**

**которым может быть направлена жалоба**

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

116. Жалоба на действия специалиста Центра подается в Центр и рассматривается его руководителем.

117. Жалоба на действия руководителей Комитета, муниципального казенного учреждения "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в городе Ставрополе" подается в Администрацию и рассматривается главой города Ставрополя.

118. 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, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб.

119. 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**

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

121. Жалоба может быть направлена по почте, через 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.

122. Жалоба должна содержать:

1) наименование органа (Комитет, Центр), наименование должности, фамилию, имя, отчество должностного лица, муниципального служащего Комитета, руководителя Центра, специалиста Комитета, 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, Центра, должностного лица, муниципального служащего Комитета, руководителя Центра, специалиста Комитета, Центра;

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

**Сроки рассмотрения жалобы**

123. Жалоба регистрируется в день ее поступления в Комитет, Центр.

124. Жалоба, поступившая в Комитет, 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, Центр, специалиста Центра в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

**Результат рассмотрения жалобы**

125. 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.

126. 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**

127. 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.

128. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в [пункте 127](#Par487) Административного регламента, дается информация о действиях, осуществляемых Комитетом, 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.

129. В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в [пункте 127](#Par487) Административного регламента, даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

130. Информация о порядке обжалования действий (бездействия), а также решений Комитета, Центра, должностных лиц, муниципальных служащих Комитета, специалистов Комитета, Центра размещается на информационных стендах в местах предоставления услуги в Комитете, Центре, на официальном сайте Администрации города Ставрополя, Едином портале, а также Портале государственных и муниципальных услуг Ставропольского края.

**Порядок обжалования решения по жалобе**

131. 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**

132. 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.

Заместитель главы администрации

города Ставрополя, руководитель комитета

городского хозяйства администрации

города Ставрополя

И.А.СКОРНЯКОВ