КОМИТЕТ ГОРОДСКОГО ХОЗЯЙСТВА

 администрации города Ставрополя

ПРИКАЗ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_ 2021 г.  |  г. Ставрополь  |  № \_\_\_\_\_\_  |

Об утверждении Административного регламента 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»

В соответствии с федеральными законами от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», от 06 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», решением Ставропольской городской Думы от 23 августа 2017 г. № 127 «Об утверждении Правил благоустройства территории муниципального образования города Ставрополя Ставропольского края», постановлениями администрации города Ставрополя от 26.06.2013 № 2103 «О Порядке разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг», от 11.05.2017 № 795 «Об утверждении Положения о комитете городского хозяйства администрации города Ставрополя», от 16.04.2020 № 571 «Об утверждении Перечня муниципальных услуг, предоставляемых органами местного самоуправления города Ставрополя», от 16.04.2020 № 572 «Об утверждении Перечня муниципальных услуг, предоставление которых организуется по принципу «одного окна» на базе многофункциональных центров»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить 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» согласно приложению.

2. Признать утратившим силу приказ комитета городского хозяйства администрации города Ставрополя от 23.01.2019 № 13 «Об утверждении Административного регламента предоставления комитетом городского хозяйства администрации города Ставрополя муниципальной услуги «Предоставление информации, в том числе с использованием государственной информационной системы жилищно-коммунального хозяйства, о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению».

3. Настоящий приказ вступает в силу на следующий день после дня его официального опубликования в газете «Ставрополь официальный. Приложение к газете «Вечерний Ставрополь».

4. Разместить настоящий приказ на официальном сайте администрации города Ставрополя в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

5. Контроль исполнения настоящего приказа оставляю за собой.

Заместитель главы администрации

города Ставрополя, руководитель

комитета городского хозяйства

администрации города Ставрополя И.А. Скорняков

Приложение

к приказу комитета городского хозяйства администрации

города Ставрополя

от №

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 муниципальной 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, 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 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее - Федеральный 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.

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, форма которого приведен в приложении 1 к настоящему Административному регламенту и документов, указанных в пункте 17 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 муниципальной услуги, с указанием реквизитов и источников официального опубликования (далее – перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги) размещен на официальном сайте Администрации, указанном в пункте 4 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 о приеме документов, по форме, приведенной в приложении 2 к настоящему Административному регламенту.

21. Заявление и документы, указанные в пункте 17 настоящего Административного регламента, могут быть предоставлены 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 Правительства Российской Федерации от 25.08.2012 № 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 Законом № 63-ФЗ (далее - удостоверяющий центр).

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 Закона № 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, 2 и 4 части 1 статьи 7 Закона № 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 Закона № 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](#Par794) об отказе в приеме заявления согласно приложению 6 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.

33. 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

29.Заявление о предоставлении услуги с приложением документов, указанных в пункте 17 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»).

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

33. 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

34. 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.

35. 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 муниципальной 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 в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

36. Требования к помещениям, местам ожидания и приема заявителей в Центре установлены постановлением Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 г. № 1376 «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

37. 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.

38. Качество:

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

39. 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.

40. Вежливость:

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

41. 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

42. Предоставление услуги включает в себя следующие административные процедуры:

1) информирование и консультирование по вопросам предоставления муниципальной 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

43. 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.

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

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

46. 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.

47. 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.

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

49. 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.

50. 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.

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

52. 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.

53. 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.

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

55. 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

56. 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.

57. 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.

58. 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 Федерального закона № 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 29 Административного регламента;

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

59. 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.

60. 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 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 Федерального закона № 63-ФЗ, послуживших основанием для принятия указанного решения, и направляет его на визирование руководителю специалиста Комитета.

61. 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 руководителя Комитета.

62. 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.

63. 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 в специалисту Комитета, ответственному за предоставление услуги.

64. 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.

65. 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.

66. 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.

67. 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 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.

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

69. Специалист общего отдела Комитета, специалист отдела по работе с заявителями Центра вносит в соответствующую информационную систему, указанную в пункте 29 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.

70. Административная процедура заканчивается выдачей заявителю расписки в получении заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, по форме, приведенной в приложении 2 к Административному регламенту.

71. 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

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

73. 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.

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

75. Критерием принятия решения о предоставлении услуги либо отказе в ее предоставлении является наличие, либо отсутствие оснований, указанных в пункте 23 Административного регламента.

76. В случае наличия оснований, указанных в пункте 23 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 к настоящему Административному регламенту.

77. В случае выявления оснований для отказа в предоставлении услуги, перечисленных в пункте 23 настоящего Административного регламента, специалист Комитета, ответственный за предоставление услуги, оформляет уведомление об отказе в предоставлении услуги с указанием причины отказа по форме, приведенной в приложении 5 к настоящему Административному регламенту.

78. Результатом настоящей административной процедуры является:

1) информация о порядке предоставления услуги;

2) уведомление об отказе в предоставлении услуги.

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

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

Направление заявителю результата предоставления услуги

81. 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.

82. 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.

83. В случае поступлении 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.

84. 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.

85. 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.

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

87. 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).

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

89. В случае если в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, указанных в пункте 11 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.

90. 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.

91. 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.

92. В случае наличия основания для отказа в исправлении опечаток и (или) ошибок в выданных документах, указанного в пункте 20 Административного регламента, должностное лицо Комитета, ответственное за предоставление муниципальной 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

93. 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

94. 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.

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

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

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

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

99. 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.

100. 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.

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

102. 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

103. Должностные лица, муниципальные служащие, специалисты Комитета и специалисты Центра, ответственные за осуществление административных процедур, указанных в разделе 3 Административного регламента, несут персональную ответственность за полноту и качество осуществления административных процедур.

104. 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

105. 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

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

Предмет жалобы

107. 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

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

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

110. 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.

111. 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.

112. 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

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

114. 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.

115. 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

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

117. 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

118. 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.

119. 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

120. 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.

121. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в пункте 120 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.

122. В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в пункте 120 Административного регламента, даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

123. 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

124. 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

125. 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

Приложение 1

к Административному регламенту

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»

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

(Руководителю комитета городского хозяйства администрации города Ставрополя)

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

 Ф.И.О. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

 Адрес: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

 Тел.: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ЗАЯВЛЕНИЕ

о предоставлении муниципальной услуги

Прошу предоставить информацию о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг по вопросу \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (указать тему запроса)

с целью \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(подпись заявителя) (Ф.И.О. заявителя (представителя заявителя)

М.П. (при наличии)

|  |  |
| --- | --- |
| Результат услуги прошу направить | место для отметки: |
| Почтой на адрес местонахождения |  |
| Электронной почтой, указанной в заявлении |  |
| Прошу не направлять, а сообщить по телефону, указанному в заявлении |  |
| В МФЦ |  |

Приложение 2

к Административному регламенту

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»

РАСПИСКА О ПРИЕМЕ ДОКУМЕНТОВ

Заявитель: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

Перечень документов, необходимых для предоставления услуги,

представленных заявителем

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование документа | Количество экземпляров |
| 1 | 2 | 3 |
|  |  |  |

Должность лица, принявшего документы \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (подпись) (фамилия, инициалы)

Расписку получил: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (фамилия, имя, отчество - полностью)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

 (подпись) (дата получения)

 Информацию о принятом решении прошу направить (нужное подчеркнуть): электронным письмом на электронный адрес, письмом по почте, получу лично в Комитете, Центре.

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

 (подпись) (расшифровка) (дата получения)

Приложение 3

к Административному регламенту

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»

БЛАНК УВЕДОМЛЕНИЯ

об отказе в принятии заявления о предоставлении

услуги и документов, необходимых

для предоставления услуги,

поступивших в электронной форме

Ф.И.О.

Адрес:

 Уважаемый(ая) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_!

 Рассмотрев заявление и представленный пакет документов о предоставлении муниципальной услуги \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, сообщаем следующее.

 (Далее текст и обоснование отказа в приеме заявления и документов о

предоставлении услуги, поступивших в электронной форме).

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Ф.И.О.

Ф.И.О. исполнителя

Тел.

Приложение 4

к Административному регламенту

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»

 Ф.И.О. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

 Адрес: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

 Уважаемый(ая) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_!

 Ваше обращение в \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ рассмотрено.

 По результатам рассмотрения \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ сообщает, что\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

Заместитель главы администрации

города Ставрополя, руководитель

комитета городского хозяйства

администрации города Ставрополя

Приложение 5

к Административному регламенту

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»

 Ф.И.О. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

 Адрес: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

Уведомление

об отказе в предоставлении муниципальной услуги

 Ваше обращение о \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, рассмотрено.

 В связи с тем, что \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

 (причина отказа)

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

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

Вам отказано в предоставлении муниципальной услуги.

Заместитель главы администрации

города Ставрополя, руководитель

комитета городского хозяйства

администрации города Ставрополя

Приложение 6

к Административному регламенту

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»

Об отказе в приеме заявления

и документов о предоставлении услуги

 Ф.И.О. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

 Адрес: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

Уважаемый (ая) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_!

Рассмотрев заявление и представленный пакет документов о выдаче ордера на проведение земляных работ на территории муниципального образования города Ставрополя Ставропольского края, сообщаем следующее.

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

(текст и обоснование отказа в приеме заявления и документов о предоставлении услуги)

Заместитель главы администрации

города Ставрополя, руководитель

комитета городского хозяйства

администрации города Ставрополя