

**МИНИСТЕРСТВО
ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНОГО ХОЗЯЙСТВА СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ**

П Р И К А З

31 июля 2019 г.

г. Ставрополь

№ 198

О внесении изменения в Административный регламент предоставления министерством жилищно-коммунального хозяйства Ставропольского края государственной услуги «Утверждение нормативов технологических потерь при передаче тепловой энергии, теплоносителя по тепловым сетям на территории Ставропольского края», утвержденный приказом министерства жилищно-коммунального хозяйства Ставропольского края от 20 августа 2015 г. № 187

В соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением Правительства Ставропольского края от 14 сентября 2018 г. № 396-п «О внесении изменений в Положение об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов исполнительной власти Ставропольского края, предоставляющих государственные услуги, и их должностных лиц, государственных гражданских служащих Ставропольского края, утвержденное постановлением Правительства Ставропольского края от 22 ноября 2013 г. № 428-п», постановлением Правительства Ставропольского края от 18 февраля 2019 г. № 65-п «О внесении изменений в постановление Правительства Ставропольского края от 25 июля 2011 г. № 295-п «Об утверждении порядка разработки и утверждения органами исполнительной власти Ставропольского края административных регламентов предоставления государственных услуг, порядка разработки и утверждения органами исполнительной власти Ставропольского края административных регламентов исполнения государственных контрольных (надзорных) функций и порядка проведения экспертизы проектов административных регламентов предоставления государственных услуг и проектов административных регламентов исполнения государственных контрольных (надзорных) функций» и протестом прокуратуры Ставропольского края от 01 апреля 2019 г. № 7/2-12(г)-2019 на п. 38, 45 Административного регламента предоставления министерством жилищно-коммунального хозяйства Ставропольского края государственной услуги «Утверждение нормативов технологических потерь при передаче тепловой энергии, теплоносителя по тепловым сетям на территории

Ставропольского края», утвержденного приказом министерства жилищно-коммунального хозяйства Ставропольского края от 20.08.2015 г. № 187

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Внести изменение в Административный регламент предоставления министерством жилищно-коммунального хозяйства Ставропольского края государственной услуги «Утверждение нормативов технологических потерь при передаче тепловой энергии, теплоносителя по тепловым сетям на территории Ставропольского края», утвержденный приказом министерства жилищно-коммунального хозяйства Ставропольского края от 20 августа 2015 г. № 187 «Об утверждении административного регламента предоставления министерством жилищно-коммунального хозяйства Ставропольского края государственной услуги «Утверждение нормативов технологических потерь при передаче тепловой энергии, теплоносителя по тепловым сетям на территории Ставропольского края» (с изменениями, внесенными приказами министерства жилищно-коммунального хозяйства Ставропольского края от 02 октября 2015 г. № 225, от 09 марта 2016 г. № 78, от 16 марта 2017 г. № 88 и от 10 сентября 2018 г. № 258), изложив его в прилагаемой редакции.

2. Признать утратившими силу:

подпункт 1.2 пункта 1 приказа министерства жилищно-коммунального Ставропольского края от 02 октября 2015 г. № 225 «О внесении изменений в приказ министерства жилищно-коммунального хозяйства Ставропольского края от 20 августа 2015 г. № 187 «Об утверждении административного регламента предоставления министерством жилищно-коммунального хозяйства Ставропольского края государственной услуги «Утверждение нормативов технологических потерь при передаче тепловой энергии, теплоносителя по тепловым сетям на территории Ставропольского края»;

приказ министерства жилищно-коммунального Ставропольского края от 09 марта 2016 г. № 78 «О внесении изменений в административный регламент предоставления министерством жилищно-коммунального хозяйства Ставропольского края государственной услуги «Утверждение нормативов технологических потерь при передаче тепловой энергии, теплоносителя по тепловым сетям на территории Ставропольского края», утвержденный приказом министерства жилищно-коммунального хозяйства Ставропольского края от 20 августа 2015 г. № 187»;

приказ министерства жилищно-коммунального Ставропольского края от 16 марта 2017 г. № 88 «О внесении изменений в административный регламент предоставления министерством жилищно-коммунального хозяйства Ставропольского края государственной услуги «Утверждение нормативов технологических потерь при передаче тепловой энергии,

теплоносителя по тепловым сетям на территории Ставропольского края», утвержденный приказом министерства жилищно-коммунального хозяйства Ставропольского края от 20 августа 2015 г. № 187»;

приказ министерства жилищно-коммунального Ставропольского края от 10 сентября 2018 г. № 258 «О внесении изменений в административный регламент предоставления министерством жилищно-коммунального хозяйства Ставропольского края государственной услуги «Утверждение нормативов технологических потерь при передаче тепловой энергии, теплоносителя по тепловым сетям на территории Ставропольского края», утвержденный приказом министерства жилищно-коммунального хозяйства Ставропольского края от 20 августа 2015 г. № 187».

3. Контроль за выполнением настоящего приказа возложить на заместителя министра жилищно-коммунального хозяйства Ставропольского края Нестеренко С.А.

4. Настоящий приказ вступает в силу на следующий день после дня его официального опубликования.

Министр



Р.А.Марченко

УТВЕРЖДЕН

приказом министерства
жилищно-коммунального хозяйства
Ставропольского края
от 20 августа 2015 г. № 187

(в редакции приказа министерства
жилищно-коммунального хозяйства
Ставропольского края

от «31» июля 2019 г. № 198)

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

предоставления министерством жилищно-коммунального хозяйства Ставропольского края государственной услуги «Утверждение нормативов технологических потерь при передаче тепловой энергии, теплоносителя по тепловым сетям на территории Ставропольского края»

I. Общие положения

1. Предмет регулирования административного регламента

Административный регламент предоставления министерством жилищно-коммунального хозяйства Ставропольского края государственной услуги «Утверждение нормативов технологических потерь при передаче тепловой энергии, теплоносителя по тепловым сетям на территории Ставропольского края» (далее соответственно – Административный регламент, министерство, государственная услуга) разработан в целях повышения качества исполнения и доступности совершенствования организации работы по предоставлению государственной услуги и определяет последовательность и сроки выполнения административных процедур предоставления государственной услуги, требования к порядку их выполнения.

2. Круг заявителей

Заявителями в получении государственной услуги являются: юридические лица, индивидуальные предприниматели, оказывающие услуги по производству тепловой энергии на территории Ставропольского края, в отношении которых осуществляется государственное регулирование (цен) тарифов на тепловую энергию (далее – заявитель).

3. Требования к порядку информирования о предоставлении государственной услуги

3.1. Место нахождения министерства: 355012, г. Ставрополь, ул. Ленина, 184.

График работы министерства: понедельник – пятница с 9.00 до 18.00, перерыв с 13.00 до 14.00; суббота, воскресенье – выходные дни.

Телефон приемной министерства: (8652) 29-64-88.

Адрес официального сайта министерства: www.mingkhsk.ru (далее – официальный сайт министерства).

Информация о месте нахождения и графике работы министерства, а также о порядке предоставления государственной услуги и перечне документов, необходимых для ее получения, размещается:

в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте министерства, в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (www.gosuslugi.ru), в государственной информационной системе Ставропольского края «Портал государственных и муниципальных услуг (функций), предоставляемых (исполняемых) органами исполнительной власти Ставропольского края и органами местного самоуправления муниципальных образований Ставропольского края» (www.26gosuslugi.ru) (далее – Региональный портал) и в государственной информационной системе Ставропольского края «Региональный реестр государственных услуг (функций)» (www.rgu.26gosuslugi.ru) (далее – Региональный реестр);

на информационных стендах, размещаемых в министерстве.

3.2. Для получения информации о порядке предоставления государственной услуги и сведений о ходе предоставления государственной услуги (далее – информация) заявители обращаются:

1) лично в министерство по адресу: г. Ставрополь, ул. Ленина, 184, отдел нормативного регулирования и привлечения инвестиций министерства;

2) устно по телефону отдела нормативного регулирования и привлечения инвестиций министерства: 8(8652)26-52-56;

3) в письменной форме путем направления почтовых отправлений в министерство по адресу: 355012, г. Ставрополь, ул. Ленина, 184;

4) посредством направлений письменных обращений в министерство по факсу: 8 (8652) 29-68-40;

5) в форме электронного документа с использованием электронной почты в министерство по адресу: norma@mingkhsk.ru (далее – электронная почта министерства);

б) путем направления обращений с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в федеральную государственную информационную систему «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (www.gosuslugi.ru) и Региональный портал (в личные кабинеты пользователей).

Информация предоставляется бесплатно.

3.3. Основными требованиями к информированию заявителей о порядке предоставления государственной услуги (далее – информирование) являются достоверность предоставляемой информации, четкость изложения информации, полнота предоставления информации, удобство и доступность получения информации, оперативность предоставления информации.

3.4. Предоставление информации осуществляется в виде индивидуального и публичного информирования заявителей.

Индивидуальное информирование проводится в форме устного и письменного информирования.

3.4.1. Индивидуальное устное информирование заявителей обеспечивается должностными лицами министерства лично и (или) по телефону.

При индивидуальном устном информировании лично время ожидания заявителя не должно превышать 15 минут.

При индивидуальном устном информировании по телефону ответ на телефонный звонок должностное лицо министерства, осуществляющее информирование, начинает с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, своей фамилии, имени, отчестве и должности. Время телефонного разговора не должно превышать 10 минут.

При устном обращении заявителя должностное лицо министерства, осуществляющее информирование, дает ответ на поставленные вопросы самостоятельно.

При невозможности должностного лица министерства, принявшего телефонный звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы должностное лицо предлагает заявителю обратиться за необходимой информацией в письменной форме или в форме электронного документа либо назначить другое удобное для заявителя время для индивидуального устного информирования, либо переадресовать (перевести) телефонный звонок на другое должностное лицо, либо сообщить телефонный номер, по которому можно получить интересующую заявителя информацию.

Должностное лицо министерства, осуществляющее информирование, должно:

корректно и внимательно относиться к заявителям;

во время телефонного разговора произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка по другому телефонному аппарату;

в конце информирования кратко подвести итоги и перечислить меры, которые надо принять заявителю (кто именно, когда и что должен сделать).

Должностное лицо министерства, осуществляющее информирование, не вправе осуществлять информирование заявителей, выходящее за рамки информирования от стандартных процедур и условий оказания государственной услуги и влияющее прямо или косвенно на индивидуальное решение заявителя.

3.4.2. Индивидуальное письменное информирование заявителей осуществляется путем направления заявителю ответа в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении заявителя, или в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении заявителя, в срок, не превышающий 30 календарных дней со дня регистрации такого обращения.

При индивидуальном письменном информировании ответы на письменные обращения заявителей даются в простой, четкой и понятной форме в письменном виде и должны содержать:

- ответы на поставленные вопросы;
- должность, фамилию и инициалы должностного лица, подписавшего ответ;
- фамилию и инициалы исполнителя;
- номер телефона исполнителя.

3.4.3. Публичное информирование заявителей проводится посредством привлечения печатных средств массовой информации, а также путем размещения информационных материалов с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте министерства, в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (www.gosuslugi.ru), на Региональном портале, в Региональном реестре и на информационных стендах, размещаемых в министерстве.

На информационных стендах, размещаемых в министерстве, в местах предоставления государственной услуги, размещаются и поддерживаются в актуальном состоянии следующие информационные материалы:

- исчерпывающая информация о порядке предоставления государственной услуги в виде блок-схемы предоставления государственной услуги (далее – блок-схема) (приложение 1 к настоящему Административному регламенту);

- текст настоящего Административного регламента (полная версия в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте министерства);

- номера кабинетов, в которых предоставляются государственные услуги, фамилии, имена, отчества и должности соответствующих должностных лиц;

- формы документов для заполнения, образцы заполнения документов;
- перечень оснований для отказа в предоставлении государственной услуги;

- порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц министерства, предоставляющих государственную услугу.

3.5. В информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» размещаются следующие информационные материалы:

- 1) на официальном сайте министерства:
 - полное наименование и полный почтовый адрес министерства;
 - справочные телефоны, по которым можно получить информацию по порядку предоставления государственной услуги;
 - адреса электронной почты министерства и его структурных подразделений;

- текст настоящего Административного регламента и всех изменений к нему, с блок-схемой, отображающей алгоритм прохождения

административных процедур;

полная версия информационных материалов, содержащихся на информационных стендах, размещаемых в министерстве в местах предоставления государственной услуги;

2) в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (www.gosuslugi.ru) и Региональном портале:

полное наименование, полный почтовый адрес и график работы министерства, структурных подразделений министерства, предоставляющих государственную услугу;

справочные телефоны, по которым можно получить информацию по порядку предоставления государственной услуги;

адреса электронной почты;

порядок получения информации заявителем по вопросам предоставления государственной услуги, сведений о результатах предоставления государственной услуги.

II. Стандарт предоставления государственной услуги

4. Наименование государственной услуги

Наименование государственной услуги – «Утверждение нормативов технологических потерь при передаче тепловой энергии, теплоносителя по тепловым сетям на территории Ставропольского края».

5. Наименование органа исполнительной власти края, предоставляющего государственную услугу, а также наименования всех иных организаций, участвующих в предоставлении государственной услуги, обращение в которые необходимо для предоставления государственной услуги

5.1. Государственная услуга предоставляется министерством жилищно-коммунального хозяйства Ставропольского края.

5.2. Ответственным за предоставление государственной услуги является отдел нормативного регулирования и привлечения инвестиций министерства.

5.3. Взаимодействие с иными организациями, участвующими в предоставлении государственной услуги, обращение в которые необходимо для предоставления государственной услуги, не осуществляется.

5.4. При предоставлении государственной услуги запрещается требовать от заявителей осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственной 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 государственных услуг и предоставляются организациями, участвующими в предоставлении государственных услуг, утверждаемый нормативным правовым актом Ставропольского края.

6. Описание результата предоставления государственной услуги

Конечным результатом предоставления государственной услуги является:

принятие решения об утверждении нормативов технологических потерь при передаче тепловой энергии, теплоносителя по тепловым сетям на территории Ставропольского края (далее – норматив);

принятие решения об отказе в предоставлении государственной услуги с направлением заявителю письменного уведомления о причинах отказа.

7. Срок предоставления государственной услуги, в том числе с учетом необходимости обращения в иные организации, участвующие в предоставлении государственной услуги, срок приостановления предоставления государственной услуги в случае, если возможность приостановления предусмотрена нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ставропольского края, сроки выдачи (направления) документов, являющихся результатом предоставления государственной услуги

7.1. Срок предоставления государственной услуги составляет 30 календарных дней со дня регистрации заявления об установлении нормативов технологических потерь при передаче тепловой энергии, теплоносителя по тепловым сетям на территории Ставропольского края (далее – заявление) в министерстве.

7.2. Иные организации в предоставлении государственной услуги не участвуют.

7.3. Основания для приостановления предоставления государственной услуги нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами Ставропольского края не предусмотрены.

7.4. Срок выдачи (направления) документов, являющихся результатом предоставления государственной услуги, не должен превышать 7 календарных дней с даты регистрации приказа министерства об утверждении нормативов или уведомления об отказе в утверждении нормативов.

8. Нормативные правовые акты Российской Федерации и нормативные правовые акты Ставропольского края, регулирующие предоставление государственной услуги

Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги, размещается в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте

министерства, в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (www.gosuslugi.ru), на Региональном портале и в Региональном реестре.

9. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами Ставропольского края для предоставления государственной услуги и услуг, необходимых и обязательных для предоставления государственной услуги, подлежащих представлению заявителем, способы их получения заявителем, в том числе в электронной форме, порядок их представления

9.1. Для получения государственной услуги заявитель представляет в министерство следующие документы:

заявление об установлении нормативов по форме согласно приложению 2 к настоящему Административному регламенту;

расчет нормативных эксплуатационных технологических затрат и потерь теплоносителей;

расчет нормативных эксплуатационных технологических затрат и потерь тепловой энергии;

расчет нормативных эксплуатационных технологических затрат электрической энергии при передаче тепловой энергии и теплоносителей;

описание методов, используемых при расчете нормативов;

сведения об используемых программах расчета нормативов и технологических потерь;

значение нормативов на год текущий и за два года, предшествующих году текущему;

значение фактических потерь теплоносителей, тепловой энергии и затрат электрической энергии при передаче тепловой энергии по данным коммерческого учета за два года, предшествующих году текущему.

Указанные выше расчеты заявитель производит в соответствии с Порядком определения нормативов технологических потерь при передаче тепловой энергии, теплоносителя, утвержденным приказом министерства энергетики Российской Федерации от 30 декабря 2008 г. № 325.

9.2. Форму заявления заявитель может получить:

непосредственно в министерстве по адресу: г. Ставрополь, ул. Ленина, 184;

в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте министерства, в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (www.gosuslugi.ru) и на Региональном портале.

9.3. Документы, необходимые для предоставления государственной услуги, могут быть представлены заявителем:

лично в министерство по адресу: г. Ставрополь, ул. Ленина, 184;

через уполномоченного представителя при наличии у него доверенности (условие о наличии доверенности не распространяется на работников заявителя) в министерство по адресу: г. Ставрополь, ул. Ленина, 184;

путем направления почтовых отправлений в министерство по адресу: 355012, г. Ставрополь, ул. Ленина, 184;

в форме электронного документа, подписанного электронной подписью заявителя в соответствии с требованиями Федерального закона от 06 апреля 2011 года № 63-ФЗ «Об электронной подписи», постановления Правительства Российской Федерации от 25 июня 2012 г. № 634 «О видах электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг» и Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (www.gosuslugi.ru) и Регионального портала.

10. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами Ставропольского края для предоставления государственной услуги, которые находятся в распоряжении иных организаций, участвующих в предоставлении государственной услуги, и которые заявитель вправе представить, а также способы их получения заявителем, в том числе в электронной форме, порядок их представления

10.1. Предоставление заявителем документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами Ставропольского края для предоставления государственной услуги, которые находятся в распоряжении иных организаций, участвующих в предоставлении государственной услуги, и которые заявитель вправе представить, нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами Ставропольского края не предусмотрено.

10.2. При предоставлении государственной услуги запрещается требовать от заявителя:

представления документов и информации или осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами Ставропольского края, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги;

представления документов и информации, которые находятся в распоряжении органов исполнительной власти края, предоставляющих государственные услуги, иных организаций, участвующих в предоставлении государственной услуги, в соответствии с нормативными правовыми актами

Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ставропольского края, муниципальными правовыми актами, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

представления документов и информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»:

а) изменение требований нормативных правовых актов, касающихся предоставления государственной услуги, после первоначальной подачи заявления о предоставлении государственной или муниципальной услуги;

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

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

г) выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица министерства, предоставляющего государственную услугу, при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги, о чем в письменном виде за подписью министра жилищно-коммунального хозяйства Ставропольского края, при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.

11. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги

Основанием для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, является:

- 1) отсутствие заявления по установленной форме;
- 2) отсутствие в заявлении подписи лица, подавшего такое заявление, либо подпись лица, не уполномоченного надлежащим образом;
- 3) невозможность прочтения текста заявления, почтового адреса заявителя.

12. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления

предоставления государственной услуги или отказа в предоставлении государственной услуги.

12.1. Оснований для приостановления предоставления государственной услуги не предусмотрено.

12.2. Основанием для отказа в предоставлении государственной услуги является:

1) представление заявителем неполного пакета документов, указанных в подпункте 9.1 пункта 9 настоящего Административного регламента (за исключением заявления по установленной форме);

2) несоответствие документов, указанных в подпункте 9.1 пункта 9 настоящего Административного регламента, требованиям действующего законодательства Российской Федерации;

3) предоставление заявителем недостоверных сведений;

4) установление нормативов, превышающих уровень предыдущих лет, без достаточных оснований.

13. Перечень услуг, необходимых и обязательных для предоставления государственной услуги, в том числе сведений о документе (документах), выдаваемом (выдаваемых) иными организациями, участвующими в предоставлении государственной услуги

Услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами Ставропольского края не предусмотрены.

14. Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление государственной услуги

Государственная услуга предоставляется без взимания государственной пошлины или иной платы.

В случае внесения изменений в выданный по результатам предоставления государственной услуги документ, направленных на исправление ошибок, допущенных по вине министерства и (или) должностного лица министерства, плата с заявителя не взимается.

15. Максимальный срок ожидания, в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги и услуг, необходимых и обязательных для предоставления государственной услуги, и при получении результата предоставления таких услуг

Максимальное время ожидания заявителя в очереди при подаче документов, необходимых для предоставления государственной услуги, не должно превышать 15 минут.

Максимальное время ожидания заявителя в очереди при получении документов, являющихся результатом предоставления государственной услуги, не должно превышать 15 минут.

16. Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги и услуг, необходимых и обязательных для предоставления государственной услуги, в том числе в электронной форме

16.1. Регистрация поступившего от заявителя заявления с обосновывающими материалами осуществляется в течение одного рабочего дня со дня его поступления в министерство.

16.2. Заявление о предоставлении государственной услуги, поступившее в форме электронного документа и заверенное электронной подписью заявителя в соответствии с требованиями Федерального закона от 6 апреля 2011 года № 63-ФЗ «Об электронной подписи», постановления Правительства Российской Федерации от 25 июня 2012 г. № 634 «О видах электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг» и Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» распечатывается на бумажном носителе и регистрируется в течение одного рабочего дня, заявление о предоставлении государственной услуги, поступившее в форме электронного документа в нерабочее время, регистрируется в первый рабочий день, следующий за днем поступления такого заявления.

17. Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении государственной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления государственной услуги, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления государственной такой услуги, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов

17.1. Помещения для приема заявителей и зал ожидания должны соответствовать требованиям санитарно-эпидемиологических нормативов и правил пожарной безопасности.

Прием заявителей осуществляется в специально выделенном для этих целей помещении.

Организация приема заявителей осуществляется в соответствии с режимом работы, приведенным в пункте 3.1 настоящего Административного регламента.

На информационных стендах в местах предоставления государственной услуги размещается следующая информация:

место нахождения министерства, график приема заинтересованных лиц, номера телефонов для справок, адрес электронной почты и официального сайта;

номер кабинета, где осуществляется прием и информирование

заинтересованных лиц, фамилии, имена, отчества и должности сотрудников, осуществляющих прием и информирование заинтересованных лиц;

описание процедур предоставления государственной услуги (в текстовом виде и в виде блок-схемы), включая порядок обжалования действий (бездействия) и решений, соответственно осуществляемых и принятых министерством в рамках предоставления государственной услуги;

перечень, названия, формы, акты, образцы и рекомендации по заполнению (при необходимости) документов, необходимых для предоставления государственной услуги;

извлечения из нормативных правовых актов, регламентирующих предоставление государственной услуги.

17.2. Визуальная, текстовая и мультимедийная информация о порядке предоставления государственной услуги размещается на информационных стендах в холле министерства в местах для ожидания и приема заявителей (устанавливаются в удобном для заявителей месте), а также в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте министерства, в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (www.gosuslugi.ru) и на Региональном портале.

Оформление визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления государственной услуги должно соответствовать оптимальному зрительному и слуховому восприятию этой информации заявителями.

17.3. Требования к доступности получения государственной услуги для инвалидов:

предоставление возможности самостоятельного передвижения инвалидов по территории министерства, входа в министерство и выхода из него, посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с помощью работников министерства;

сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи в помещении, в которых предоставляется государственная услуга;

надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к зданию министерства и к услуге с учетом ограничений их жизнедеятельности;

допуск в помещения, в которых предоставляется государственная услуга сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

допуск в здание министерства собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение и выдаваемого по форме и в порядке, которые определяются федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому

регулированию в сфере социальной защиты населения;

оказание работниками министерства, предоставляющими услугу помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

18. Показатели доступности и качества государственной услуги, в том числе количество взаимодействия заявителя с должностными лицами при предоставлении государственной услуги и их продолжительность, возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий, возможность либо невозможность получения государственной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг, в любом структурном подразделении органа исполнительной власти края, предоставляющего государственную услугу

18.1. Показателями доступности и качества предоставления государственной услуги являются:

своевременность, полнота и достоверность информирования о государственной услуге;

соблюдение сроков и последовательности административных процедур, установленных настоящим Административным регламентом;

возможность подачи заявления о предоставлении государственной услуги в электронном виде с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (www.gosuslugi.ru) и Регионального портала;

возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги в соответствии с пунктом 3.2 настоящего Административного регламента.

18.2. В случае подачи заявления на приеме и получения результата предоставления государственной услуги лично заявителем взаимодействие заявителя с должностными лицами министерства при предоставлении государственной услуги осуществляется 2 раза в течение 20 минут.

Возможно взаимодействие заявителя с государственными служащими в случае получения заявителем консультации на приеме.

18.3. Государственная услуга в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг не оказывается.

18.4. Государственная услуга по экстерриториальному принципу не предоставляется.

19. Особенности предоставления государственной услуги в электронном виде

19.1. Заявление о предоставлении государственной услуги, подписанное электронной подписью заявителя в соответствии с требованиями Федерального закона от 06 апреля 2011 года № 63-ФЗ «Об

электронной подписи», постановлением Правительства Российской Федерации от 25 июня 2012 г. № 634 «О видах электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг» и Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (www.gosuslugi.ru) и Регионального портала, с использованием электронного сервиса «личный кабинет», доступ к которому предоставляется после прохождения заявителем идентификации и аутентификации посредством федеральной государственной информационной системы «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме».

19.2. Результат оказания государственной услуги предоставляется в форме электронного документа.

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

20. Предоставление государственной услуги включает в себя выполнение следующих административных процедур:

1) предоставление в установленном порядке информации заявителю и обеспечение доступа заявителя к сведениям о государственной услуге;

2) прием и регистрация документов, либо отказ в приеме документов с направлением заявителю уведомления об отказе в приеме заявления к рассмотрению с указанием причин отказа;

3) проверка комплектности и обоснованности значений и расчетов нормативов, представленных заявителем, и принятие решения о предоставлении государственной услуги с направлением выписки из приказа об утверждении нормативов заявителю либо уведомления об отказе в утверждении нормативов.

4) порядок осуществления административных процедур в электронной форме;

5) порядок исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах.

Административные процедуры предоставления государственной услуги указаны в блок-схеме (приложение 1 к настоящему Административному регламенту).

20.1. Предоставление в установленном порядке информации заявителю и обеспечение доступа заявителя к сведениям о государственной услуге

Основанием для начала административной процедуры является предоставление в открытом доступе информации о государственной услуге в соответствии с пунктом 3.1 настоящего Административного регламента.

Указанная административная процедура выполняется должностным лицом, ответственным за предоставление государственной услуги (далее - ответственное должностное лицо).

Результатом административной процедуры является получение заявителями открытого доступа к информации о государственной услуге в соответствии с пунктом 3.1 настоящего Административного регламента.

Доступ заявителей к информации о предоставлении государственной услуги обеспечивается предоставлением информации в соответствии с пунктом 3.1 настоящего Административного регламента.

Способом фиксации результата выполнения административной процедуры является присвоение размещаемым файлам в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте министерства, в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (www.gosuslugi.ru), на Региональном портале, либо принятие решений и направление соответствующих ответов на письменные или электронные обращения заявителей.

20.2. Прием и регистрация документов, либо отказ в приеме документов, с направлением заявителю уведомления об отказе в приеме заявления к рассмотрению с указанием причин отказа

Основанием для начала действий по приему и регистрации документов, либо отказу в приеме документов с направлением заявителю уведомления об отказе в приеме заявления к рассмотрению с указанием причин отказа является поступление в министерство заявления и документов в соответствии с пунктами 9 и 10 настоящего Административного регламента посредством почтовой связи либо на адрес электронной почты министерства с использованием официального сайта министерства, а также с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (www.gosuslugi.ru) и Регионального портала.

Форма заявления приведена в приложении 2 к настоящему Административному регламенту.

Результатом административной процедуры является прием и регистрация документов, либо отказ в приеме документов.

Регистрация заявления с обосновывающими материалами производится в течение одного рабочего дня со дня его поступления в министерство и передается ответственному должностному лицу.

Основанием для отказа в приеме документов с направлением заявителю уведомления об отказе в приеме заявления к рассмотрению

с указанием причин отказа является наличие оснований, предусмотренных пунктом 11 настоящего Административного регламента.

Результат административной процедуры передается заявителю лично в ходе приема документов или направляется по адресам, указанным заявителем.

Способом фиксации результата административной процедуры является оформление на бумажном носителе (в форме электронного документа) уведомления о принятии документов.

20.3. Проверка комплектности и обоснованности значений и расчетов нормативов, представленных заявителем, и принятие решения о предоставлении государственной услуги с направлением выписки из приказа об утверждении нормативов заявителю либо уведомления об отказе в утверждении нормативов

Основанием для начала исполнения административной процедуры является получение ответственным должностным лицом документов заявителя.

Согласно представленным заявителем материалам ответственное должностное лицо в течение 15 рабочих дней со дня регистрации заявления проверяет комплектность приложенных к заявлению документов и обоснование значений и расчетов нормативов.

По результатам проверки представленных заявителем документов ответственное должностное лицо в течение 3 рабочих дней подготавливает проект приказа об утверждении нормативов, либо проект уведомления заявителя об отказе в утверждении нормативов.

При принятии решения о предоставлении государственной услуги ответственное должностное лицо подготавливает проект приказа министерства об утверждении нормативов, обеспечивает его подписание министром и в течение 3 рабочих дней со дня его подписания направляет выписку из приказа об утверждении нормативов заявителю.

При наличии оснований, указанных в подпункте 12.2 пункта 12 настоящего Административного регламента, в утверждении нормативов отказывается, в связи с чем ответственное должностное лицо представляет на подпись министру жилищно-коммунального хозяйства Ставропольского края (далее – министр) или заместителю министра, курирующему данное направление деятельности министерства, подготовленный им проект уведомления об отказе в установлении нормативов. После подписания уведомления об отказе в установлении нормативов ответственное должностное лицо в течение 3 рабочих дней со дня его подписания направляет заявителю уведомление об отказе в установлении нормативов с указанием причин такого отказа.

Фиксацией результата административной процедуры является регистрация приказа об утверждении нормативов заявителю, либо уведомления об отказе в утверждении нормативов.

20.4. Порядок осуществления административных процедур в электронной форме

При предоставлении государственной услуги с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (www.gosuslugi.ru), Регионального портала и официального сайта министерства заявителю обеспечивается возможность:

- получения информации о порядке и сроках предоставления услуги;
- формирования заявления о предоставлении государственной услуги;
- приема и регистрации министерством заявления и иных документов, необходимых для предоставления услуги;

- получения сведений о ходе предоставления государственной услуги;
- получения сведений о результате предоставления услуги.

Для получения информации о порядке и сроках предоставления государственной услуги заявителя обращаются к информационным материалам, которые размещены в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (www.gosuslugi.ru), на Региональном портале, в Региональном реестре, на официальном сайте министерства.

Формирование заявления и иных документов, необходимых для предоставления государственной услуги, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью заявителя в соответствии с требованиями Федерального закона от 06 апреля 2011 года № 63-ФЗ «Об электронной подписи», постановления Правительства Российской Федерации от 25 июня 2012 г. № 634 «О видах электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг» и Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», осуществляется с использованием официального сайта министерства, а также с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (www.gosuslugi.ru) и Регионального портала путем заполнения заявления, содержащего необходимые реквизиты.

Министерство обеспечивает прием заявления о предоставлении государственной услуги и его регистрацию.

Регистрация заявления с обосновывающими материалами производится в течение 1 рабочего дня со дня его поступления в министерство и передается ответственному должностному лицу.

Сведения о ходе предоставления государственной услуги направляются заявителю в срок, не превышающий 1 рабочего дня после завершения выполнения соответствующей административной процедуры, на адрес электронной почты или с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и

муниципальных услуг (функций)» (www.gosuslugi.ru) или Регионального портала, по выбору заявителя.

Сведения о результате предоставления государственной услуги направляются заявителю в срок, не превышающий 3 рабочих дней после завершения выполнения соответствующей административной процедуры, на адрес электронной почты или с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (www.gosuslugi.ru) или Регионального портала по выбору заявителя.

20.5. Порядок исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах

Основанием для начала данной административной процедуры является поступление в министерство обращения заявителя в произвольной форме о необходимости исправления допущенных опечаток и (или) ошибок в выданном в результате предоставления государственной услуги приказе об утверждении нормативов, с изложением сути допущенных опечаток и (или) ошибок (далее – обращение).

Заявитель вправе представить обращение лично в министерство, посредством почтовой связи либо на адрес электронной почты министерства с использованием официального сайта министерства, а также с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (www.gosuslugi.ru) и Регионального портала.

Регистрация обращения о необходимости исправления допущенных опечаток и (или) ошибок в выданном в результате предоставления государственной услуги приказе об утверждении нормативов производится в течение одного рабочего дня со дня его поступления в министерство и передается ответственному должностному лицу.

Ответственный исполнитель в срок, не превышающий 5 рабочих дней со дня поступления обращения в министерство, рассматривает обращение заявителя, исправляет допущенные опечатки и (или) ошибки в выданном в результате предоставления государственной услуги в приказ министерства об утверждении нормативов.

Выписка из приказа о внесении изменений в приказ министерства об утверждении нормативов с исправленными опечатками и (или) ошибками выдается заявителю лично под роспись или направляется письмом, подписанным министром, в течение 3 рабочих дней.

В случае отсутствия опечаток и (или) ошибок в выданном в результате предоставления государственной услуги приказе об утверждении нормативов, ответственный исполнитель в течение 3 рабочих дней с момента поступления обращения в министерство готовит письмо за подписью министра, в котором сообщает заявителю, указанным в обращении способом, об отсутствии таких опечаток и (или) ошибок.

Результатом выполнения данной административной процедуры и способом фиксации является внесение изменений в приказ министерства об утверждении нормативов или направления заявителю письма об отсутствии таких опечаток и (или) ошибок.

IV. Формы контроля за исполнением Административного регламента

23. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений Административного регламента и иных нормативных правовых актов Российской Федерации и нормативных правовых актов Ставропольского края, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также принятием ими решений

Контроль за полнотой и качеством предоставления государственной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц министерства.

Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению государственной услуги, осуществляется постоянно начальником отдела нормативного регулирования и привлечения инвестиций министерства (далее – начальник отдела), ответственным за организацию работы по предоставлению государственной услуги.

Текущий контроль осуществляется в форме проверок соблюдения и исполнения ответственными должностными лицами министерства положений настоящего Административного регламента, иных нормативных правовых актов и методических документов, определяющих порядок выполнения административных процедур.

По результатам проверок начальник отдела дает указания по устранению выявленных нарушений и контролирует их исполнение.

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

Министр, заместитель министра, курирующий данное направление деятельности министерства, организуют и осуществляют контроль за предоставлением государственной услуги путем проведения плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления государственной услуги.

Периодичность проведения плановых проверок осуществляется на основании годовых планов работы, внеплановых – по конкретному обращению получателя государственной услуги.

По результатам контроля в случае выявления нарушений при предоставлении государственной услуги осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

25. Ответственность органа исполнительной власти края, предоставляющего государственную услугу, его должностных лиц, государственных гражданских служащих на решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления государственной услуги

Министерство, должностные лица, ответственные за предоставление государственной услуги, несут ответственность за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления государственной услуги, в соответствии с их должностными регламентами.

Начальник отдела ежемесячно проверяет состояние исполнительской дисциплины, рассматривает случаи нарушения установленных сроков при предоставлении государственной услуги и принимает меры по устранению причин нарушений.

Нарушения установленного порядка рассмотрения заявлений, неправомерный отказ в их приеме, нарушение сроков рассмотрения заявлений, их необъективное разбирательство, принятие необоснованных, нарушающих законодательство Российской Федерации решений, предоставление недостоверной информации влекут в отношении виновных должностных лиц ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

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

Действия (бездействия) осуществленные в ходе предоставления государственной услуги на основании Административного регламента могут контролироваться как заявителями, указанными в пункте 2 настоящего Административного регламента, так и иными лицами, чьи права и законные интересы были нарушены обжалуемыми действиями (бездействиями).

Граждане, их объединения и организации могут сообщить министру, заместителю министра, обо всех результатах контроля предоставления государственной услуги.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) министерства жилищно-коммунального хозяйства Ставропольского края и его должностных лиц, государственных гражданских служащих Ставропольского края

27. Информация для заявителя о его праве подать жалобу

Заявитель может обратиться с жалобой на решения и действия (бездействие) министерства, должностных лиц, государственных гражданских служащих министерства, участвующих в предоставлении государственной услуги (далее соответственно - должностные лица, жалоба), в досудебном (внесудебном) и судебном порядке.

В связи с тем, что работники многофункциональных центров, организации, указанные в части 1.1 статьи 16 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», не участвуют в предоставлении государственной услуги, обжалование действий (бездействия), указанных лиц в порядке, установленном разделом V настоящего Административного регламента, не осуществляется.

28. Предмет жалобы

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

1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги;

2) нарушение срока предоставления государственной услуги;

3) требование представления заявителем документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами Ставропольского края для предоставления государственной услуги;

4) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами Ставропольского края для предоставления государственной услуги;

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

6) требование внесения заявителем при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами Ставропольского края;

7) отказ органа, предоставляющего государственную услугу, и его должностного лица, гражданского служащего в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

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

9) требование у заявителя при предоставлении государственной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2012 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

10) приостановление предоставления государственной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами Ставропольского края.

29. Органы исполнительной власти края и уполномоченные на рассмотрение жалобы лица, которым может быть направлена жалоба заявителя в досудебном (внесудебном порядке)

Жалоба может быть подана заявителем или его уполномоченным представителем:

на имя Губернатора Ставропольского края, в случае если обжалуются решения министра в письменной форме на русском языке на бумажном носителе почтовым отправлением либо в электронном виде, а также при личном приеме заявителя или его уполномоченного представителя;

в министерство, в случае если обжалуются решения и действия (бездействие) министерства и его должностного лица, гражданского служащего в письменной форме на русском языке на бумажном носителе почтовым отправлением либо в электронном виде, а также при личном приеме заявителя или его уполномоченного представителя.

Порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) органа исполнительной власти края исполнительной власти края, предоставляющего государственную услугу, регулируется Федеральным законом «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» от 27 июля 2010 года № 210 и постановлением Правительства Ставропольского края от 22 ноября 2013 г. № 428-п «Об утверждении положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов исполнительной власти Ставропольского края, предоставляющих государственные услуги, и их должностных лиц, государственных гражданских служащих Ставропольского края, многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в Ставропольском крае и их работников».

Министерство обеспечивает оснащение мест приема жалоб стульями, кресельными секциями и столами (стойками).

В случае подачи жалобы уполномоченным представителем заявителя

представляются: документ, удостоверяющий его личность, и документ, подтверждающий его полномочия на осуществление действий от имени заявителя, оформленный в соответствии с законодательством Российской Федерации.

30. Порядок подачи и рассмотрения жалобы

30.1. Жалоба может быть подана заявителем в министерство как в форме устного обращения (на личном приеме заявителей), так и в письменной форме, в том числе в форме электронного документа:

лично или через уполномоченного представителя по адресу:
г. Ставрополь, ул. Ленина, 184, приемная министерства;

путем направления почтового отправления по адресу: 355012,
г. Ставрополь, ул. Ленина, 184;

посредством телефона/факса: (8652) 29-64-88, (8652) 29-68-40.

30.2. Жалоба на имя Губернатора Ставропольского края в электронном виде подается заявителем посредством использования официального сайта Губернатора Ставропольского края в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

30.3. Жалоба в министерство в электронном виде может быть подана заявителем, посредством использования:

1) официального информационного интернет-портала органов государственной власти Ставропольского края (www.stavregion.ru);

2) официального сайта министерства, в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

3) федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (www.gosuslugi.ru);

4) Регионального портала;

5) электронной почты министерства;

6) портала федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг органами, предоставляющими государственные и муниципальные услуги, их должностными лицами, государственными и муниципальными служащими (далее – система досудебного обжалования).

30.4. Время приема жалоб в министерстве – согласно графику работы министерства, указанному в пункте 3.1 настоящего Административного регламента.

Прием заявителей в министерстве осуществляет министр, первые заместители министра и заместители министра в соответствии с курируемыми вопросами.

Прием заявителей проводится по предварительной записи, которая осуществляется в соответствии с графиком приема граждан по личным

вопросам (лично и по телефону).

При личном приеме заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

30.5. Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего государственную услугу, фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) и должность должностного лица, фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) и должность гражданского служащего, замещающих должность в министерстве, 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) министерства и его должностного лица, гражданского служащего;

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

30.6. В случае если жалоба подана заявителем или его уполномоченным представителем в орган исполнительной власти Ставропольского края, должностному лицу, в компетенцию которых не входит ее рассмотрение, данный орган исполнительной власти Ставропольского края, должностное лицо в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации направляют жалобу в орган исполнительной власти Ставропольского края, должностному лицу, уполномоченным на ее рассмотрение, и одновременно в письменной форме информируют заявителя или его уполномоченного представителя о перенаправлении его жалобы.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в органе исполнительной власти Ставропольского края, уполномоченном на ее рассмотрение, в аппарате Правительства Ставропольского края – в случае обжалования решения министра.

30.7. Порядок регистрации жалобы:

Жалоба, поступившая в министерство, в письменной форме на бумажном носителе подлежит регистрации в течение одного рабочего дня со дня ее поступления. Жалобе присваивается регистрационный номер в журнале учета жалоб на решения и действия (бездействие) министерства и его должностного лица, гражданского служащего.

При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в подпункте 9.1 пункта настоящего Административного регламента, могут быть представлены в форме электронных документов в соответствии с

постановлением Правительства Российской Федерации от 07 июля 2011 г. № 553 «О порядке оформления и представления заявлений и иных документов, необходимых для предоставления государственных и (или) муниципальных услуг, в форме электронных документов».

При поступлении жалобы в министерство с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальный сайт министерства или электронный почтовый адрес министерства должностное лицо отдела кадрового, документационного обеспечения и спецработы, ответственное за работу с электронной почтой, в день поступления жалобы в форме электронного документа распечатывает ее на бумажном носителе и передает должностному лицу отдела кадрового, документационного обеспечения и спецработы, ответственному за регистрацию жалоб, для ее регистрации.

Регистрация жалоб, направленных в электронном виде с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (www.gosuslugi.ru), осуществляется в порядке, определенном Правительством Российской Федерации.

Регистрация жалоб, направленных в электронном виде с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в Региональный портал, осуществляется в порядке, установленном Правительством Ставропольского края.

30.8. Жалоба рассматривается:

Губернатором Ставропольского края или по его поручению иным уполномоченным им должностным лицом в случае, предусмотренном абзацем 2 пункта 29 настоящего Административного регламента;

органом, предоставляющим государственную услугу, в случае, предусмотренном абзацем 3 пункта 29 настоящего Административного регламента.

В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб, незамедлительно направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.

31. Сроки рассмотрения жалобы

Рассмотрение письменной (устной) жалобы и жалобы по электронной почте начинается после ее получения исполнителем.

Жалоба, поступившая в министерство, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа 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.

Заявители вправе получать устную информацию о ходе рассмотрения жалобы по телефонам отдела документационного обеспечения и информационных технологий министерства, а также соответствующую письменную информацию по письменному запросу.

Основания для приостановления рассмотрения жалобы отсутствуют.

32. Результат рассмотрения жалобы

32.1. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из решений в соответствии с частью 7 статьи 11.2 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»:

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

2) отказать в удовлетворении жалобы, с направлением уведомления заявителю о принятом решении с указанием причин отказа.

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в данном пункте настоящего Административного регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме, направляется мотивированный ответ о результатах жалобы (далее - ответ о результатах рассмотрения жалобы).

При удовлетворении жалобы министерством принимаются исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата государственной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации и Ставропольского края.

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе о результатах рассмотрения жалобы дается информация о действиях, осуществляемых министерством, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании государственной услуги, а также приносятся извинения заявителю за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения государственной услуги.

В удовлетворении жалобы отказывается в случае, если жалоба признана необоснованной.

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

32.2. В ответе о результатах рассмотрения жалобы также указываются:

1) должность, фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) должностного лица, принявшего решение по жалобе;

2) сведения об органе, предоставляющем государственную услугу, и его должностном лице, гражданском служащем, решения или действия (бездействие) которых обжалуются;

3) фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) или наименование заявителя;

4) основания для принятия решения по жалобе;

5) принятое решение по жалобе;

6) сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата государственной услуги, в случае признания жалобы обоснованной;

7) сведения о сроке и порядке обжалования принятого решения по жалобе.

32.3. Ответ о результатах рассмотрения жалобы подписывается:

Губернатором Ставропольского края или по его поручению иным уполномоченным им должностным лицом в случае, предусмотренном абзацем вторым пункта 30.8 настоящего Административного регламента;

министром или по его поручению иным уполномоченным им должностным лицом в случае, предусмотренном абзацем третьим пункта 30.8 настоящего Административного регламента.

Ответ о результатах рассмотрения жалобы в электронном виде подписывается электронной подписью должностного лица, уполномоченного на рассмотрение жалобы, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

32.4 Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 32.1 настоящего Административного регламента, заявителю в письменной форме по почтовому адресу, указанному в жалобе, и (или) в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в жалобе, направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

В случае если жалоба была подана способом, предусмотренным подпунктом 6 пункта 30.3 настоящего Административного регламента, ответ о результатах рассмотрения жалобы направляется посредством использования системы досудебного обжалования.

Министерством или должностным лицом при получении жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, гражданского служащего, а также членов его семьи, на жалобу не дается ответ о результатах рассмотрения жалобы по существу поставленных в ней вопросов и в течение трех рабочих дней со дня регистрации жалобы сообщается заявителю по адресу электронной почты (при наличии) и почтовому адресу, указанным

в жалобе, о недопустимости злоупотребления правом на обращение.

В случае если текст жалобы не поддается прочтению, ответ о результатах рассмотрения жалобы не дается и она не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации жалобы сообщается гражданину, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

В случае если в жалобе гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель государственного органа или органа местного самоуправления, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередной жалобы и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанная жалоба и ранее направляемые жалобы направлялись в один и тот же государственный орган или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший жалобу.

В случае если в жалобе не указаны фамилия гражданина, направившего жалобу, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ о результатах рассмотрения жалобы, ответ о результатах рассмотрения жалобы не дается. Если в указанной жалобе содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, жалоба подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

Жалоба, в которой обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему жалобу, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

В случае если ответ по существу поставленного в жалобе вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, заявитель, направивший жалобу, в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации уведомляется в письменной форме о невозможности дать ответ по существу поставленного вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

В случае удовлетворения жалобы к должностным лицам, ответственными за решения и действия (бездействие), осуществляемые (принятые) в ходе предоставления государственной услуги, применяются установленные законодательством Российской Федерации и законодательством Ставропольского края меры ответственности.

33. Порядок обжалования решения по жалобе

Заявитель вправе обжаловать решение по жалобе в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Обжалование производится в сроки и по правилам подведомственности и подсудности, установленным гражданским процессуальным законодательством Российской Федерации.

34. Право заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы

В случае необходимости по письменному заявлению заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

35. Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы

Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы предоставляется заявителям в следующем порядке:

консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих государственные услуги, и их должностных лиц, гражданских служащих, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;

информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих государственные услуги, и их должностных лиц, гражданских служащих производится посредством размещения такой информации на стендах в местах предоставления государственных услуг, на их официальных сайтах в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (www.gosuslugi.ru) и на Региональном портале.

Размещение и актуализация сведений о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих государственные услуги, и их должностных лиц, гражданских служащих в соответствующем разделе Регионального реестра обеспечивается министерством в установленном порядке.

Приложение 1

к Административному регламенту
министерства жилищно-коммунального хозяйства
Ставропольского края предоставления
государственной услуги «Утверждение нормативов
технологических потерь при передаче тепловой
энергии, теплоносителя
по тепловым сетям на территории Ставропольского
края»

Блок схема прохождения административных процедур предоставления государственной услуги



Приложение 2

к Административному регламенту министерства
жилищно-коммунального хозяйства Ставропольского
края предоставления государственной услуги
«Утверждение нормативов технологических потерь
при передаче тепловой энергии, теплоносителя
по тепловым сетям на территории
Ставропольского края»

Министру жилищно-коммунального
хозяйства Ставропольского края

(фамилия, инициалы)

Наименование организации:

Юридический адрес:

Контактный телефон

Заявление

Прошу установить нормативы технологических потерь при передаче
тепловой энергии, теплоносителя по тепловым сетям на территории
Ставропольского края.

Прилагаемые документы:

Дата

Подпись
уполномоченного лица

К проекту приказа министерства жилищно-коммунального хозяйства Ставропольского края «О внесении изменения в административный регламент предоставления министерством жилищно-коммунального хозяйства Ставропольского края государственной услуги «Утверждение нормативов технологических потерь при передаче тепловой энергии, теплоносителя по тепловым сетям на территории Ставропольского края», утвержденный приказом министерства жилищно-коммунального хозяйства Ставропольского края от 20 августа 2015 г. № 187

СОГЛАСОВАНО:

Заместитель министра

С.А.Нестеренко

Начальник отдела правового обеспечения

И.П.Горбачева

Начальник отдела кадрового, документационного обеспечения и спецработы

В.В.Московой

Начальник отдела нормативного регулирования и привлечения инвестиций

Н. Ч.Сосновская

Исполнитель – консультант отдела нормативного регулирования и привлечения инвестиций

Е.А.Нарыкова