

УТВЕРЖДЕН

приказом министерства
жилищно-коммунального
хозяйства Ставропольского края

от « »

2015 г. №

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

предоставления министерством жилищно-коммунального хозяйства Ставропольского края государственной услуги «Утверждение нормативов потребления коммунальных услуг в Ставропольском крае»

І. Общие положения

1. Административный регламент предоставления министерством жилищно-коммунального хозяйства Ставропольского края государственной услуги «Утверждение нормативов потребления коммунальных услуг в Ставропольском крае» (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 ресурсоснабжающие организации, а также управляющие организации, товарищества собственников жилья, жилищные, жилищно-строительные или иные специализированные потребительские кооперативы либо их объединения (далее – заявители).

3. Требования к порядку информирования о предоставлении государственной услуги.

3.1. Место нахождения министерства: 355006, г. Ставрополь, ул. Голенева, 37.

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 (www.mingkhsk.ru), в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (www.gosuslugi.ru) и государственной информационной системе Ставропольского края «Портал государственных и муниципальных услуг (функций), предоставляемых (исполняемых) органами исполнительной власти Ставропольского края и органами местного самоуправления муниципальных образований Ставропольского края» (www.26gosuslugi.ru);

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. Голенева, 37, отдел нормативного регулирования министерства;

2) устно по телефону отдел нормативного регулирования министерства: 8 (8652) 29-64-88;

3) в письменной форме путем направления почтовых отправлений в министерство по адресу: 355006, г. Ставрополь, ул. Голенева, 37;

4) посредством направлений письменных обращений в министерство по факсу: 8 (8652) 29-64-06;

5) в форме электронного документа с использованием электронной почты в министерство по адресу: www.mingkhsk.ru;

6) путем направления обращений с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в федеральную государственную информационную систему «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» по адресу: www.gosuslugi.ru и государственную информационную систему Ставропольского края «Портал государственных и муниципальных услуг (функций), предоставляемых (исполняемых) органами исполнительной власти Ставропольского края и органами местного самоуправления муниципальных образований Ставропольского края» по адресу: www.26gosuslugi.ru (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 информирования заявителей;

публичного информирования заявителей.

Информирование проводится в форме:
устного информирования;
письменного информирования.

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

3.6. 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.

3.7. 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.

3.8. 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 (www.mingkhsk.ru), в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (www.gosuslugi.ru) и государственной информационной системе Ставропольского края «Портал государственных и муниципальных услуг (функций), предоставляемых (исполняемых) органами исполнительной власти Ставропольского края и органами местного самоуправления муниципальных образований Ставропольского края» (www.26gosuslugi.ru) и на информационных стендах, размещаемых в министерстве.

3.9. 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);

- извлечения из настоящего Административного регламента (полная версия в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте министерства (www.mingkhsk.ru);

- 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.

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

- 1) на официальном сайте министерства (www.mingkhsk.ru):
 - 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 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 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):

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 – «Утверждение нормативов потребления коммунальных услуг в Ставропольском крае».

5. Государственную услугу предоставляет уполномоченный орган исполнительной власти Ставропольского края – министерство жилищно-коммунального хозяйства Ставропольского края.

Ответственным за предоставление государственной услуги является отдел нормативного регулирования министерства.

6. Конечным результатом предоставления государственной услуги является:

утверждение нормативов потребления коммунальных услуг в Ставропольском крае;

отказ 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, и 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

Общий срок предоставления государственной услуги, в том числе с учетом необходимости обращения в иные организации, участвующие в предоставлении государственной услуги, составляет 30 календарных дней со дня регистрации заявления об утверждении нормативов потребления коммунальных услуг в министерстве.

Регистрация поступившего от заявителя заявления об установлении нормативов потребления коммунальных услуг с обосновывающими материалами осуществляется в течение одного рабочего дня со дня его поступления в министерство или на электронный адрес министерства (mgkh-sk@mail.ru), или в федеральную государственную информационную систему «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (www.gosuslugi.ru) и государственную информационную систему 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).

Оснований для приостановления предоставления государственной услуги нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ставропольского края не предусмотрено.

Документы, являющиеся результатом предоставления государственной услуги, выдаются не позднее дня окончания срока предоставления государственной услуги.

8. Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии с:

Конституцией Российской Федерации (официальный интернет-портал правовой информации <http://www.pravo.gov.ru>, 01.08.2014, Собрание законодательства Российской Федерации, 04.08.2014, N 31, ст. 4398);

Федеральным законом от 06 апреля 2011 года № 63-ФЗ «Об электронной подписи», (Российская газета № 75 от 08.04.2011, Собрание законодательства Российской Федерации, 11.04.2011, № 15, ст. 2036);

Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (Российская газета № 168 от 30.07.2010, Собрание законодательства Российской Федерации, 02.08.2010, № 31, ст. 4179);

Федеральным законом от 23 ноября 2009 года № 261-ФЗ «Об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации»

(Российская газета № 226 от 27.11.2009, Собрание законодательства Российской Федерации, 30.11.2009, № 48, ст. 5711);

постановлением Правительства Российской Федерации от 25 августа 2012 г. № 852 «Об утверждении Правил использования усиленной квалифицированной электронной подписи при обращении за получением государственных и муниципальных услуг и о внесении изменения в Правила разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг» (Российская газета, 31.08.2012, № 200, Собрание законодательства Российской Федерации, 03.09.2012, № 36, ст. 4903);

постановлением 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» (Ставропольская правда, 03.08.2011, № 183);

постановлением Правительства Ставропольского края от 22 ноября 2013 г. № 428-п «О правилах 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» (Ставропольская правда, 07.12.2013, № 330-331);

постановлением Правительства Ставропольского края от 25 декабря 2014 г. № 545-п «Об утверждении Положения о министерстве жилищно-коммунального хозяйства Ставропольского края» (официальный интернет-портал правовой информации Ставропольского края, www.pravo.stavregion.ru, 27.12.2014);

постановлением Правительства Российской Федерации от 23 мая 2006 г. № 306 «Об утверждении Правил установления и определения нормативов потребления коммунальных услуг» (Собрание законодательства Российской Федерации, 29.05.2006, № 22, ст. 2338, Российская газета, 31.05.2006, № 114);

постановлением Правительства Российской Федерации от 06 мая 2011 г. № 354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов» (Собрание законодательства Российской Федерации, 30.05.2011, № 22, ст. 3168, Российская газета, 01.06.2011, № 116);

настоящим Административным регламентом.

9. При предоставлении государственной услуги запрещается требовать от заявителя:

предоставления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги;

предоставления документов и информации, в том числе об оплате государственной пошлины, взимаемой за предоставление государственной услуги, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих государственную услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственных услуг, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ставропольского края, за исключением документов, включенных в определенной частью 6 статьи 7 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» перечень документов.

10. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными актами для предоставления государственной услуги

Для получения государственной услуги заявитель представляет в министерство документы согласно Перечню и содержанию документов, предоставляемых ресурсоснабжающими организациями Ставропольского края, а также управляющими организациями, товариществами собственников жилья, жилищными, жилищно-строительными или иными специализированными потребительскими кооперативами либо их объединениями для установления нормативов потребления коммунальных услуг населением Ставропольского края, в случае если установление нормативов потребления коммунальных услуг производится по инициативе таких организаций, утвержденному постановлением Правительства Ставропольского края от 08 февраля 2013 г. № 35-п (далее – Перечень документов).

Заявление об установлении нормативов потребления коммунальных услуг, содержащее обоснование изменения нормативов потребления коммунальных услуг, наименование и размер представляемых к установлению нормативов потребления коммунальных услуг предоставляется по форме, согласно приложению 2 к настоящему Административному регламенту (далее – заявление).

11. Требования к документам

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

лично в министерство по адресу: г. Ставрополь, ул. Голенева, 37;

через уполномоченного представителя при наличии у него доверенности (условие о наличии доверенности не распространяется на работников заявителя) в министерство по адресу: г. Ставрополь, ул. Голенева, 37;

путем направления почтовых отправлений в министерство по адресу: 355006, г. Ставрополь, ул. Голенева, 37;

в форме электронного документа, подписанного электронной подписью заявителя в соответствии с требованиями Федерального закона от 06 апреля 2011 года № 63-ФЗ «Об электронной подписи», с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (www.gosuslugi.ru) и государственной информационной системы 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).

12. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления 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) предоставление неполного пакета документов, указанных в Перечне документов;

2) несоответствие документов, указанных в Перечне документов, требованиям действующего законодательства Российской Федерации и законодательства Ставропольского края;

3) предоставление заявителем недостоверных сведений;

4) предложение об установлении нормативов, превышающих уровень предыдущих лет, без достаточных оснований;

5) изменение конструктивных и технических параметров, степени благоустройства многоквартирного дома или жилого дома, климатических условий, при которых объем (количество) потребления коммунальных ресурсов потребителем в многоквартирном доме или жилом доме изменился менее чем на 5 процентов.

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

1) отсутствие заявления об утверждении нормативов по установленной форме;

2) отсутствие в заявлении подписи лица подавшего заявление, либо подпись лица неуполномоченного надлежащим образом;

3) невозможность прочтения текста заявления, почтового адреса заявителя.

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.

15. Максимальное время ожидания заявителя в очереди при подаче документов, указанных в пункте 10 настоящего Административного регламента, составляет 15 минут.

16. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления государственной услуги в электронной форме

16.1. Особенности приема заявления и документов, полученных от заявителя в форме электронного документа:

1) заявление о предоставлении государственной услуги может быть представлено в форме электронного документа, подписанного электронной подписью заявителя в соответствии с требованиями Федерального закона от 06 апреля 2011 года № 63-ФЗ «Об электронной подписи», с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (www.gosuslugi.ru) и государственной информационной системы 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).

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», распечатывается на бумажном носителе и регистрируется в день его поступления, заявление о предоставлении государственной услуги, поступившее в форме электронного документа в нерабочее время, регистрируется в первый рабочий день, следующий за днем поступления такого заявления;

3) результат оказания государственной услуги не предоставляется в форме электронного документа.

16.2. Государственная услуга в многофункциональном центре не оказывается.

17. Требования к удобству и комфорту мест предоставления государственной услуги

Помещения для приема заявителей 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 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.

18. Показателями доступности и качества государственной услуги являются:

- своевременность, полнота и достоверность информирования о государственной услуге;

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

- доля удовлетворенных полностью и качеством предоставления государственной услуги граждан и работодателей в численности получивших государственную услугу, определяемая путем их опроса;

- обоснованность отказов в предоставлении государственных услуг.

Соответствие исполнения Административного регламента требованиям к качеству и доступности предоставления государственной услуги осуществляется на основе анализа практики применения Административного регламента.

Анализ практики применения Административного регламента проводится должностными лицами министерства один раз в год.

Результаты анализа практики применения Административного регламента размещаются на официальном сайте министерства, а также

используются для принятия решения о необходимости внесения изменений в Административный регламент в целях оптимизации административных процедур, уменьшения сроков исполнения административных процедур и административных действий.

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 в многофункциональных центрах

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

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

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

2) рассмотрение документов и обоснованности значений и расчетов нормативов потребления коммунальных услуг, представленных заявителем;

3) принятие решения о предоставлении государственной услуги, либо отказ в предоставлении государственной услуги с направлением письменного уведомления заявителю о принятом решении.

21. Описание последовательности действий при осуществлении государственной услуги

21.1. Основанием для начала действий по приему и регистрации предоставленных заявителем документов является поступление в министерство заявления об установлении нормативов потребления коммунальных услуг и документов в соответствии с пунктами 10 и 11 настоящего Административного регламента посредством почтовой связи либо на адрес электронной почты министерства (mgkh-sk@mail.ru) с использованием официального сайта министерства (www.mingkhsk.ru), а также с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (www.gosuslugi.ru) и государственной информационной системы 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).

Форма заявления об установлении норматива потребления коммунальных услуг приведена в приложении 2 к настоящему Административному регламенту.

Заявление об установлении норматива потребления коммунальных услуг с обосновывающими материалами регистрируется в течение одного рабочего дня со дня его поступления в министерство и передается должностному лицу, ответственному за предоставление государственной услуги (далее – ответственное должностное лицо).

21.2. Основанием для начала исполнения административной процедуры по проверке комплектности приложенных документов и обоснований значений и расчетов нормативов потребления коммунальных услуг 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 потребления коммунальных услуг.

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

21.3. При принятии решения об отказе в утверждении нормативов потребления коммунальных услуг 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 потребления коммунальных услуг. После подписания уведомления об отказе в установлении нормативов потребления коммунальных услуг ответственное должностное лицо в течение 3 рабочих дней со дня его подписания направляет заявителю уведомление об отказе в установлении нормативов потребления коммунальных услуг с указанием причин такого отказа.

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

21.5. При предоставлении государственной услуги с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (www.gosuslugi.ru) и государственной информационной системы 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) заявитель:

направляет на адрес электронной почты министерства (mgkhs-sk@mail.ru) заявление и иные документы, необходимые 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», с использованием официального сайта министерства (www.mingkhsk.ru), а также с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (www.gosuslugi.ru) и государственной информационной системы 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) путем заполнения заявления, содержащего необходимые реквизиты. Интернет-заявление распечатывается, и дальнейшая работа с ним ведется как с письменным заявлением;

получает сведения о ходе предоставлении государственной услуги;

получает положительное решение о предоставлении государственной услуги или отказ в предоставлении государственной услуги.

Ответ на Интернет-заявление направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в заявлении заявителя или представителя заявителя, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в заявлении.

IV. Формы контроля за предоставлением государственной услуги

22. Контроль за полнотой и качеством предоставления государственной услуги

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.

22.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению государственной услуги

Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению государственной услуги, осуществляется постоянно начальником отдела нормативного регулирования 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.

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

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.

23. Должностные лица, ответственные за предоставление государственной услуги, несут персональную 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.

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

24. 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.

Заявитель имеет право на получение информации и документов,

необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

25. 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.

26. 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.

27. 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. Голенева, 37, приемная министерства;

путем направления почтового отправления по адресу: 355006, г. Ставрополь, ул. Голенева, 37;

посредством телефона/факса: (8652) 29-64-88, (8652) 29-64-06.

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

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

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

официального сайта министерства, в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (www.mingkhsk.ru);

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

государственной информационной системы Ставропольского края

«Портал государственных и муниципальных услуг (функций), предоставляемых (исполняемых) органами исполнительной власти Ставропольского края и органами местного самоуправления муниципальных образований Ставропольского края» (www.26.gosuslugi.ru);

электронной почты министерства (mgkh-sk@mail.ru).

30. Время приема жалоб в министерстве – согласно графику работы министерства, указанному в пункте 3 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.

31. 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.

32. 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.

33. 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.

34. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 26 настоящего раздела, 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».

35. При поступлении жалобы в министерство с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальный сайт министерства (www.mingkhsk.ru) или электронный почтовый адрес министерства (mgkh-sk@mail.ru) 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 кадрового, документационного обеспечения и спецработы, ответственному за регистрацию жалоб, для ее регистрации.

36. 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 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), осуществляется оператором государственной информационной системы Ставропольского края «Портал государственных и муниципальных услуг (функций), предоставляемых (исполняемых) органами

исполнительной власти Ставропольского края и органами местного самоуправления муниципальных образований Ставропольского края» (www.26.gosuslugi.ru) в порядке, установленном Правительством Ставропольского края.

37. Жалоба может быть подана заявителем через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Ставропольском крае (далее – многофункциональный центр), который обеспечивает ее передачу в орган, предоставляющий государственную услугу, уполномоченный на ее рассмотрение, или в случае подачи жалобы на имя Губернатора Ставропольского края в аппарат Правительства Ставропольского края.

Жалоба передается в орган, предоставляющий государственную услугу, в порядке и сроки, установленные соглашением о взаимодействии между многофункциональным центром и органом, предоставляющим государственную услугу (далее – соглашение о взаимодействии), но не позднее рабочего дня, следующего за рабочим днем, в который поступила жалоба.

Жалоба на нарушение порядка предоставления государственной услуги многофункциональным центром рассматривается органом, предоставляющим государственную услугу, заключившим соглашение о взаимодействии.

При этом срок рассмотрения жалобы на нарушение порядка предоставления государственной услуги многофункциональным центром исчисляется со дня регистрации жалобы в органе, предоставляющем государственную услугу, уполномоченном на ее рассмотрение.

38. 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.

39. Жалоба рассматривается:

Губернатором Ставропольского края или по его поручению иным уполномоченным им должностным лицом в случае, предусмотренном абзацем вторым пункта 25 настоящего раздела;

органом, предоставляющим государственную услугу, в случае, предусмотренном абзацем третьим пункта 25 настоящего раздела.

40. 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.

41. Министерство, обеспечивает:

оснащение мест приема жалоб стульями, кресельными секциями и столами (стойками);

информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих государственные услуги, и их должностных лиц, гражданских служащих 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 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);

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;

заключение соглашений о взаимодействии в части осуществления многофункциональными центрами приема жалоб и выдачи заявителям результатов рассмотрения жалоб.

42. Рассмотрение письменной (устной) жалобы и жалобы по электрон-

ной 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.

Срок рассмотрения жалобы не может превышать 15 дней со дня ее регистрации в министерстве и завершается датой письменного ответа заявителю.

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.

43. Основания для приостановления рассмотрения жалобы отсутствуют.

44. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из решений в соответствии с частью 7 статьи 11² 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.

45. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 44 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.

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.

46. В ответе о результатах рассмотрения жалобы 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.

47. Ответ о результатах рассмотрения жалобы подписывается:

Губернатором Ставропольского края или по его поручению иным уполномоченным им должностным лицом в случае, предусмотренном абзацем вторым пункта 39 настоящего раздела;

министром или по его поручению иным уполномоченным им должностным лицом в случае, предусмотренном абзацем третьим пункта 39 настоящего раздела.

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

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

49. Министерство или должностное лицо 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 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.

50. В случае, если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу 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.

51. 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.

52. В случае, если в жалобе не указаны фамилия гражданина, направившего жалобу, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу 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.

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

54. 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.

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

56. Споры, связанные с решениями и действиями (бездействием) должностных лиц, осуществляемыми (принимаемыми) в ходе предоставления государственной услуги, разрешаются в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

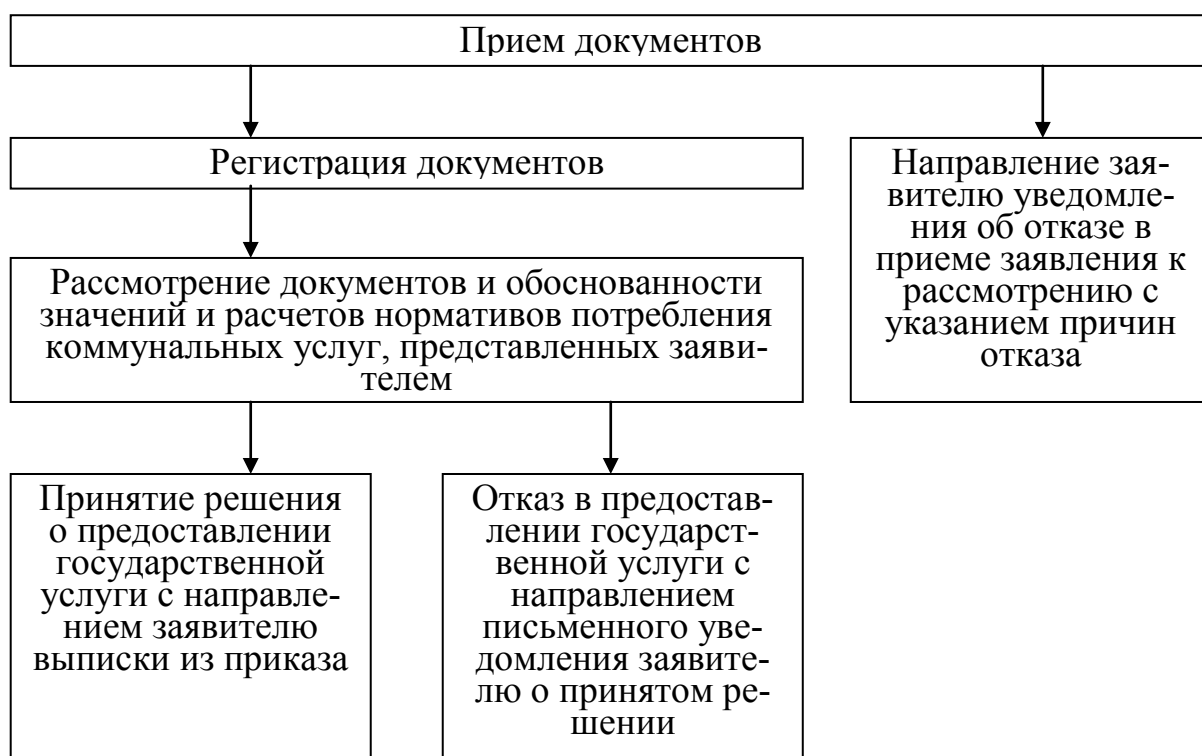
Обжалование производится в сроки и по правилам подведомственности и подсудности, установленным гражданским процессуальным законодательством Российской Федерации.

Приложение 1

к Административному регламенту министерства жилищно-коммунального хозяйства Ставропольского края предоставления государственной услуги «Утверждение нормативов потребления коммунальных услуг в Ставропольском крае»

БЛОК-СХЕМА

прохождения административных процедур предоставления государственной услуги



Приложение 2

к Административному регламенту министерства жилищно-коммунального хозяйства Ставропольского края предоставления государственной услуги «Утверждение нормативов потребления коммунальных услуг в Ставропольском крае»

Министру жилищно-коммунального хозяйства Ставропольского края

(фамилия, инициалы)

Наименование организации:

Юридический адрес:

Контактный телефон

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу утвердить нормативы потребления коммунальных услуг в Ставропольском крае.

Прилагаемые документы:

Дата

Подпись
уполномоченного лица
