

УТВЕРЖДЕН

постановлением
администрации города
Ессентуки
Ставропольского края
от _____ 2025 № _____

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

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

1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования административного регламента

Настоящий административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации, в том числе с использованием государственной информационной системы жилищно-коммунального хозяйства, о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» (далее – административный регламент, муниципальная услуга) определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) управления жилищно-коммунального хозяйства администрации города Ессентуки (далее – Уполномоченный орган), а также порядок его взаимодействия с заявителем, органами исполнительной власти Ставропольского края, органами местного самоуправления муниципальных образований Ставропольского края, и иными учреждениями и организациями при предоставлении муниципальной услуги по запросу заявителя.

1.2. Круг заявителей

Заявителем муниципальной услуги является физическое или юридическое лицо (за исключением государственных органов и их территориальных органов, органов государственных внебюджетных фондов и их территориальных органов, органов местного самоуправления), индивидуальные предприниматели, глава крестьянского (фермерского) хозяйства (далее - заявитель).

Заявитель вправе обратиться за получением услуги через представителя. Полномочия представителя, выступающего от имени заявителя, подтверждаются доверенностью, оформленной в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации (далее – представитель).

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги

1.3.1. Информирование о порядке предоставления услуги осуществляется:

1) непосредственно при личном приеме заявителя в Уполномоченном органе или в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – МФЦ);

2) по телефону в Уполномоченном органе или МФЦ;

3) письменно, в том числе посредством электронной почты, факсимильной связи;

4) посредством размещения в открытой и доступной форме информации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (www.gosuslugi.ru) (далее – ЕПГУ);

на региональном портале государственных и муниципальных услуг, являющемся государственной информационной системой Ставропольского края «Портал государственных и муниципальных услуг, предоставляемых органами исполнительной власти Ставропольского края и органами местного самоуправления муниципальных образований Ставропольского края» (www.26gosuslugi.ru) (далее – РПГУ);

на официальном сайте администрации города Ессентуки: www.adm-essentuki.ru (далее - официальный сайт);

5) посредством размещения информации на информационных стендах Уполномоченного органа или МФЦ.

1.3.2. Информирование осуществляется по вопросам, касающимся:

способов подачи заявления на получение муниципальной услуги;

порядка предоставления муниципальной услуги;

адресов Уполномоченного органа и МФЦ, обращение в которые необходимо для предоставления муниципальной услуги;

справочной информации о работе Уполномоченного органа;

документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

сроков предоставления муниципальной услуги;

порядка получения сведений о ходе рассмотрения заявления на получение муниципальной услуги и о результатах предоставления муниципальной услуги;

порядка досудебного (внесудебного) обжалования действий (бездействия) должностных лиц, и принимаемых ими решений при предоставлении муниципальной услуги.

Получение информации по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

1.3.3. При устном обращении заявителя (лично или по телефону) должностное лицо Уполномоченного органа, работник МФЦ, осуществляющий консультирование, подробно и в вежливой (корректной) форме информирует обратившихся по интересующим вопросам.

Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил заявитель, фамилии, имени,

отчестве (последнее – при наличии) и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

Если должностное лицо Уполномоченного органа, работник МФЦ не может самостоятельно дать ответ, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо или же обратившемуся лицу должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно будет получить необходимую информацию.

Если подготовка ответа требует продолжительного времени, должностное лицо Уполномоченного органа, работник МФЦ предлагает заявителю один из следующих вариантов дальнейших действий:

- изложить обращение в письменной форме;
- назначить другое время для консультаций.

Должностное лицо Уполномоченного органа, работник МФЦ не вправе осуществлять информирование, выходящее за рамки стандартных процедур и условий предоставления муниципальной услуги, и влияющее прямо или косвенно на принимаемое решение.

Продолжительность информирования по телефону не должна превышать 10 минут.

Информирование осуществляется в соответствии с графиком приема граждан.

1.3.4. По письменному обращению должностное лицо Уполномоченного органа, ответственное за предоставление муниципальной услуги, работник МФЦ подробно в письменной форме разъясняет гражданину сведения по вопросам, указанным в подпункте 1.3.2 настоящего административного регламента в порядке, установленном Федеральным законом от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 59-ФЗ).

1.3.5. На ЕПГУ размещаются сведения, предусмотренные Положением о федеральной государственной информационной системе «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)», утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 24 октября 2011 г. № 861.

Доступ к информации о сроках и порядке предоставления услуги осуществляется без выполнения заявителем каких-либо требований, в том числе без использования программного обеспечения, установка которого на технические средства заявителя требует заключения лицензионного или иного соглашения с правообладателем программного обеспечения, предусматривающего взимание платы, регистрацию или авторизацию заявителя, или предоставление им персональных данных.

1.3.6. На официальном сайте администрации города Ессентуки, на стендах в местах предоставления муниципальной услуги и в МФЦ размещается следующая справочная информация:

- о месте нахождения и графике работы Уполномоченного органа, ответственных за предоставление услуги, а также МФЦ;

справочные телефоны структурных подразделений Уполномоченного органа, ответственных за предоставление услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора (при наличии);

адрес официального сайта, а также электронной почты и (или) формы обратной связи Уполномоченного органа в сети «Интернет».

1.3.7. В залах ожидания Уполномоченного органа размещаются нормативные правовые акты, регулирующие порядок предоставления услуги, в том числе административный регламент, которые по требованию заявителя предоставляются ему для ознакомления.

1.3.8. Размещение информации о порядке предоставления услуги на информационных стендах в помещении МФЦ осуществляется в соответствии с соглашением, заключенным между государственным казенным учреждением Ставропольского края «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Ставропольском крае» и администрацией города Ессентуки, с учетом требований к информированию, установленных административным регламентом.

1.3.9. Информация о ходе рассмотрения заявления и о результатах предоставления услуги может быть получена заявителем (его представителем) в личном кабинете на РПГУ, а также в соответствующем структурном подразделении Уполномоченного органа при обращении заявителя лично, по телефону посредством электронной почты.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги

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

2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу

2.2.1. Муниципальная услуга предоставляется администрацией города Ессентуки (далее - администрация) в лице Управления жилищно-коммунального хозяйства администрации города Ессентуки (далее - Уполномоченным органом), являющегося отраслевым (функциональным) органом администрации города Ессентуки.

2.2.2. Иные организации, участвующие в предоставлении муниципальной услуги, обращение в которые необходимо для предоставления муниципальной услуги, отсутствуют.

2.2.3. В соответствии с требованиями пункта 3 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон № 210-ФЗ) установлен запрет требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные

организации, участвующие в предоставлении муниципальной услуги, за исключением получения услуг, включенных в Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг и предоставляются организациями и уполномоченными в соответствии с законодательством Российской Федерации экспертами, участвующими в предоставлении муниципальных услуг, утверждаемый правовым актом Думы города Ессентуки.

2.3. Описание результата предоставления муниципальной услуги

Результатом предоставления муниципальной услуги является информация о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению либо уведомление об отказе в предоставлении услуги.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги, в том числе с учетом необходимости обращения в организации, участвующие в предоставлении муниципальной услуги, срок приостановления предоставления муниципальной услуги в случае, если возможность приостановления предусмотрена законодательством Российской Федерации, срок выдачи (направления) документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги

2.4.1. Срок предоставления муниципальной услуги составляет 30 календарных дней со дня регистрации заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, в Уполномоченном органе.

2.4.2. Приостановление предоставления муниципальной услуги не предусмотрено.

2.4.3. Выдача документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги, в Уполномоченном органе, МФЦ осуществляется в день обращения заявителя за результатом предоставления муниципальной услуги.

Направление документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги в форме электронного документа, осуществляется в день оформления и регистрации результата предоставления муниципальной услуги.

2.5. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление муниципальной услуги

Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги (с указанием их реквизитов и источников официального опубликования), размещается на официальном сайте в сети «Интернет», в государственной информационной системе «Региональный реестр государственных услуг» и на ЕПГУ, РПГУ.

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги и услуг, которые являются необходимыми и

обязательными для предоставления муниципальной услуги, подлежащих представлению заявителем, способы их получения заявителем, в том числе в электронной форме, порядок их представления

2.6.1. Для получения муниципальной услуги заявитель представляет заявление:

в форме документа на бумажном носителе по форме, согласно приложению 1 к настоящему административному регламенту (образцы заполнения заявления приведены в приложениях 2, 3 к настоящему административному регламенту);

в электронной форме (заполняется посредством внесения соответствующих сведений в интерактивную форму заявления при обращении посредством РПГУ).

При личном обращении заявителя или представителя заявителя в Уполномоченный орган, МФЦ предъявляется документ, удостоверяющий соответственно личность заявителя или представителя заявителя. В случае обращения представителя заявителя к заявлению прилагается документ, подтверждающий полномочия представителя заявителя.

В случае направления заявления посредством РПГУ сведения из документа, удостоверяющего личность заявителя, представителя заявителя формируются при подтверждении учетной записи в Единой системе идентификации и аутентификации (далее - ЕСИА) из состава соответствующих данных указанной учетной записи и могут быть проверены путем направления запроса с использованием СМЭВ.

2.6.2. Способы получения документов, подаваемых заявителем, в том числе в электронной форме

Форма заявления может быть получена заявителем:

непосредственно в Уполномоченном по адресу: 357600, Ставропольский край, город Ессентуки, ул. Пятигорская, 112а.

График работы:

- понедельник - четверг с 9-00 до 18-00;
- пятница с 9-00 до 17-00;
- перерыв с 13-00 до 13-48;
- выходные дни - суббота, воскресенье.

Контактные телефоны: 8(87934) 2-77-01, 2-89-62 (приемная Управления, отдел «Благоустройства»).

Адрес официального сайта администрации города: www.adm-essentuki.ru (далее - официальный сайт). Адрес электронной почты Управления: essugkh@mail.ru.

Специалисты Управления осуществляют прием заявителей по вопросам, связанным с предоставлением муниципальной услуги, в соответствии со следующим графиком:

- понедельник, пятница с 9-00 до 11-00; среда с 15-00 до 17-00;
- в МФЦ;

в электронной форме в сети «Интернет» на официальном сайте администрации города Ессентуки - <https://essentuki.gosuslugi.ru/> , ЕПГУ,

РПГУ.

2.6.3. Порядок представления документов заявителем, в том числе в электронной форме

Заявитель имеет право представить документы:

лично в Уполномоченный орган по адресу: 357600, Ставропольский край, город Ессентуки, ул. Пятигорская, 112а;

лично в МФЦ;

путем направления почтовых отправлений (заказным почтовым отправлением) в Уполномоченный орган по адресу 357600, Ставропольский край, город Ессентуки, ул. Пятигорская, 112а;

путем направления документов на РПГУ по адресу: www.26gosuslugi.ru

Заявление и документы, направленные в электронной форме, подписываются электронной подписью в соответствии с требованиями Федерального закона от 06 апреля 2011 г. № 63-ФЗ «Об электронной подписи» (далее - Федеральный закон № 63-ФЗ) и требованиями Федерального закона № 210-ФЗ.

Формирование заявления осуществляется посредством заполнения электронной формы заявления на РПГУ без необходимости дополнительной подачи заявления в какой-либо иной форме.

В случае направления заявления и документов для получения муниципальной услуги посредством почтовой связи (заказным почтовым отправлением) документы должны быть удостоверены в установленном порядке, за исключением документов, представляемых в подлинниках.

Ответственность за достоверность и полноту предоставляемых сведений и документов, являющихся необходимыми для предоставления муниципальной услуги, возлагается на заявителя.

2.6.4. Документы, представляемые в электронной форме, направляются в следующих форматах:

а) xml - для документов, в отношении которых утверждены формы и требования по формированию электронных документов в виде файлов в формате xml;

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

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

В случае если оригиналы документов, прилагаемых к заявлению, выданы и подписаны уполномоченным органом на бумажном носителе, допускается формирование таких документов, представляемых в электронной форме, путем сканирования непосредственно с оригинала документа (использование копий не допускается), которое осуществляется с сохранением ориентации оригинала документа в разрешении 300 – 500 dpi (масштаб 1:1) и всех аутентичных признаков подлинности (графической подписи лица, печати, углового штампа бланка), с использованием следующих режимов:

«черно-белый» (при отсутствии в документе графических изображений

и (или) цветного текста);

«оттенки серого» (при наличии в документе графических изображений, отличных от цветного графического изображения);

«цветной» или «режим полной цветопередачи» (при наличии в документе цветных графических изображений либо цветного текста).

Количество файлов должно соответствовать количеству документов, каждый из которых содержит текстовую и (или) графическую информацию.

Документы, представляемые в электронной форме, должны обеспечивать возможность идентифицировать документ и количество листов в документе.

2.7. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных органов, участвующих в предоставлении государственных или муниципальных услуг, и которые заявитель вправе представить, а также способы их получения заявителями, в том числе в электронной форме, порядок их представления

2.7.1. Документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами Ставропольского края, муниципальными правовыми актами администрации города Ессентуки для предоставления муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении иных организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, при предоставлении данной услуги не предусмотрено.

2.7.2. В соответствии с требованиями пунктов 1, 2, 4, 5 части 1 статьи 7 Федерального закона № 210-ФЗ установлен запрет требовать от заявителя:

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

представления документов и информации, в том числе подтверждающих внесение заявителем платы за предоставление муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственных или муниципальных услуг, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, за исключением документов, включенных в определенный частью 6 статьи 7 Федерального закона № 210-ФЗ перечень документов;

представления документов и информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в

приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением следующих случаев:

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

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

г) выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего, работника многофункционального центра, работника организации, предусмотренной частью 1.1 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ, при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги;

предоставления на бумажном носителе документов и информации, электронные образы которых ранее были заверены в соответствии с пунктом 7.2 части 1 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ, за исключением случаев, если нанесение отметок на такие документы либо их изъятие является необходимым условием предоставления муниципальной услуги, и иных случаев, установленных федеральными законами.

2.8. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, отсутствуют.

2.9. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги

2.9.1 Основания для приостановления предоставления муниципальной услуги не предусмотрены.

2.9.2. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

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

информация, за предоставлением которой обратился заявитель, не относится к информации, предоставляемой по данной услуге;

невозможно установить из текста обращения, какая именно информация запрашивается;

текст обращения не поддается прочтению.

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

Предоставление необходимых и обязательных услуг не требуется.

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

Муниципальная услуга предоставляется без взимания государственной пошлины или иной платы.

2.12. Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, включая информацию о методике расчета размера такой платы

Предоставление необходимых и обязательных услуг не требуется.

2.13. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги, услуги, предоставляемой организацией, участвующей в предоставлении муниципальной услуги, и при получении результата предоставления таких услуг

2.13.1. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги в Уполномоченном органе или МФЦ составляет не более 15 минут.

2.13.2. Ветераны Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий, инвалиды Великой Отечественной войны и инвалиды боевых действий, инвалиды I и II групп, их законные представители, семьи, имеющие детей-инвалидов, граждане, подвергшиеся воздействию радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС, принимаются вне очереди.

2.14. Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги и услуги, предоставляемой организацией, участвующей в предоставлении муниципальной услуги, в том числе в электронной форме

2.14.1. При личном обращении заявителя в Уполномоченный орган, МФЦ с заявлением о предоставлении муниципальной услуги регистрация указанного заявления осуществляется в день обращения заявителя.

2.14.2. При направлении заявления посредством РПГУ заявитель в день подачи заявления получает в личном кабинете РПГУ и по электронной почте

уведомление, подтверждающее, что заявление отправлено, в котором указываются регистрационный номер и дата подачи заявления.

2.14.3. Уполномоченный орган обеспечивает в срок не позднее одного рабочего дня с момента подачи заявления на РПГУ, а в случае его поступления в выходной, нерабочий праздничный день, - в следующий за ним первый рабочий день регистрацию заявления и направление заявителю уведомления о регистрации заявления либо об отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

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

2.15.1. Муниципальная услуга предоставляется в здании Уполномоченного органа и в МФЦ.

2.15.2. Здание Уполномоченного органа оборудуется:
противопожарной системой и средствами пожаротушения;
системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

2.15.3. Центральный вход в здание Уполномоченного органа оборудован информационной табличкой (вывеской).

2.15.4. Служебный кабинет, предназначенный для приема заявителей оборудован информационными табличками (вывесками) с указанием:

номера кабинета;
фамилии, имени, отчества и должности должностного лица или специалиста, осуществляющего предоставление муниципальной услуги;
времени перерыва на обед, технического перерыва.

2.15.5. Помещение должно соответствовать санитарно - эпидемиологическим правилам.

2.15.6. Сектор ожидания и информирования заявителей должен соответствовать комфортным условиям для заявителей, оборудуется столами и стульями для возможности оформления обращения, а также информационным стендом (материалами).

2.15.7. Требования к размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации:

информационный стенд должен содержать информацию, указанную в подпункте 1.3.6 настоящего административного регламента, в том числе образцы заполнения заявлений о предоставлении муниципальной услуги и перечень документов, необходимых для предоставления каждой муниципальной услуги;

при недостаточном естественном освещении информационные стенды должны быть дополнительно освещены, высота шрифта основного текста не менее 5 мм. Одна треть стенда должна располагаться выше уровня глаз среднего человека. Шрифт должен быть четкий, цвет – яркий, контрастный к основному фону;

информация на информационных стендах должна быть расположена последовательно и логично.

2.15.8. При предоставлении муниципальной услуги выполняются следующие меры по обеспечению условий доступности для инвалидов:

- возможность беспрепятственного входа в помещение, в котором предоставляется услуга, и выхода из него;

- содействие, при необходимости, инвалиду со стороны должностных лиц при входе в помещение и выходе из него;

- оборудование прилегающей к зданию территории мест для парковки автотранспортных средств инвалидов;

- возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед выходом на объекты;

- возможность самостоятельного передвижения в помещении в целях доступа к месту предоставления услуги, а также с помощью должностных лиц, участвующих в предоставлении услуги;

- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функций зрения и самостоятельного передвижения, в помещении;

- проведение инструктажа должностных лиц, осуществляющих первичный контакт с получателями услуги, по вопросам работы с инвалидами;

- размещение носителей информации о порядке предоставления услуги инвалидам с учетом ограничений их жизнедеятельности, в том числе, при необходимости, дублируется для получения услуги звуковой и зрительной информацией, а также надписями, знаками и иной текстовой и графической информацией, знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне;

- обеспечение допуска на объект собаки – проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданное по установленной форме;

- оказание должностными лицами инвалидам необходимой помощи, связанной с разъяснением в доступной для них форме порядка предоставления и получения услуги, оформлением необходимых для ее предоставления документов, ознакомлением инвалидов с размещением кабинетов, последовательностью действий, необходимых для получения услуги;

- обеспечение сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика, а также иного лица, владеющего жестовым языком;

- предоставление инвалидам возможности получения муниципальной услуги в электронном виде.

2.15.9. Требования к помещениям, местам ожидания и приема заявителей в МФЦ.

Здание, в котором располагается МФЦ, оборудуется отдельным входом для свободного доступа заявителей в помещения, в том числе заявителей с ограниченными возможностями передвижения.

Вход в здание МФЦ оборудуется информационной табличкой, которая располагается рядом со входом и содержит следующую информацию о МФЦ:
наименование;
место нахождения;
режим работы;
номер телефона группы информационной поддержки МФЦ;
адрес электронной почты.

Выход из здания МФЦ оборудуется соответствующим указателем.

Помещения МФЦ, предназначенные для работы с заявителями, располагаются на первом этаже здания и имеют отдельный вход.

Помещения МФЦ состоят из нескольких функциональных секторов (зон):

- сектор информирования и ожидания;
- сектор приема заявителей.

В секторе информирования и ожидания расположены:

- окна специалистов отдела по работе с заявителями для осуществления информирования заявителей о предоставляемых услугах;
- информационные стенды;
- информационные киоски;
- электронная система управления очередью;
- платежный терминал;
- места ожидания для посетителей.

В секторе приема заявителей расположены окна приема посетителей.

Окна информирования и приема посетителей оснащены информационными табличками с указанием номера окна, фамилии, имени, отчества и должности специалиста, осуществляющего прием и выдачу документов.

2.15.10. Требования к размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления услуги в МФЦ:

- информационное табло;
- информационные стенды, содержащие информацию, указанную в подпункте 1.3.6 настоящего административного регламента;
- информационный киоск, обеспечивающий доступ к следующей информации:
 - полной версии текста настоящего административного регламента;
 - перечню документов, необходимых для получения услуг;
 - извлечениям из законодательных и нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению услуг.

2.16. Показатели доступности и качества муниципальной услуги

2.16.1. Показателями доступности предоставления муниципальной услуги являются:

расположенность помещения, в котором ведется прием, выдача документов в зоне доступности общественного транспорта;

наличие необходимого количества специалистов, а также помещений, в которых осуществляется прием документов от заявителей;

наличие исчерпывающей информации о способах, порядке и сроках предоставления муниципальной услуги на информационных стендах, официальном сайте, ЕПГУ, РПГУ;

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

2.16.2. Показателями качества предоставления муниципальной услуги являются:

соблюдение сроков приема и рассмотрения документов;

соблюдение срока получения результата муниципальной услуги;

отсутствие обоснованных жалоб на нарушения административного регламента, совершенные работниками Уполномоченного органа;

количество взаимодействий заявителя с должностными лицами (без учета консультаций).

Заявитель вправе оценить качество предоставления муниципальной услуги с помощью устройств подвижной радиотелефонной связи, с использованием ЕПГУ, РПГУ, терминальных устройств.

2.17. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги по экстерриториальному принципу (в случае, если муниципальная услуга предоставляется по экстерриториальному принципу) и особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме

2.17.1. Предоставление муниципальной услуги организовано на базе МФЦ.

2.17.2. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в любом МФЦ по выбору заявителя независимо от места его жительства или места фактического проживания (пребывания) по экстерриториальному принципу.

2.17.3. Муниципальная услуга в иных организациях, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ, не предоставляется.

2.17.4. Информация о муниципальной услуге, а также форма заявления в электронном виде размещаются в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте администрации города Ессентуки (<https://essentuki.gosuslugi.ru/>), а также на РПГУ (www.26gosuslugi.ru) и ЕПГУ (www.gosuslugi.ru).

2.17.5. Возможно предоставление муниципальной услуги в электронной форме через РПГУ (www.26gosuslugi.ru).

2.17.6. Через РПГУ (www.26gosuslugi.ru) заявитель может записаться на

прием к сотруднику Уполномоченного органа или МФЦ для подачи заявления и документов.

2.17.7. При предоставлении муниципальной услуги в электронной форме заявитель вправе:

а) получить информацию о порядке и сроках предоставления муниципальной услуги, размещенную на ЕПГУ и РПГУ;

б) подать заявление о предоставлении муниципальной услуги, иные документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги, в том числе документы и информацию, электронные образы которых ранее были заверены в соответствии с пунктом 7.2 части 1 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ, с использованием РПГУ;

в) получить сведения о ходе выполнения заявлений о предоставлении муниципальной услуги, поданных в электронной форме;

г) осуществить оценку качества предоставления муниципальной услуги посредством РПГУ;

д) получить результат предоставления муниципальной услуги в форме электронного документа;

е) подать жалобу на решение и действие (бездействие) Уполномоченного органа, а также его должностных лиц, посредством ЕПГУ, РПГУ, 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 (www.do.gosuslugi.ru).

2.17.8. При обращении в форме электронного документа посредством РПГУ (www.26gosuslugi.ru) в целях получения муниципальной услуги используется простая электронная подпись или усиленная квалифицированная электронная подпись. Заявление, оформленное в электронном виде, подписывается с применением средств простой электронной подписи или усиленной квалифицированной электронной подписи в соответствии с требованиями, установленными Федеральным законом № 63-ФЗ и статьями 21.1 и 21.2 Федерального закона № 210-ФЗ, и направляется в Уполномоченный орган с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур (действий) в электронной форме, а также особенности выполнения административных процедур (действий) в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг

3.1. Исчерпывающий перечень административных процедур (действий) при предоставлении муниципальной услуги в Уполномоченном органе:

проверка документов и регистрация заявления;

рассмотрение представленных заявителем документов и принятие решения о предоставлении муниципальной услуги либо об отказе в предоставлении муниципальной услуги;

выдача заявителю результата предоставления муниципальной услуги.

3.2. Описание административных процедур (действий) при предоставлении муниципальной услуги в Уполномоченном органе

3.2.1. Проверка документов и регистрация заявления

Основанием для начала административной процедуры является обращение заявителя (представителя заявителя) в Уполномоченный орган.

Заявление с прилагаемыми к нему документами вручается уполномоченному на принятие входящей корреспонденции специалисту Уполномоченного органа или направляется в адрес Уполномоченного органа заказным письмом с уведомлением о вручении.

Регистрация заявления осуществляется уполномоченным специалистом Уполномоченного органа в журнале входящей корреспонденции в течение дня с присвоением регистрационного номера и указанием даты поступления.

Продолжительность административной процедуры по приему документов не может превышать 15 минут.

Максимальный срок выполнения административной процедуры – один рабочий день.

Ответственным должностным лицом по приему и регистрации поступивших документов является специалист Уполномоченного органа.

Критерием принятия решения является обращение заявителя (представителя заявителя).

Результатом административной процедуры является регистрация заявления и прилагаемых к нему документов и передача зарегистрированных документов на исполнение.

Способ фиксации результата выполнения административной процедуры - регистрация факта приема пакета документов для предоставления муниципальной услуги в системе электронного документооборота и делопроизводства.

3.2.2. Рассмотрение представленных заявителем документов и принятие решения о предоставлении муниципальной услуги либо об отказе в предоставлении муниципальной услуги

Основанием для начала административной процедуры по рассмотрению заявления и прилагаемых к нему документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, является поступление в Уполномоченный орган документов, прошедших процедуру регистрации.

Специалист Уполномоченного органа рассматривает представленный пакет документов с целью выявления отсутствия/наличия оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, предусмотренных пунктом 2.9 настоящего административного регламента.

В случае если имеются основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги, предусмотренные пунктом 2.9 настоящего

административного регламента, специалист Уполномоченного органа готовит уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги с указанием причин отказа, которое передает в порядке делопроизводства начальнику Уполномоченного органа.

В случае отсутствия оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, специалист Уполномоченного органа осуществляет подготовку проекта документа с информацией о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению и передает в порядке делопроизводства начальнику Уполномоченного органа.

Начальник Уполномоченного органа проверяет правильность проекта документа с информацией о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению или проекта уведомления об отказе в предоставлении услуги. Подписывает документ с информацией о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению или уведомление об отказе в предоставлении услуги и направляет документ с информацией о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению или уведомление об отказе в предоставлении услуги специалисту Уполномоченного органа, ответственному за направление документов заявителю.

Продолжительность административной процедуры 25 календарных дней.

Максимальный срок выполнения административной процедуры – 25 календарных дней.

Ответственным должностным лицом по предоставлению услуги является специалист Уполномоченного органа.

Критериями принятия решения о приеме (отказе в приеме) документов являются основания, указанные в пункте 2.9 настоящего административного регламента.

Результатом административной процедуры является подписанный начальником Уполномоченного органа документ с информацией о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению или уведомление об отказе в предоставлении услуги.

Способ фиксации результата выполнения административной процедуры - регистрация результата предоставления муниципальной услуги в соответствующем журнале.

3.2.3. Выдача заявителю результата предоставления муниципальной услуги

Основанием для начала административной процедуры по выдаче заявителю результата предоставления муниципальной услуги является подготовленный результат муниципальной услуги.

Результат предоставления муниципальной услуги выдается заявителю способом, указанным в заявлении.

Для получения результата муниципальной услуги лично заявитель (представитель заявителя) обращается в Уполномоченный орган в рабочее

время, согласно графику его работы, в день выдачи результата муниципальной услуги.

В случае если заявитель обратился за предоставлением муниципальной услуги в МФЦ, документы, являющиеся результатом предоставления муниципальной услуги, должны быть переданы в МФЦ не позднее дня, предшествующего дате окончания предоставления муниципальной услуги. Передача документов из Уполномоченного органа в МФЦ сопровождается соответствующим реестром передачи.

Продолжительность административной процедуры не позднее 3 рабочих дней.

Максимальный срок выполнения административной процедуры – 3 рабочих дней.

Ответственным должностным лицом по выдаче заявителю результата предоставления муниципальной услуги является специалист Уполномоченного органа.

Критерием принятия решения о выдаче заявителю результата предоставления муниципальной услуги является обращение заявителя (законного представителя).

Результатом административной процедуры является выдача (направление) заявителю результата предоставления муниципальной услуги.

Способ фиксации результата выполнения административной процедуры - регистрация результата муниципальной услуги, направленного заявителю, в государственной информационной системе, используемой Уполномоченным органом для предоставления муниципальной услуги в электронной форме.

3.3. Перечень административных процедур (действий) при предоставлении муниципальной услуги в МФЦ:

информирование заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги в МФЦ, о ходе выполнения запроса о предоставлении муниципальной услуги, по иным вопросам, связанным с предоставлением муниципальной услуги, а также консультирование заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги в МФЦ;

прием запросов заявителей о предоставлении муниципальной услуги и иных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

выдача заявителю результата предоставления муниципальной услуги, в том числе выдача документов на бумажном носителе, подтверждающих содержание электронных документов, направленных в МФЦ по результатам предоставления муниципальных услуг органами, предоставляющими муниципальные услуги, а также выдача документов, включая составление на бумажном носителе и заверение выписок из информационных систем органов, предоставляющих муниципальные услуги.

3.4. Описание административных процедур (действий) при предоставлении муниципальной услуги в МФЦ

3.4.1. Информирование заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги в МФЦ, о ходе выполнения запроса о предоставлении муниципальной услуги, по иным вопросам, связанным с предоставлением муниципальной услуги, а также консультирование заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги в МФЦ

Основанием для начала административной процедуры является обращение заявителя (представителя заявителя) в МФЦ.

Информирование о порядке предоставления муниципальной услуги, о ходе выполнения запроса о предоставлении муниципальных услуг, а также по иным вопросам, связанным с предоставлением муниципальной услуги, а также консультирование заявителей о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ осуществляется в день обращения заявителя (представителя заявителя) в порядке очереди:

- по телефону;
- по предварительной записи;
- по письменным обращениям;
- посредством электронной почты.

Общий максимальный срок информирования не может превышать 5 минут.

Специалист отдела по работе с заявителями, осуществляющий информирование выясняет жизненную ситуацию заявителя (представителя заявителя) и производит информирование.

Критерии принятия решения отсутствуют.

Результатом административной процедуры является выдача на руки заявителю экземпляра необходимого для предоставления услуги перечня документов. В случае выявления оснований для предоставления заявителю иных видов услуг, кроме услуги, явившейся причиной обращения, специалист уведомляет его об этом и предлагает представить необходимые документы в соответствии с административным регламентом.

При информировании по письменным обращениям в адрес заявителя направляется ответ в письменной форме в срок не позднее 30 календарных дней с момента получения обращения. При информировании по обращениям, полученным МФЦ посредством электронной почты, в адрес заявителя направляется ответ в срок не позднее 30 календарных дней с момента поступления обращения.

3.4.2. Прием запросов заявителей о предоставлении муниципальной услуги и иных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

Основанием для начала процедуры приема документов является прием от заявителя (представителя заявителя) специалистом отдела по работе с заявителями запроса и комплекта документов, необходимых для получения услуги.

Содержание каждого административного действия, входящего в состав административной процедуры:

установление личности гражданина на основании документов,

удостоверяющих личность;

приём от заявителя документов в соответствии с требованиями пункта 2.6 настоящего административного регламента, при необходимости сканирование предоставленных документов;

заполнение заявления, в том числе посредством автоматизированной информационной системы МФЦ, или проверка правильности заполнения заявления;

при выборе заявителем способа уведомления о ходе предоставления услуги «в электронном виде» на указанный заявителем электронный адрес направляется электронный образ расписки без выдачи расписки в форме бумажного документа;

формирование пакета документов и передача его в контрольно-аналитическую службу МФЦ.

Общий максимальный срок приема документов от заявителя (представителя заявителя) не должен превышать 30 минут.

Ответственным за приём документов от заявителя (законного представителя) является специалист отдела по работе с заявителями МФЦ.

Критериями принятия решения о приеме (отказе в приеме) документов являются основания, указанные в пункте 2.8 настоящего административного регламента.

Результатом административной процедуры является:

передача заявителю экземпляра расписки на бумажном носителе или направление заявителю электронного образа расписки при выборе заявителем способа уведомления о ходе предоставления услуги «в электронном виде» на указанный электронный адрес;

формирование пакета документов;

организация его направления в Уполномоченный орган в бумажном виде в течение 2 рабочих дней, в электронной форме, подписанного цифровой подписью в день обращения, но не позже 12-00 следующего дня за днём приёма.

Способом фиксации результата административной процедуры является внесение данных о приёме запроса и документов в информационную систему МФЦ и передача дела в контрольно-аналитический сектор обработки документов.

3.4.3. Выдача заявителю результата предоставления муниципальной услуги, в том числе выдача документов на бумажном носителе, подтверждающих содержание электронных документов, направленных в МФЦ по результатам предоставления муниципальных услуг органами, предоставляющими муниципальные услуги, а также выдача документов, включая составление на бумажном носителе и заверение выписок из информационных систем органов, предоставляющих муниципальные услуги

Основанием для начала административной процедуры является поступление результата предоставления услуги из Уполномоченного органа в МФЦ в бумажном виде или в электронной форме, подписанные цифровой подписью, не позднее дня, предшествующего дню окончания предоставления

услуги.

Содержание каждого административного действия, входящего в состав административной процедуры:

- проверка наличия передаваемых в МФЦ документов;

- отметка в реестре о принятии результата предоставления муниципальной услуги;

- передача принятых документов на выдачу;

- в случае передачи документов в электронном виде – распечатка из информационной системы результата на бумаге, заверение его подписью специалиста и штампом МФЦ;

- уведомление заявителя по электронной почте или СМС о готовности результата предоставления муниципальной услуги в течение одного рабочего дня после получения ответа;

- установление личности заявителя, наличие соответствующих полномочий на получение документов;

- ознакомление заявителя (представителя заявителя) с перечнем и содержанием выдаваемых документов;

- выдача результата предоставления муниципальной услуги;

- передача результата предоставления услуги по реестру в Уполномоченный орган в случае неявки заявителя для получения результата оказания услуги (по истечении 30 дней с момента оповещения заявителя о необходимости получения документа).

Специалист контрольно-аналитического сектора обработки документов является ответственным за проверку наличия передаваемых в МФЦ документов, передачу принятых документов на выдачу и передачу результата предоставления муниципальной услуги по реестру в Уполномоченный орган в случае неявки заявителя. Специалист отдела по работе с заявителями является ответственным за выдачу результата предоставления муниципальной услуги заявителю (представителю заявителя).

Критерием принятия решения о выдаче результата предоставления муниципальной услуги является обращение заявителя (представителя заявителя).

Результатом административной процедуры является получение результата предоставления муниципальной услуги заявителем (представителем заявителя).

Способом фиксации результата выполнения административной процедуры является внесение данных в информационную систему МФЦ о фактической дате выдачи результата оказания муниципальной услуги заявителю (представителю заявителя).

3.5. Перечень административных процедур (действий) при предоставлении муниципальной услуги в электронной форме

При предоставлении услуги в электронной форме заявителю обеспечиваются:

- получение информации о порядке и сроках предоставления услуги;

формирование заявления;
прием и регистрация Уполномоченным органом заявления и иных документов, необходимых для предоставления услуги;
получение результата предоставления услуги;
получение сведений о ходе рассмотрения заявления;
осуществление оценки качества предоставления услуги;
досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) Уполномоченного органа либо действия (бездействие) должностных лиц Уполномоченного органа, либо муниципального служащего.

3.6. Порядок осуществления административных процедур (действий) в электронной форме

3.6.1. Формирование заявления

Формирование заявления осуществляется посредством заполнения электронной формы заявления на РПГУ без необходимости дополнительной подачи заявления в какой-либо иной форме.

При формировании заявления заявителю обеспечивается:

- а) возможность копирования и сохранения заявления и иных документов, необходимых для предоставления услуги;
- б) возможность печати на бумажном носителе копии электронной формы заявления;
- в) сохранение ранее введенных в электронную форму заявления значений в любой момент по желанию пользователя, в том числе при возникновении ошибок ввода и возврате для повторного ввода значений в электронную форму заявления;
- г) заполнение полей электронной формы заявления до начала ввода сведений заявителем с использованием сведений, размещенных в ЕСИА, и сведений, опубликованных на РПГУ в части, касающейся сведений, отсутствующих в ЕСИА;
- д) возможность вернуться на любой из этапов заполнения электронной формы заявления без потери ранее введенной информации;
- е) возможность доступа заявителя на РПГУ к ранее поданным им заявлениям в течение не менее одного года, а также частично сформированных заявлений – в течение не менее 3 месяцев.

Сформированное и подписанное заявление и иные документы, необходимые для предоставления услуги, направляются в Уполномоченный орган посредством РПГУ.

3.6.2. Уполномоченный орган обеспечивает в срок не позднее одного рабочего дня с момента подачи заявления на РПГУ, а в случае его поступления в выходной, нерабочий праздничный день, – в следующий за ним первый рабочий день:

- а) прием документов, необходимых для предоставления услуги, и направление заявителю электронного сообщения о поступлении заявления;

б) регистрацию заявления и направление заявителю уведомления о регистрации заявления либо об отказе в приеме документов, необходимых для предоставления услуги.

3.6.3. Электронное заявление становится доступным для должностного лица Уполномоченного органа, ответственного за прием и регистрацию заявления (далее – ответственное должностное лицо), в государственной информационной системе, используемой Уполномоченным органом для предоставления услуги.

Ответственное должностное лицо:

проверяет наличие электронных заявлений, поступивших посредством РПГУ, с периодом не реже 2 раз в день;

рассматривает поступившие заявления и приложенные к ним документы;

производит действия в соответствии с пунктом 3.6.2 настоящего административного регламента.

3.6.4. Заявителю в качестве результата предоставления услуги обеспечивается возможность получения документа:

в форме электронного документа, подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного должностного лица Уполномоченного органа, направленного заявителю в личный кабинет на РПГУ;

в виде бумажного документа, подтверждающего содержание электронного документа, который заявитель получает при личном обращении в МФЦ.

3.6.5. Получение информации о ходе рассмотрения заявления и о результате предоставления услуги производится в личном кабинете на РПГУ при условии авторизации. Заявитель имеет возможность просматривать статус электронного заявления, а также информацию о дальнейших действиях в личном кабинете по собственной инициативе, в любое время.

При предоставлении услуги в электронной форме заявителю направляется:

а) уведомление о приеме и регистрации заявления и иных документов, необходимых для предоставления услуги, содержащее сведения о факте приема заявления и документов, необходимых для предоставления услуги, и начале процедуры предоставления услуги, а также сведения о дате и времени окончания предоставления услуги либо мотивированный отказ в приеме документов, необходимых для предоставления услуги;

б) уведомление о результатах рассмотрения документов, необходимых для предоставления услуги, содержащее сведения о принятии положительного решения о предоставлении услуги и возможности получить результат предоставления услуги либо мотивированный отказ в предоставлении услуги.

3.6.6. Оценка качества предоставления муниципальной услуги.

Оценка качества предоставления услуги осуществляется в соответствии с Правилами оценки гражданами эффективности деятельности руководителей территориальных органов федеральных органов исполнительной власти (их

структурных подразделений) и территориальных органов государственных внебюджетных фондов (их региональных отделений) с учетом качества предоставления государственных услуг, руководителей многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг с учетом качества организации предоставления государственных и муниципальных услуг, а также применения результатов указанной оценки как основания для принятия решений о досрочном прекращении исполнения соответствующими руководителями своих должностных обязанностей, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 12 декабря 2012 г. № 1284 «Об оценке гражданами эффективности деятельности руководителей территориальных органов федеральных органов исполнительной власти (их структурных подразделений) и территориальных органов государственных внебюджетных фондов (их региональных отделений) с учетом качества предоставления государственных услуг, руководителей многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг с учетом качества организации предоставления государственных и муниципальных услуг, а также о применении результатов указанной оценки как основания для принятия решений о досрочном прекращении исполнения соответствующими руководителями своих должностных обязанностей».

3.6.7. Заявителю обеспечивается возможность направления жалобы на решения, действия или бездействие Уполномоченного органа, должностного лица Уполномоченного органа либо муниципального служащего в соответствии со статьей 11.2 Федерального закона № 210-ФЗ и в порядке, установленном постановлением Правительства Российской Федерации от 20 ноября 2012 г. № 1198 «О федеральной государственной информационной системе, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг».

3.7. Порядок исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах

В случае выявления допущенных опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах должностное лицо Уполномоченного органа осуществляет их замену (внесение изменений) в срок, не превышающий 5 рабочих дней с момента поступления заявления об исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах. Заявление об исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах составляется заявителем в произвольной форме. Подача заявления и его регистрация осуществляется в порядке, установленном настоящим административным регламентом.

Должностное лицо Уполномоченного органа, ответственное за предоставление муниципальной услуги, рассматривает заявление, представленное заявителем, и проводит проверку указанных в заявлении

сведений в срок, не превышающий 2 рабочих дней с даты регистрации соответствующего заявления.

В случае выявления допущенных опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах должностное лицо Уполномоченного органа, ответственное за предоставление муниципальной услуги, осуществляет исправление и (или) замену указанных документов в срок, не превышающий 5 рабочих дней с момента регистрации соответствующего заявления.

В случае отсутствия опечаток и (или) ошибок в документах, выданных в результате предоставления муниципальной услуги, должностное лицо Уполномоченного органа, ответственное за предоставление муниципальной услуги, письменно сообщает заявителю об отсутствии таких опечаток и (или) ошибок в срок, не превышающий 3 рабочих дней с момента регистрации соответствующего заявления.

4. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием ими решений

Текущий контроль за соблюдением и исполнением настоящего административного регламента, иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, осуществляется на постоянной основе должностными лицами Уполномоченного органа, уполномоченными на осуществление контроля за предоставлением муниципальной услуги.

Для текущего контроля используются сведения служебной корреспонденции, устная и письменная информация специалистов и должностных лиц Уполномоченного органа.

Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок: решений о предоставлении (об отказе в предоставлении) услуги; выявления и устранения нарушений прав граждан; рассмотрения, принятия решений и подготовки ответов на обращения граждан, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

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

4.2.1. Контроль за полнотой и качеством предоставления услуги включает в себя проведение плановых и внеплановых проверок.

4.2.2. Плановые проверки осуществляются на основании годовых

планов работы Уполномоченного органа, утверждаемых руководителем Уполномоченного органа. При плановой проверке полноты и качества предоставления услуги контролю подлежат:

- соблюдение сроков предоставления услуги;
- соблюдение положений настоящего административного регламента;
- правильность и обоснованность принятого решения об отказе в предоставлении услуги.

Основанием для проведения внеплановых проверок являются:

- получение от государственных органов, органов местного самоуправления информации о предполагаемых или выявленных нарушениях нормативных правовых актов Российской Федерации, нормативных правовых актов Ставропольского края и нормативных правовых актов администрации города Ессентуки;

- обращения граждан и юридических лиц на нарушения законодательства, в том числе на качество предоставления услуги.

4.3. Ответственность должностных лиц за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления муниципальной услуги

По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений положений настоящего административного регламента, нормативных правовых актов Ставропольского края и нормативных правовых актов администрации города Ессентуки осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Персональная ответственность должностных лиц за правильность и своевременность принятия решения о предоставлении (об отказе в предоставлении) услуги закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства.

4.4. Требования к порядку и формам контроля за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций

4.4.1. Граждане, их объединения и организации имеют право осуществлять контроль за предоставлением услуги путем получения информации о ходе предоставления услуги, в том числе о сроках завершения административных процедур (действий).

Граждане, их объединения и организации также имеют право:

- направлять замечания и предложения по улучшению доступности и качества предоставления услуги;

- вносить предложения о мерах по устранению нарушений настоящего административного регламента.

4.4.2. Должностные лица Уполномоченного органа принимают меры к прекращению допущенных нарушений, устраняют причины и условия,

способствующие совершению нарушений.

Информация о результатах рассмотрения замечаний и предложений граждан, их объединений и организаций доводится до сведения лиц, направивших эти замечания и предложения.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования заявителем решений и действий (бездействия) органа предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, многофункционального центра, работника многофункционального центра, а также организаций, осуществляющих функции по предоставлению муниципальных услуг, или их работников

5.1. Информация для заинтересованных лиц об их праве на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и (или) решений, принятых (осуществленных) в ходе предоставления муниципальной услуги (далее – жалоба)

Заявитель имеет право на обжалование решения и (или) действий (бездействия) Уполномоченного органа, должностных лиц Уполномоченного органа, муниципальных служащих, МФЦ, а также работника МФЦ при предоставлении услуги в досудебном (внесудебном) порядке (далее – жалоба).

5.2. Органы местного самоуправления, организации и уполномоченные на рассмотрение жалобы лица, которым может быть направлена жалоба заявителя в досудебном (внесудебном) порядке

В досудебном (внесудебном) порядке заявитель (представитель) вправе обратиться с жалобой в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме в случае обжалования действия (бездействия) и решения:

должностных лиц и муниципальных служащих Уполномоченного органа – руководителю Уполномоченного органа;

работников МФЦ – руководителю МФЦ.

Жалоба может быть направлена заявителем (представителем) в случае обжалования действия (бездействия) и решения руководителя Уполномоченного органа, директора МФЦ – Главе администрации города Эссентуки (первому заместителю Главы администрации города Эссентуки), по адресу: 357600, Ставропольский край, г. Эссентуки, ул. Вокзальная, 3 а, по электронной почте adm-essentuki@yandex.ru.

Запрещается направлять обращение на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

5.3. Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы, в том числе с использованием ЕПГУ и РПГУ

Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы размещается на информационных стендах в местах предоставления услуги, на официальном сайте, на ЕПГУ, РПГУ, а также предоставляется в устной форме по телефону и (или) на личном приеме либо в письменной форме почтовым отправлением по адресу, указанному заявителем (представителем).

5.4. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих порядок

досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также его должностных лиц

Порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) Уполномоченного органа, а также его должностных лиц регулируется:

Федеральным законом № 210-ФЗ;

постановлением Правительства Российской Федерации от 20 ноября 2012 г. № 1198 «О федеральной государственной информационной системе, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг».