Приложение

УТВЕРЖДЕН

приказом комитета по социальной поддержке населения города Барнаула

от №

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

предоставления муниципальной услуги «Предоставление компенсации на оплату твердого топлива (уголь) в целях соблюдения предельного индекса платы граждан за коммунальные услуги на территории городского округа – города Барнаула Алтайского края»

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование подраздела | Содержание подраздела |

| 1 | 2 |
| --- | --- |
| I. Общие положения | |
| 1. Предмет регулирования административного регламента | 1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление компенсации на оплату твердого топлива (уголь) в целях соблюдения предельного индекса платы граждан за коммунальные услуги на территории городского округа – города Барнаула Алтайского края» (далее – Регламент) разработан в целях повышения качества и доступности предоставления муниципальной услуги «Предоставление компенсации на оплату твердого топлива (уголь) в целях соблюдения предельного индекса платы граждан на коммунальные услуги на территории городского округа – города Барнаула Алтайского края» (далее – муниципальная услуга) на территории городского округа – города Барнаула Алтайского края (далее – город Барнаул), создания комфортных условий для получения муниципальной услуги, в том числе через краевое автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Алтайского края» (далее – МФЦ) филиалы МФЦ, в электронной форме с соблюдением норм законодательства Российской Федерации о защите персональных данных.  1.2. Регламент устанавливает порядок и стандарт предоставления муниципальной услуги органом местного самоуправления города Барнаула по запросу физических лиц, обладающих правом на подачу заявления о предоставлении муниципальной услуги, круг которых установлен в подразделе 2 настоящего раздела Регламента (далее – заявители), в пределах полномочий органа местного самоуправления города Барнаула по решению вопросов местного значения, установленных Федеральным законом от 06.10.2003 №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Уставом городского округа – города Барнаула Алтайского края, в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон от 27.07.2010 №210-ФЗ). |
| 2. Круг заявителей | 2.1. Правом на подачу заявления о предоставлении на оплату твердого топлива (уголь) в целях печного отопления жилых помещений, расположенных на территории города Барнаула (далее – компенсация на оплату угля), обладают граждане Российской Федерации, постоянно проживающие в жилом помещении с печным отоплением, расположенном на территории города Барнаула, являющиеся:  собственниками жилого помещения (части жилого помещения);  нанимателями жилого помещения (части жилого помещения) по договору социального найма;  уполномоченными представителями указанных лиц (далее – заявитель).  2.2. Компенсация на оплату угля предоставляется гражданину в случае превышения фактического роста платы граждан за уголь по отношению к установленному указом Губернатора Алтайского края от 15.12.2021 №203 «О предельных (максимальных) индексах изменения размера вносимой гражданами платы за коммунальные услуги в муниципальных образованиях Алтайского края на 2022 год» предельному (максимальному) индексу изменения размера вносимой гражданами платы за коммунальные услуги в городе Барнауле.  2.3. Компенсация на оплату угля предоставляется гражданам, указанным в пункте 2.1 настоящего подраздела Регламента.  2.4. Компенсация на оплату угля предоставляется гражданам за приобретенный ими уголь для отопительного периода 2022 (октябрь, ноябрь, декабрь) – 2023 годов (январь, февраль, март, апрель).  2.5. В случае, если гражданин, имеющий право на получение компенсации на оплату угля, является несовершеннолетним гражданином или признан в установленном порядке недееспособным (ограниченным в дееспособности), компенсация на оплату угля осуществляется на основании заявления его законного представителя, опекуна, попечителя. |
| 3. Требования предоставления заявителю муниципальной услуги в соответствии с вариантом предоставления муниципальной услуги, соответствующим признакам заявителя, определенным в результате анкетирования, проводимого органом, предоставляющим услугу, а также результата, за предоставлением которого обратился заявитель | Требование предоставления заявителю муниципальной услуги в соответствии с вариантом предоставления муниципальной услуги, соответствующим признакам заявителя, определенным в результате анкетирования, а также результата, за предоставлением которого обратился заявитель,  не предусмотрено. |
| II. Стандарт предоставления муниципальной услуги | |
| 1. Наименование муниципальной услуги | Предоставление компенсации на оплату твердого топлива (уголь) в целях соблюдения предельного индекса платы граждан за коммунальные услуги на территории городского округа – города Барнаула Алтайского края. |
| 2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу | 2.1. Органом, предоставляющим муниципальную услугу, является комитет по социальной поддержке населения города Барнаула (далее – Комитет).  2.2. В порядке межведомственного информационного взаимодействия в предоставлении муниципальной услуги участвуют:  территориальный орган Пенсионного фонда Российской Федерации (далее – Пенсионный фонд);  Управление Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Алтайскому краю;  краевое государственное казенное учреждение «Управление социальной защиты населения по городу Барнаулу».  2.3. Возможность принятия МФЦ (филиалом МФЦ) решения об отказе в приеме заявления и документов и (или) информации, необходимых для предоставления муниципальной услуги, не предусмотрена. |
| 3. Результат предоставления муниципальной услуги | 3.1. При подаче заявления результатом предоставления муниципальной услуги является:  - решение о предоставлении компенсации на оплату угля;  - решение об отказе в предоставлении компенсации на оплату угля;  - уведомление о предоставлении (отказе в предоставлении) компенсации на оплату угля.  3.2. Способы получения результата предоставления муниципальной услуги:  в виде бумажного документа, который заявитель получает непосредственно при личном обращении в Комитет;  в виде бумажного документа, который заявитель получает непосредственно при личном обращении в МФЦ;  в виде бумажного документа, который направляется Комитетом заявителю посредством почтового отправления.  Заявителем выбирается один из способов получения результата предоставления муниципальной услуги, о чем в заявлении делается соответствующая отметка. |
| 4. Срок предоставления муниципальной услуги | 4.1. Решение о предоставлении компенсации на оплату угля либо отказе в предоставлении компенсации на оплату угля принимается Комитетом в течение 19 рабочих дней со дня регистрации заявления с приложением документов, указанных в пункте 6.1 подраздела 6 настоящего раздела Регламента в Комитете.  4.2. В случае предоставления заявления через МФЦ (филиал МФЦ) срок предоставления муниципальной услуги исчисляется со дня передачи МФЦ (филиалом МФЦ) заявления и документов, указанных в пункте 6.1 подраздела 6 настоящего раздела Регламента, в Комитет.  4.3. Заявитель уведомляется о предоставлении (об отказе в предоставлении) муниципальной услуги в течение трех рабочих дней с даты принятия решения, указанного в пункте 4.1 настоящего подраздела Регламента в порядке, установленном разделом III Регламента. |
| 5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги | 5.1. Актуальный перечень нормативных правовых актов, регламентирующих предоставление муниципальной услуги, с указанием их реквизитов, а также информация о порядке досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействий) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также их должностных лиц, муниципальных служащих, работников размещаются на официальном Интернет-сайте города Барнаула, в федеральной государственной информационной системе «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)», в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций), в муниципальной автоматизированной информационной системе «Электронный Барнаул» (далее – городской портал). |
| 6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги | 6.1. Для получения компенсации на оплату угля заявитель предоставляет в Комитет заявление о предоставлении компенсации на оплату угля (форма заявления утверждена решением Барнаульской городской Думы от 15.07.2022 №944 «Об утверждении Положения о предоставлении компенсации на оплату твердого топлива (уголь) в целях соблюдения предельного индекса платы граждан за коммунальные услуги на территории городского округа – города Барнаула Алтайского края») в виде бумажного документа (посредством личного обращения, почтового обращения, через МФЦ (филиал МФЦ) либо в виде электронного документа (посредством электронной почты).  К заявлению прикладываются следующие документы:  6.1.1. Копия документа, удостоверяющего личность заявителя;  6.1.2. Копия документа, подтверждающего постоянное проживание заявителя в жилом помещении с печным отоплением, расположенном на территории города Барнаула. Проживание на территории города Барнаула по месту жительства или по месту пребывания подтверждается документом, удостоверяющим личность, содержащим сведения о месте жительства, свидетельством о регистрации по месту пребывания (за исключением граждан, имеющих документально подтвержденное место жительства в других муниципальных образованиях) или решением суда;  6.1.3. Копии правоустанавливающих документов на жилое помещение с печным отоплением с информацией о его площади, принадлежащее на праве собственности заявителю, право на которое не зарегистрировано в Едином государственном реестре недвижимости;  6.1.4. Документы, подтверждающие фактические расходы на оплату угля в расчетном месяце (периоде) с расшифровкой фамилии, имени, отчества (при наличии) заявителя, адрес жилого помещения для доставки угля, наименования вида, марки угля, с детализацией его цены и объема;  6.1.5. Копия документа, удостоверяющего личность уполномоченного представителя, – предоставляется в случае обращения уполномоченного представителя;  6.1.6. Копия документа, подтверждающего полномочия представителя, – предоставляется в случае обращения уполномоченного представителя.  В случае подачи заявления уполномоченным представителем к заявлению прилагается доверенность, выданная и оформленная в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации, а если заявление подается в форме электронного документа, то прилагается надлежащим образом оформленная доверенность в форме электронного документа. Доверенность, подтверждающая правомочие на обращение за получением муниципальной услуги, выданная физическим лицом, удостоверяется усиленной квалифицированной электронной подписью нотариуса.  6.2. При подаче документов, указанных в пункте 6.1 настоящего подраздела Регламента, на бумажном носителе лично специалисту Комитета, специалисту МФЦ (филиала МФЦ), ответственному за прием заявлений и прилагаемых к ним документов, заявителем предъявляются для сверки копий оригиналы или нотариально заверенные копии.  В случае направления документов, указанных в пункте 6.1 настоящего подраздела Регламента, по почте или одним из способов, позволяющих производить передачу данных в электронной форме, оригиналы (нотариально заверенные копии) документов должны быть предъявлены заявителем в Комитет для сверки в течение срока, установленного для принятия решения о предоставлении компенсации на оплату угля, после уведомления о необходимости предъявить оригиналы (нотариально заверенные копии) документов для сверки.  Уведомление заявителя о необходимости предъявить оригиналы (нотариально заверенные копии) документов для сверки осуществляется специалистом Комитета в течение двух рабочих дней с момента поступления документов, указанных в пункте 6.1 настоящего подраздела Регламента, по номеру телефона или адресу электронной почты, указанным в заявлении.  6.3. Заявитель выражает согласие на обработку персональных данных в заявлении в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных».  Заявитель имеет право выразить согласие на информирование о ходе предоставления муниципальной услуги путем СМС-оповещения по телефону, указанному в заявлении, в соответствии с требованиями Федерального закона от 07.07.2003 №126-ФЗ «О связи».  Заявление подписывается заявителем либо его уполномоченным представителем.  Заявление в форме электронного документа подписывается электронной подписью заявителя либо представителя заявителя, вид которой определяется в соответствии с частью 2 статьи 21.1 Федерального закона от 27.07.2010 №210-ФЗ.  Заявление направляется в Комитет в форме электронного документа посредством отправки в электронной форме в виде файла в формате doc, docx, txt, xls, xlsx, rtf. Электронные документы (электронные образы документов), прилагаемые к заявлению, в том числе доверенности, направляются в виде файлов в форматах pdf, tif. Качество предоставляемых электронных документов (электронных образцов документов) в указанных форматах должно позволять в полном объеме прочитать текст документа и распознать его реквизиты.  6.4. Документы, не указанные в пункте 6.1 настоящего подраздела Регламента, не могут быть затребованы у заявителя.  6.5. Комитет не вправе требовать от заявителя:  предоставления документов и информации или осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги;  предоставления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Алтайского края и муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении органов государственной власти, органов местного самоуправления и иных органов и организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 №210-ФЗ.  6.6. Заявитель по собственной инициативе предоставляет следующие документы (информацию):  - выписку из Единого государственного реестра недвижимости об основных характеристиках и зарегистрированных правах на жилое помещение, указанное в заявлении о предоставлении компенсации на оплату угля;  - информацию о страховом номере индивидуального лицевого счета заявителя;  - информацию о наличии у гражданина льгот на уголь за счет средств федерального либо краевого бюджета.  6.7. Непредоставление заявителем указанных  в пункте 6.6 настоящего подраздела Регламента документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении органов государственной власти, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, и которые заявитель вправе предоставить по собственной инициативе, не является основанием для отказа заявителю в предоставлении муниципальной услуги. |
| 7. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги | Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, действующим законодательством Российской Федерации не предусмотрены. |
| 8.Исчерпывающий перечень оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги или отказа в предоставлении муниципальной услуги | 8.1. Приостановление предоставления муниципальной услуги законодательством Российской Федерации не предусмотрено.  8.2. Основаниями для отказа в предоставлении компенсации на оплату угля являются:  предоставление заявителем недостоверных сведений (документов);  не предоставление или предоставление не в полном объеме документов, указанных в пункте 6.1 подраздела 6 раздела II Регламента;  непредъявление для сверки оригиналов (нотариально заверенных копий) документов в срок, установленный для принятия решения о предоставлении компенсации на оплату угля;  отсутствие у заявителя оснований, дающих право на получение компенсации на оплату угля, предусмотренных пунктами 2.1 – 2.5 подраздела 2 раздела I Регламента;  предоставление документов по оплате угля после окончания отопительного периода, указанного в пункте 2.4 подраздела 2 раздела I Регламента;  расчетный размер компенсации на оплату угля равен 0 либо имеет отрицательное значение;  получение заявителем или иным лицом в отношении одного и того же жилого помещения ранее компенсации на оплату угля, исходя из фактических объемов потребления, в пределах норм угля, утвержденных для продажи населению в соответствии с постановлением Алтайского краевого Законодательного Собрания.  8.3. Отказ заявителю в предоставлении компенсации на оплату угля не является препятствием для повторной подачи заявления при условии устранения обстоятельств, по которым заявителю было отказано. Комитет не вправе требовать от заявителя предоставления документов и информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в предоставлении муниципальной услуги, за исключением случаев, установленных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010  №210-ФЗ.  8.4. Решение об отказе в предоставлении компенсации на оплату угля может быть обжаловано заявителем в досудебном (внесудебном) или судебном порядке.  8.5. Критерии принятия решения о предоставлении муниципальной услуги:  правильность оформления заявления;  правильность оформления документов;  полнота, достоверность и корректность сведений, указанных в документах;  соответствие заявления и прилагаемых к нему документов требованиям Регламента;  наличие у заявителя права на получение компенсации на оплату угля;  отсутствие оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.  8.6. Критерии принятия решения об отказе в предоставлении муниципальной услуги:  наличие оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги. |
| 9. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги, и способы ее взимания | Взимание платы за предоставление муниципальной услуги законодательством Российской Федерации не предусмотрено. |
| 10. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги | 10.1. Срок ожидания заявителя в очереди при подаче заявления в Комитете или в МФЦ (филиалах МФЦ) не должен превышать 15 минут.  10.2. Срок ожидания заявителя в очереди при получении результата предоставления муниципальной услуги в Комитете или МФЦ (филиалах МФЦ) не должен превышать 15 минут.  10.3. При подаче документов, предусмотренных подразделом 6 настоящего раздела Регламента, по почте, по электронной почте необходимость ожидания в очереди при подаче заявления исключается. |
| 11. Срок регистрации заявления о предоставлении муниципальной услуги | Заявление подлежит обязательной регистрации в течение одного рабочего дня с момента поступления заявления в Комитет в порядке, определенном разделом III Регламента. |
| 12. Требования к помещениям, в которых предоставляются муниципальные услуги | 12.1. Комитет обеспечивает в зданиях и помещениях, в которых предоставляется муниципальная услуга, зале ожидания и местах для заполнения заявлений о предоставлении муниципальной услуги:  комфортное расположение заявителя и специалиста, осуществляющего прием заявлений о предоставлении муниципальной услуги и прилагаемых к ним документов;  возможность и удобство заполнения заявителем заявления о предоставлении муниципальной услуги на бумажном носителе;  доступ к нормативным правовым актам, регламентирующим полномочия и сферу компетенции Комитета;  доступ к нормативным правовым актам, регулирующим предоставление муниципальной услуги;  наличие информационных стендов, содержащих информацию, связанную с предоставлением муниципальной услуги, и отвечающих требованиям пункта 12.3 настоящего подраздела Регламента.  12.2. Комитетом выполняются требования Федерального закона от 24.11.1995 №181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» в части обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к информации о предоставлении муниципальной услуги, к зданиям и помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, залу ожидания и местам для заполнения заявлений о предоставлении муниципальной услуги.  На территории, прилегающей к зданию, в котором предоставляется муниципальная услуга, должны быть оборудованы парковочные места, в том числе не менее 10 процентов мест (но не менее одного места) для бесплатной парковки транспортных средств, управляемых инвалидами I, II групп, и транспортных средств, перевозящих таких инвалидов и (или) детей-инвалидов. На граждан из числа инвалидов III группы распространяются нормы настоящего пункта Регламента в порядке, установленном Правительством Российской Федерации. Указанные места для парковки не должны занимать иные транспортные средства, за исключением случаев, предусмотренных правилами дорожного движения.  Вход в здания и помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, в зал ожидания и места для заполнения заявлений о предоставлении муниципальной услуги, передвижение по указанным зданиям, помещениям, залу и местам, а также выход из них не должны создавать затруднений для инвалидов и иных маломобильных групп населения.  Специалисты Комитета, в случае обращения инвалидов и лиц из числа иных маломобильных групп населения за помощью в преодолении барьеров, препятствующих получению муниципальной услуги:  сопровождают инвалидов и лиц из числа иных маломобильных групп населения при передвижении в зданиях и помещениях, в которых предоставляется муниципальная услуга, по залу ожидания, в местах для заполнения заявлений о предоставлении муниципальной услуги и на прилегающих к зданиям, в которых предоставляется муниципальная услуга, территориях;  оказывают инвалидам и лицам из числа иных маломобильных групп населения помощь, необходимую для получения в доступной для них форме информации о предоставлении муниципальной услуги, в том числе об оформлении необходимых для ее получения документов, о совершении других необходимых действий, а также иную помощь в преодолении барьеров, мешающих получению инвалидами и маломобильными группами населения муниципальной услуги наравне с другими лицами.  Комитетом обеспечивается:  надлежащее размещение носителей информации, необходимых для обеспечения доступности муниципальной услуги для инвалидов, с учетом ограничений их жизнедеятельности;  допуск в здания и помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, в зал ожидания и к местам для заполнения заявлений о предоставлении муниципальной услуги сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика;  допуск в здание и помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, в зал ожидания и к местам для заполнения заявлений о предоставлении муниципальной услуги собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного по форме и в порядке, утвержденном приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22.06.2015 №386н «Об утверждении формы документа, подтверждающего специальное обучение собаки-проводника, и порядка его выдачи».  12.3. Информационные стенды должны размещаться на видном и доступном для граждан месте.  На информационных стендах в местах предоставления муниципальной услуги размещается следующая информация, доступная для восприятия гражданами, в том числе инвалидами:  текст Регламента;  извлечения из нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих предоставление муниципальной услуги и регламентирующих полномочия и сферу компетенции Комитета;  форма заявления и образец его заполнения;  перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги. |
| 13. Показатели доступности и качества муниципальной услуги | 13.1. Показателями доступности и качества муниципальной услуги являются:  своевременность (соблюдение установленного срока предоставления муниципальной услуги);  качество (удовлетворенность заявителя качеством предоставления муниципальной услуги и правильность оформления документов в ходе предоставления муниципальной услуги);  доступность (показатели оценки соблюдения права заявителя на получение актуальной и достоверной информации о порядке предоставления муниципальной услуги);  процесс обжалования (показатели оценки реализации права заявителя на обжалование действий (бездействия) в ходе предоставления муниципальной услуги);  вежливость (показатели оценки заявителя проявления вежливого отношения муниципальными служащими (должностными лицами) в ходе предоставления муниципальной услуги).  13.2. Оценка соблюдения показателей доступности и качества муниципальной услуги осуществляется в соответствии с целевыми значениями показателей доступности и качества муниципальной услуги:   |  |  | | --- | --- | | Показатели качества и доступности  муниципальной услуги | Целевое значение показателя | | 1. Своевременность | | | 1.1. % (доля) случаев предоставления муниципальной услуги с соблюдением установленного срока предоставления муниципальной услуги | 98% - 100% | | 2. Качество | | | 2.1. % (доля) заявителей, удовлетворенных качеством предоставления муниципальной услуги | 98% - 100% | | 2.2. % (доля) правильно оформленных документов в ходе предоставления муниципальной услуги | 98% - 100% | | 3. Доступность | | | 3.1. % (доля) заявителей, удовлетворенных качеством и объемом информации по вопросам предоставления муниципальной услуги, размещенной в местах предоставления муниципальной услуги | 98% - 100% | | 3.2. % (доля) заявителей, считающих, что представленная информация по вопросам предоставления муниципальной услуги, размещенная в сети Интернет, доступна и понятна | 98% - 100% | | 4. Процесс обжалования | | | 4.1. % (доля) обоснованных жалоб в сравнении с общим количеством жалоб, поданных заявителями в ходе досудебного (внесудебного) обжалования | 0,02% - 0% | | 4.2. % (доля) обоснованных жалоб, рассмотренных и удовлетворенных в установленный срок в ходе досудебного (внесудебного) обжалования | 98% - 100% | | 4.3. % (доля) заявителей, удовлетворенных установленным досудебным (внесудебным) порядком обжалования | 98% - 100% | | 4.4. % (доля) заявителей, удовлетворенных сроками досудебного (внесудебного) обжалования | 98% - 100% | | 5. Вежливость | | | 5.1. % (доля) заявителей, считающих, что в ходе предоставления муниципальной услуги муниципальными служащими (должностными лицами) было проявлено вежливое отношение | 98% - 100% |   13.3. Количество взаимодействий заявителя с муниципальными служащими (должностными лицами) при предоставлении муниципальной услуги не должно превышать двух раз.  Продолжительность взаимодействий заявителя с муниципальными служащими (должностными лицами) при предоставлении муниципальной услуги не должна превышать 15 минут. |
| 14. Иные требования, к предоставлению муниципальной услуги, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальных услуг в МФЦ и особенности предоставления муниципальных услуг в электронной форме | 14.1. Информация о месте нахождения, почтовом адресе, графике работы и (или) графике приема заявителей, контактных телефонах, адресе электронной почты Комитета, органов государственной власти, организации, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, размещена на официальном Интернет-сайте города Барнаула – http://barnaul.org (далее – сайт города), на информационных стендах в местах предоставления муниципальной услуги, на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций), городском портале.  14.2. Муниципальная услуга может быть получена заявителем по принципу «одного окна» в МФЦ (филиалах МФЦ).  Информация о месте нахождения, графике работы, контактных телефонах, адресе электронной почты МФЦ (филиалов МФЦ) размещена на сайте города, на официальном сайте МФЦ – http://mfc22.ru (далее – сайт МФЦ).  14.3. Информация о порядке и сроках получения муниципальной услуги может быть получена заявителем на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций), городском портале.  Адреса Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций), городского портала в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть Интернет) указаны в приложении 1 к Регламенту.  14.4. Информация по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе о порядке и сроках ее оказания (далее – информация по вопросам предоставления муниципальной услуги), является открытой и общедоступной.  14.4.1. Информация по вопросам предоставления муниципальной услуги может быть получена заявителем самостоятельно путем ознакомления с информацией:  на информационных стендах, в местах предоставления муниципальной услуги;  на сайте города;  на сайте МФЦ;  на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций);  на городском портале.  14.4.2. Информация по вопросам предоставления муниципальной услуги может быть получена заявителем посредством письменного и (или) устного обращения в Комитет, или МФЦ (филиал МФЦ):  по почте;  по электронной почте или иным способом, позволяющим производить передачу данных в электронной форме;  по контактному телефону;  в ходе личного приема.  14.5. Сведения о ходе предоставления муниципальной услуги (по конкретному заявлению) могут быть получены заявителем посредством письменного и (или) устного обращения в Комитет, или в МФЦ (филиал МФЦ) (в случае подачи заявления через МФЦ (филиал МФЦ):  по почте;  по электронной почте или иным способом, позволяющим производить передачу данных в электронной форме;  по контактному телефону;  в ходе личного приема.  14.6. Сведения о ходе предоставления муниципальной услуги, информация по вопросам предоставления муниципальной услуги могут быть получены заявителем в случае письменного и (или) устного обращения в Комитет, или в МФЦ (филиал МФЦ) в следующих формах:  в устной форме (при личном устном обращении по контактному телефону, в ходе личного приема (в случаях, предусмотренных подпунктами 14.6.1, 14.6.2 настоящего пункта Регламента);  в письменной форме (при направлении обращения по почте, при личном устном обращении в ходе личного приема (в случаях, предусмотренных подпунктами 14.6.1, 14.6.3 настоящего пункта Регламента), при обращении по электронной почте, или иным способом, позволяющим производить передачу данных в электронной форме (в случаях, предусмотренных подпунктом 14.6.4 настоящего пункта Регламента);  в форме электронного документа (при обращении по электронной почте или иным способом, позволяющим производить передачу данных в электронной форме (в случаях, предусмотренных подпунктом 14.6.4 настоящего пункта Регламента).  14.6.1. При личном устном обращении заявителя в Комитет, в ходе личного приема для получения информации по вопросам предоставления муниципальной услуги и (или) сведений о ходе предоставления муниципальной услуги специалист Комитета, дает, с согласия заявителя, устный ответ, о чем делает запись в журнал приема заявителя. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в порядке, предусмотренном подпунктом 14.6.3 настоящего пункта Регламента.  Предоставление сведений о ходе предоставления муниципальной услуги заявителю в ходе личного приема осуществляется после проверки специалистом Комитета, документов, удостоверяющих личность заявителя и его полномочия.  14.6.2. При личном устном обращении по контактному телефону в Комитет, информирование о порядке предоставления муниципальной услуги, осуществляется в часы работы Комитета. Специалист Комитета, называет наименование органа, который он представляет, свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) и должность, предлагает лицу, обратившемуся за информированием, представиться, выслушивает и уточняет, при необходимости, суть вопроса. После совершения указанных действий специалист Комитета, дает, с согласия обратившегося по телефону лица, устный ответ по существу вопроса, о чем делает запись в журнале регистрации телефонных обращений. В остальных случаях разъясняется порядок устного обращения в ходе личного приема, письменного обращения, обращения по электронной почте или иным способом, позволяющим производить передачу данных в электронной форме, в Комитет. По телефону предоставляются сведения, не относящиеся к персональным данным.  Во время телефонного разговора специалист Комитета, должен произносить слова четко, избегать параллельных разговоров с окружающими людьми, не прерывать разговор по причине поступления телефонного звонка на другой телефонный аппарат. Ответ специалиста Комитета, должен быть четким, лаконичным, вежливым.  Информирование в устной форме при личном устном обращении в Комитет, в том числе в ходе личного приема и по телефону, осуществляется не более 15 минут.  14.6.3. При письменном обращении по почте в Комитет, по вопросам получения информации о предоставлении муниципальной услуги и (или) сведений о ходе предоставления муниципальной услуги ответ заявителю направляется в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения по почтовому адресу, указанному в письменном обращении, а при его отсутствии – по адресу, указанному на почтовом отправлении. Ответ подписывается руководителем Комитета, и должен содержать фамилию, инициалы и номер телефона специалиста Комитета, подготовившего проект ответа.  14.6.4. При обращении заявителя в электронной форме по электронной почте или иным способом, позволяющим производить передачу данных в электронной форме, информация по вопросам предоставления муниципальной услуги и (или) сведения о ходе предоставления муниципальной услуги могут быть получены в зависимости от способа, указанного заявителем в заявлении для направления ему ответа. В случае, если заявителем не указан способ направления ему ответа, ответ направляется на адрес электронной почты, с которого поступило обращение, или который указан в обращении, поступившем иным способом, позволяющим производить передачу данных в электронной форме в течение 30 дней со дня регистрации поступившего обращения. Ответ подписывается руководителем Комитета, и должен содержать фамилию, инициалы и номер телефона специалиста Комитета, подготовившего проект ответа.  14.7. Основными требованиями к информированию заявителя о предоставлении муниципальной услуги являются:  достоверность предоставляемой информации;  четкость и лаконичность в изложении информации;  полнота и оперативность информирования;  наглядность форм предоставляемой информации;  удобство и доступность информации.  14.8. Информация о предоставлении муниципальной услуги размещается в Единой государственной информационной системе социального обеспечения. Размещение и получение указанной информации в Единой государственной информационной системе социального обеспечения осуществляются в соответствии с Федеральным законом от 17.07.1999 №178-ФЗ «О государственной социальной помощи».  14.9. Комитет обеспечивает возможность получения информации о предоставляемой муниципальной услуге на сайте города, на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций), на городском портале, в МФЦ (филиале МФЦ).  14.10. Обращение за получением муниципальной услуги может осуществляться с использованием электронных документов, подписанных усиленной квалифицированной электронной подписью, в соответствии с требованиями Федерального закона от 06.04.2011 №63-ФЗ «Об электронной подписи», Федерального закона от 27.07.2010 №210-ФЗ.  Средства электронной подписи, применяемые при подаче заявлений и прилагаемых к заявлению электронных документов, должны быть сертифицированы в соответствии с законодательством Российской Федерации.  14.11. Услуги, необходимые и обязательные для предоставления муниципальной услуги, отсутствуют. |
| III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме, а также особенности выполнения административных процедур в МФЦ | |
| 1. Перечень вариантов предоставления муниципальной услуги, включающий в том числе варианты предоставления муниципальной услуги, необходимый для исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах и созданных реестровых записях, для выдачи дубликата документа, выданного по результатам предоставления муниципальной услуги, в том числе исчерпывающий перечень оснований для отказа в выдаче такого дубликата, а также порядок оставления заявления заявителя о предоставлении муниципальной услуги без рассмотрения (при необходимости) | 1.1. Предусмотрен следующий вариант предоставления муниципальной услуги – предоставление компенсации на оплату твердого топлива (уголь) в целях соблюдения предельного индекса платы граждан за коммунальные услуги на территории городского округа – города Барнаула Алтайского края.  1.2. В случае выявления в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах опечаток и ошибок специалист Комитета в течение пяти рабочих дней с момента обращения заявителя бесплатно устраняет допущенные опечатки и ошибки, в течение одного рабочего дня с момента внесения исправлений направляет либо вручает заявителю исправленные документы. |
| 2. Описание административной процедуры профилирования заявителя | Административная процедура профилирования не предусмотрена. |
| 3. Описание вариантов предоставления муниципальной услуги | 3.1. Оказание муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:  3.1.1. Получение (прием), регистрация заявления и приложенных к нему документов (при наличии);  3.1.2. Направление запросов в рамках межведомственного информационного взаимодействия;  3.1.3. Рассмотрение заявления, принятие (подписание) документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги;  3.1.4. Выдача (направление) заявителю уведомления о предоставлении (об отказе в предоставлении) компенсации на оплату угля.  3.2. Получение (прием), регистрация заявления и приложенных к нему документов (при наличии).  3.2.1. Основанием для начала административной процедуры является получение (прием) Комитетом направленных (поданных) заявителем заявления и приложенных к нему документов (при наличии) в соответствии с пунктом 6.1 подраздела 6 раздела II Регламента.  Установление личности осуществляется путем предоставления заявителем паспорта гражданина Российской Федерации и иных документов, удостоверяющих личность заявителя, в соответствии с законодательством Российской Федерации.  Заявление может быть подано уполномоченным представителем заявителя.  Основания для отказа в приеме заявления и документов отсутствуют.  3.2.2. Требования к порядку выполнения административной процедуры, в случае предоставления заявителем заявления на бумажном носителе лично в Комитет.  Специалист Комитета, ответственный за прием (получение) заявлений (далее – специалист), в ходе личного приема:  устанавливает предмет обращения, личность заявителя и его полномочия;  устанавливает соответствие копий приложенных к заявлению документов (при наличии) в ходе сверки с оригиналами;  заверяет копии прилагаемых к заявлению документов (при наличии) и приобщает их к заявлению, возвращает заявителю оригиналы документов, сверка на соответствие которым производилась;  проверяет правильность заполнения заявления.  Специалист после совершения действий, указанных в абзацах 3-6 настоящего подпункта Регламента, составляет расписку в получении документов по форме, установленной в приложении 2 к Регламенту.  Специалист проводит ознакомление заявителя с распиской и передает ее заявителю. В течение одного рабочего дня со дня поступления заявления в Комитет специалист регистрирует заявление, указывает входящий номер, дату приема заявления, а также фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), должность и подпись специалиста. Сведения о заявлении вносятся в регистрационный журнал.  3.2.3. Требования к порядку выполнения административной процедуры, в случае подачи заявителем заявления на бумажном носителе лично в МФЦ (филиал МФЦ).  Специалист МФЦ (филиала МФЦ) в ходе личного приема:  устанавливает предмет обращения, личность заявителя, его полномочия;  устанавливает соответствие копий приложенных к заявлению документов (при наличии) в ходе сверки с оригиналами;  заверяет копии прилагаемых к заявлению документов (при наличии) и приобщает их к заявлению, возвращает заявителю оригиналы документов, сверка на соответствие которым проводилась;  проверяет правильность заполнения заявления.  Специалист МФЦ (филиала МФЦ) после совершения действий, указанных в абзацах 3-6 настоящего подпункта Регламента, составляет расписку по форме, установленной в приложении 2 к Регламенту.  Специалист МФЦ (филиала МФЦ) проводит ознакомление заявителя с распиской и передает ее заявителю.  Специалист МФЦ (филиала МФЦ) не позднее одного рабочего дня со дня приема заявления передает его через курьера МФЦ (филиала МФЦ) в Комитет специалисту.  Специалист принимает заявление от курьера МФЦ (филиала МФЦ) согласно ведомости приема-передачи дела (документов), в день приема регистрирует заявление путем проставления на нем входящего номера, даты приема заявления, фамилии, имени, отчества (последнее – при наличии), должности и подписи специалиста. Сведения о заявлении вносятся в регистрационный журнал.  3.2.4. Требования к порядку выполнения административной процедуры, в случае направления заявителем заявления в форме электронного документа по электронной почте или иным способом, позволяющим производить передачу данных в электронном форме.  В случае направления заявителем заявления в форме электронного документа по электронной почте или иным способом, позволяющим производить передачу данных в электронном форме, заявление регистрируется специалистом датой его поступления с учетом очередности поступления заявлений. В случае поступления заявления в электронной форме после завершения рабочего дня или в выходной день заявление регистрируется в начале следующего рабочего дня в последовательности поступления заявлений в нерабочее время.  Заявление, поступившее по электронной почте, распечатывается и регистрируется путем проставления на нем входящего номера, даты приема заявления, фамилии, имени, отчества (последнее – при наличии), должности и подписи специалиста. Приложенные к заявлению документы, поступившие по электронной почте, распечатываются и прикладываются к зарегистрированному заявлению. Сведения о заявлении вносятся в регистрационный журнал.  3.2.5. Требования к порядку выполнения административной процедуры в случае направления заявителем заявления на бумажном носителе посредством почтового отправления.  Специалист осуществляет прием почтовой корреспонденции, в день приема регистрирует заявление путем проставления на нем регистрационного штампа, в котором указывается входящий номер, дата приема заявления, а также фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии), должность и подпись специалиста. Сведения о заявлении вносятся в регистрационный журнал.  3.2.6. В день регистрации специалист:  передает заявление на рассмотрение председателю Комитета;  уведомляет заявителя по номеру телефона или адресу электронной почты, указанным в заявлении, о необходимости предоставить оригиналы (нотариально заверенные копии) документов, в случае если направленные посредством почтового отправления, по электронной почте, или иным способом, позволяющим производить передачу данных в электронной форме, документы не были заверены в установленном порядке.  3.2.7. Результатом административной процедуры является регистрация заявления и его передача на рассмотрение председателю Комитета.  3.2.8. Срок выполнения административной процедуры – один рабочий день со дня поступления заявления в Комитет.  3.3. Направление запросов в рамках межведомственного информационного взаимодействия.  3.3.1. Основанием для начала административной процедуры является передача зарегистрированного заявления на рассмотрение председателю Комитета.  3.3.2. Председатель Комитета определяет ответственного за рассмотрение специалиста (далее – ответственный специалист) в течение одного рабочего дня со дня регистрации заявления.  3.3.3 Ответственный специалист в день поступления ему для непосредственного рассмотрения заявления запрашивает в рамках межведомственного информационного взаимодействия:  в Пенсионном фонде – информацию о страховом номере индивидуального лицевого счета заявителя;  в Управлении Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Алтайскому краю – выписку из Единого государственного реестра недвижимости об основных характеристиках и зарегистрированных правах на жилое помещение, указанное в заявлении о предоставлении компенсации на оплату угля;  в краевом государственном казенном учреждении «Управление социальной защиты населения по городу Барнаулу» – информацию о наличии у гражданина льгот на уголь за счет средств федерального либо краевого бюджета.  Сведения запрашиваются с целью предоставления муниципальной услуги «Предоставление компенсации на оплату твердого топлива (уголь) в целях соблюдения предельного индекса платы граждан за коммунальные услуги на территории городского округа – города Барнаула Алтайского края».  Ответственный специалист в течение пяти рабочих дней со дня направления межведомственных запросов осуществляет прием документов, поступивших в рамках межведомственного информационного взаимодействия, приобщает их к заявлению.  3.3.4. Результатом административной процедуры является получение ответственным специалистом документов, поступивших в рамках межведомственного информационного взаимодействия.  3.3.5. Срок выполнения административной процедуры шесть рабочих дней со дня передачи зарегистрированного заявления на рассмотрение председателю Комитета.  3.4. Рассмотрение заявления, принятие (подписание) документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги.  3.4.1. Основанием для начала административной процедуры является получение ответственным специалистом документов, поступивших в рамках межведомственного информационного взаимодействия.  Ответственный специалист в течение восьми рабочих дней со дня приема документов, поступивших в рамках межведомственного информационного взаимодействия, и приобщения их к заявлению:  в случае отсутствия оснований для отказа, предусмотренных пунктом 8.2 подраздела 8 раздела II Регламента, готовит проект решения о предоставлении компенсации на оплату угля, уведомление о предоставлении компенсации на оплату угля;  в случае наличия оснований для отказа, предусмотренных пунктом 8.2 подраздела 8 раздела II Регламента, готовит проект решения об отказе в предоставлении компенсации на оплату угля, уведомление об отказе в предоставлении компенсации на оплату угля.  3.4.2. Подготовленный проект решения о предоставлении (об отказе в предоставлении) компенсации на оплату угля согласовывается с руководителем группы централизованной бухгалтерии Комитета в течение трех рабочих дней с момента его подготовки ответственным специалистом и передается на подпись председателю Комитета вместе с уведомлением о предоставлении (об отказе в предоставлении) компенсации на оплату угля.  3.4.3. Председатель Комитета рассматривает и подписывает проект решения о предоставлении (об отказе в предоставлении) компенсации на оплату угля, уведомление о предоставлении (об отказе в предоставлении) компенсации на оплату угля в течение двух рабочих дней со дня поступления его на подпись. Подписанное уведомление в день подписания передается специалисту для направления (выдачи) заявителю.  В случае подписания председателем Комитета проекта решения о предоставлении компенсации на оплату угля специалист вводит в программный комплекс «Городские выплаты» информацию о принятом решении по установленной форме.  3.4.4. Результатом административной процедуры является принятие (подписание) председателем Комитета проекта решения о предоставлении (об отказе в предоставлении) компенсации на оплату угля, уведомления о предоставлении (об отказе в предоставлении) компенсации на оплату угля.  3.4.5. Срок выполнения административной процедуры 13 рабочих дней со дня получения ответственным специалистом документов, поступивших в рамках межведомственного информационного взаимодействия.  3.5. Выдача (направление) заявителю уведомления о предоставлении (об отказе в предоставлении) компенсации на оплату угля.  3.5.1. Основанием для начала административной процедуры является принятие (подписание) председателем Комитета проекта решения о предоставлении (об отказе в предоставлении) компенсации на оплату угля, уведомления о предоставлении (об отказе в предоставлении) компенсации на оплату угля и поступление данного уведомления специалисту для направления (выдачи) заявителю.  3.5.2. В течение трех рабочих дней, со дня подписания решения о предоставлении (об отказе в предоставлении) компенсации на оплату угля, специалист:  в случае принятия решения о предоставлении компенсации на оплату угля, информирует заявителя о принятом решении в устной форме или путем направления СМС-сообщения по номеру телефона, указанному в заявлении, а при невозможности связаться с заявителем по номеру телефона, указанному в заявлении, - по адресу электронной почты, указанному в заявлении (при наличии);  в случае принятия решения об отказе в предоставлении компенсации на оплату угля, направляет на почтовый адрес, указанный в заявлении, письменное уведомление с указанием причин отказа, предусмотренных подразделом 8 раздела II Регламента, с разъяснением порядка обжалования решения об отказе в предоставлении компенсации на оплату угля;  направляет в МФЦ (филиал МФЦ) уведомление о предоставлении (об отказе в предоставлении) компенсации на оплату угля, подлежащее выдаче при личном обращении заявителя в МФЦ (филиал МФЦ).  Отметка о направлении уведомления о предоставлении (об отказе в предоставлении) компенсации на оплату угля проставляется в регистрационном журнале, при личном обращении уведомление о предоставлении (об отказе в предоставлении) компенсации на оплату угля выдается заявителю под подпись.  3.5.3. Возможно предоставление органом, предоставляющим муниципальной услугу, МФЦ результата муниципальной услуги по выбору заявителя независимо от его места жительства или места пребывания.  3.5.4. Результатом административной процедуры является выдача (направление) уведомления о предоставлении (об отказе в предоставлении) компенсации на оплату угля.  3.5.5. Срок выполнения административной процедуры три рабочих дня со дня подписания председателем Комитета проекта решения о предоставлении (об отказе в предоставлении) компенсации на оплату угля, уведомления о предоставлении (об отказе в предоставлении) компенсации на оплату угля. |
| IV. Формы контроля за исполнением административного регламента | |
| 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 | 1.1. Текущий контроль за исполнением Регламента осуществляется должностными лицами Комитета, ответственными за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги (далее – должностные лица, ответственные за организацию предоставления муниципальной услуги).  1.2. Текущий контроль осуществляется путем проведения должностным лицом, ответственным за организацию предоставления муниципальной услуги, проверок соблюдения и исполнения положений Регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации должностными лицами, участвующими в предоставлении муниципальной услуги.  1.3. Проверки могут быть плановыми (осуществляться на основании ежегодных планов) и внеплановыми.  1.4. При ежегодной плановой проверке рассматриваются все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки) или отдельные вопросы (тематические проверки). |
| 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 | 2.1. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальных услуг включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений.  2.2. Для проведения проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги формируется комиссия. Положение о комиссии и ее состав утверждаются правовым актом Комитета.  2.3. Результаты деятельности комиссии оформляются протоколом, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.  2.4. Периодичность осуществления контроля устанавливается председателем Комитета. |
| 3. Ответственность должностных лиц органа, предоставляющего муниципальную услугу, за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления муниципальной услуги | 3.1. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав и законных интересов заявителей осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с [законодательством](consultantplus://offline/main?base=LAW;n=108752;fld=134;dst=100650) Российской Федерации.  3.2. Персональная ответственность специалистов Комитета закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации. |
| 4. Положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций | 4.1. Требованиями к порядку и формам контроля за предоставлением муниципальной услуги являются непрерывность, эффективность, независимость, профессиональная компетентность, должная тщательность лиц, осуществляющих контроль за предоставлением муниципальной услуги.  Непрерывность осуществления контроля за предоставлением муниципальной услуги состоит в том, что Регламентом предусмотрено регулярное осуществление контроля и периодический анализ соблюдения установленных требований предоставления муниципальной услуги.  Эффективность осуществления контроля за предоставлением муниципальной услуги заключается в его направленности на осуществление необходимых мер по устранению выявленных недостатков (нарушений) в предоставлении муниципальной услуги.  Независимость лиц, осуществляющих контроль за предоставлением муниципальной услуги, состоит в том, что при осуществлении контроля они независимы от должностных лиц и муниципальных служащих, участвующих в предоставлении муниципальной услуги. Лица, осуществляющие контроль за предоставлением муниципальной услуги, должны принимать меры по предотвращению конфликта интересов при осуществлении контроля за предоставлением муниципальной услуги.  Профессиональная компетентность лиц, осуществляющих контроль за предоставлением муниципальной услуги, состоит в том, что они обладают необходимыми профессиональными знаниями и навыками для осуществления контроля за предоставлением муниципальной услуги.  Должная тщательность лиц, осуществляющих контроль за предоставлением муниципальной услуги, состоит в своевременном и точном исполнении обязанностей, предусмотренных настоящим разделом Регламента.  4.2. Ежеквартально должностными лицами, ответственными за организацию предоставления муниципальной услуги, проводится анализ соблюдения установленных требований предоставления муниципальной услуги, в результате которого должны быть приняты необходимые меры по устранению выявленных недостатков (нарушений).  4.3. Контроль за предоставлением муниципальной услуги со стороны граждан, их объединений и организаций осуществляется в порядке и формах, установленных законодательством Российской Федерации.  Граждане, их объединения и организации вправе информировать Комитет, о качестве и полноте предоставления муниципальной услуги, результатах осуществления контроля за ее предоставлением. |
| V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, МФЦ, организаций, указанных в [части 1.1 статьи 16](consultantplus://offline/ref=FE693ACC665085C0895C8313DAFA43999A81085C75A7DB0F7152F472631D1213208E0E40D4A356C676AA4E19C4240E8ED3072005132146B5zA54C) Федерального закона от 27.07.2010 №210-ФЗ, а также их должностных лиц, муниципальных служащих, работников | |
| 1. Способы  информирования заявителей о порядке досудебного (внесудебного) обжалования | 1.1. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы при обращении с просьбой о предоставлении соответствующих информации и документов в Комитет.  1.2. Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решение уполномоченного органа размещается на сайте города, на стендах в местах предоставления муниципальной услуги, в МФЦ (филиалах МФЦ), предоставляется заявителям должностными лицами и муниципальными служащими Комитета, в порядке, предусмотренном подразделом 14 раздела II Регламента для информирования о предоставлении муниципальной услуги. |
| 2. Формы и способы подачи заявителями жалобы | 2.1. Заявитель имеет право подать жалобу на решения и (или) действия (бездействие) Комитета, а также его должностных лиц и муниципальных служащих, участвующих в предоставлении муниципальной услуги (далее – жалоба), в соответствии с законодательством Российской Федерации.  2.2. Заявитель может обжаловать решения и (или) действия (бездействие):  должностных лиц и муниципальных служащих Комитета – председателю Комитета;  председателя Комитета – в администрацию города Барнаула.  2.3. Контактные данные для подачи жалобы, а также сведения о времени и месте приема жалоб приведены в приложении 3 к Регламенту.  2.4. Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:  2.4.1. Нарушение срока регистрации заявления;  2.4.2. Нарушение срока предоставления муниципальной услуги;  2.4.3. Требование у заявителя документов или информации либо осуществление действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Алтайского края, муниципальными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;  2.4.4. Отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Алтайского края, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;  2.4.5. Отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Алтайского края, муниципальными правовыми актами;  2.4.6. Затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Алтайского края, муниципальными правовыми актами;  2.4.7. Отказ Комитета его должностных лиц в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушения установленного срока таких исправлений.  2.4.8. Нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления муниципальной услуги;  2.4.9. Приостановление предоставления муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Алтайского края, муниципальными правовыми актами;  2.4.10. Требование у заявителя при предоставлении муниципальной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в предоставлении муниципальной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 №210-ФЗ.  2.5. Заявитель в своей жалобе указывает:  2.5.1. Наименование Комитета, должностного лица Комитета либо специалиста Комитета, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;  2.5.2. Фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), сведения о месте жительства заявителя, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;  2.5.3. Сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Комитета, должностного лица Комитета либо специалиста Комитета;  2.5.4. Доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Комитета, должностного лица Комитета либо специалиста Комитета. Заявителем могут быть предоставлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.  2.6. Жалоба может быть направлена (подана) в Комитет, и (или) должностному лицу, уполномоченному на рассмотрение жалобы, в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме.  2.7. Жалоба в электронной форме может быть направлена по электронной почте, подана посредством портала досудебного обжалования (адрес в сети Интернет – https://do.gosuslugi.ru/), в письменной форме на бумажном носителе направлена по почте, подана в ходе личного приема в Комитет и (или) должностному лицу, уполномоченному на рассмотрение жалобы.  2.8. Срок рассмотрения жалобы, включая направление заявителю ответа по результатам рассмотрения жалобы не должен превышать 15 рабочих дней со дня ее регистрации.  2.9. В случае обжалования отказа Комитета, его должностного лица в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока внесения таких исправлений жалоба подлежит рассмотрению в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.  2.10. По результатам рассмотрения жалобы лицом, уполномоченным на рассмотрение жалобы, принимается одно из следующих решений:  2.10.1. Жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных Комитетом опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Алтайского края, муниципальными правовыми актами;  2.10.2. В удовлетворении жалобы отказывается в следующих случаях:  наличия вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;  подачи жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;  наличия решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями Регламента в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.  2.11. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:  2.11.1. Фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии), должность должностного лица, наименование органа местного самоуправления, принявшего решение по жалобе;  2.11.2. Номер, дата, место принятия решения, сведения об органе, предоставляющем муниципальную услугу, о должностном лице или муниципальном служащем, решения или действия (бездействие) которого обжалуются;  2.11.3. Фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) заявителя;  2.11.4. Основания для принятия решения по жалобе;  2.11.5. Принятое по жалобе решение;  2.11.6. В случае, если жалоба признана обоснованной, – сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной услуги;  2.11.7. Сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.  2.12. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или признаков состава преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с пунктом 2.10 настоящего подраздела Регламента, незамедлительно направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.  2.13. Органы местного самоуправления (должностные лица), указанные в пункте 2.2 настоящего подраздела Регламента, при получении жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, оставляют такую жалобу без ответа по существу поставленных в ней вопросов и сообщают гражданину, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом.  В случае, если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается и она не подлежит направлению на рассмотрение должностному лицу, в компетенцию которого входит рассмотрение данной жалобы, о чем в течение семи дней со дня регистрации жалобы сообщается гражданину, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.  2.14. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, предусмотренного в пункте 2.10 настоящего подраздела Регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.  2.15. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в пункте 2.14 настоящего подраздела Регламента, дается информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим муниципальную услугу, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения муниципальной услуги.  2.16. В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в пункте 2.14 настоящего подраздела Регламента, даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.  2.17. Заявитель имеет право обжаловать решение по жалобе председателя Комитета, должностных лиц администрации города (за исключением главы города), уполномоченных на рассмотрение жалобы, главе города в досудебном (внесудебном) порядке (далее – жалоба на решение уполномоченного органа).  2.18. Подача и рассмотрение жалобы на решение уполномоченного органа осуществляются в порядке и сроки, предусмотренные настоящим разделом Регламента при подаче и рассмотрении жалобы. При этом жалоба на решение уполномоченного органа рассматривается непосредственно главой города.  По результатам рассмотрения жалобы на решение уполномоченного органа глава города удовлетворяет жалобу или отказывает в ее удовлетворении. Заявителя информируют о ходе и результатах рассмотрения жалобы на решение уполномоченного органа в порядке, предусмотренном настоящим разделом Регламента, для информирования заявителя о ходе и результатах рассмотрения жалобы.  В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы на решение уполномоченного органа признаков состава административного правонарушения или признаков состава преступления глава города незамедлительно направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.  2.19. Решение по жалобе на решение уполномоченного органа, принятое главой города, может быть обжаловано заявителем в судебном порядке. |

Председатель комитета Т.Н. Королева

Приложение 1

к Регламенту

СВЕДЕНИЯ

об информационных системах, обеспечивающих возможность получения информации о муниципальной услуге или возможность получения муниципальной услуги в электронной форме

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Полное наименование информационной системы, | Адрес в информационно-телекоммуникационной сети  «Интернет» | Наличие/отсутствие технической возможности предоставления услуги в электронной форме |
| Федеральная государственная информационная система «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» | <http://www.gosuslugi.ru> | Отсутствует возможность получения муниципальной услуги в электронной форме |
| Муниципальная автоматизированная информационная система «Электронный Барнаул» | http://portal.barnaul.org | Отсутствует возможность получения муниципальной услуги в электронной форме |

Приложение 2

к Регламенту

РАСПИСКА

в получении заявления и прилагаемых к нему документов для получения муниципальной услуги «Предоставление компенсации на оплату твердого топлива (уголь) в целях соблюдения предельного индекса платы граждан за коммунальные услуги на территории городского округа – города Барнаула Алтайского края»

выдана «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_\_г. №\_\_\_\_\_\_

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

Ф.И.О. заявителя

|  |  |
| --- | --- |
| № п/п | Перечень принятых документов (с реквизитами) |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

Документы согласно перечню принял:

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

Ф.И.О., должность подпись

Ознакомлен (расписку получил):

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

Ф.И.О. заявителя подпись

Приложение 3

к Регламенту

КОНТАКТНЫЕ ДАННЫЕ

для подачи жалоб в связи с предоставлением муниципальной услуги

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Орган местного самоуправления, уполномоченный  на рассмотрение жалобы | Адрес и телефоны для обращения с жалобами | Время приема |
| Администрация города Барнаула | 656043, Алтайский край, город Барнаул, ул.Гоголя, 48  Телефоны отдела по работе с обращениями граждан организационно – контрольного комитета:  8(385-2) 37-03-50, 37-03-51,  37-03-54  Электронный адрес:  zalob@barnaul-adm.ru | Понедельник − четверг:  с 08.00 по 17.00 час.  Пятница:  с 08.00 по 16.00 час.  Обеденный перерыв:  с 12.00 до 12.48 час. |
| Комитет по социальной поддержке населения города Барнаула | 656043, Алтайский края, город Барнаул, ул. Никитина, 59а  (кабинет 6)  телефон 8(3852) 37-17-80  Электронный адрес:  social@barnaul-adm.ru | Понедельник − четверг:  с 08.00 по 17.00 час.  Пятница:  с 08.00 по 16.00 час.  Обеденный перерыв:  с 12.00 до 12.48 час. |