

**МИНИСТЕРСТВО
ЭНЕРГЕТИКИ И ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНОГО
ХОЗЯЙСТВА МУРМАНСКОЙ ОБЛАСТИ**

ПРИКАЗ

от 23 мая 2018 года

№ 130

г. Мурманск

**Об утверждении административного регламента предоставления
Министерством энергетики и жилищно-коммунального хозяйства
Мурманской области государственной услуги по утверждению нормативов
технологических потерь при передаче тепловой энергии, теплоносителя по
тепловым сетям**

В соответствии с Порядком разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг, осуществляемых по обращениям заявителей, утвержденным постановлением Правительства Мурманской области от 16 ноября 2010 г. № 513-ПП, Положением о Министерстве энергетики и жилищно-коммунального хозяйства Мурманской области, утвержденным постановлением Правительства Мурманской области от 23.04.2014 № 210-ПП, **п р и к а з ы в а ю:**

1. Утвердить прилагаемый Административный регламент предоставления Министерством энергетики и жилищно-коммунального хозяйства Мурманской области государственной услуги по утверждению нормативов технологических потерь при передаче тепловой энергии, теплоносителя по тепловым сетям.

2. Признать утратившим силу приказ Министерства энергетики и жилищно-коммунального хозяйства Мурманской области от 01.06.2012 г. № 82 «Об утверждении Административного регламента по исполнению государственной функции «Утверждение нормативов технологических потерь при передаче тепловой энергии, теплоносителя по тепловым сетям в пределах своей компетенции».

Министр



В.Н. Гноевский

Утвержден приказом
Министерства энергетики и жилищно-
коммунального хозяйства Мурманской области
от 23.05.2018 № 130

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
предоставления Министерством энергетики и жилищно-коммунального
хозяйства Мурманской области государственной услуги по
утверждению нормативов технологических потерь при передаче тепловой
энергии, теплоносителя по тепловым сетям

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Предмет регулирования административного регламента

Административный регламент предоставления Министерством энергетики и жилищно-коммунального хозяйства Мурманской области (далее – Министерство) государственной услуги по утверждению нормативов технологических потерь при передаче тепловой энергии, теплоносителя по тепловым сетям (далее – Административный регламент, государственная услуга) определяет сроки и последовательность административных процедур (действий) предоставления государственной услуги.

Административный регламент устанавливает порядок взаимодействия между структурными подразделениями Министерства, их должностными лицами, взаимодействия Министерства с заявителями, иными органами государственной власти и органами местного самоуправления, учреждениями и организациями при предоставлении государственной услуги.

1.2. Описание заявителей

Заявителями являются юридические лица или индивидуальные предприниматели, осуществляющие деятельность по передаче тепловой энергии, в отношении которых осуществляется государственное регулирование тарифов (цен), либо их уполномоченный представитель (далее – заявитель).

1.3. Информация об исполнительном органе, выполняющем государственную услугу

1.3.1. Адрес и контактные телефоны Министерства:
183032, г. Мурманск, пр. Кольский, д. 1, тел. (факс) (8152) 486-730.

Время приема должностными лицами, ответственными за предоставление государственной услуги:

Понедельник - четверг	09.00 - 17.15
Пятница	09.00 - 17.00
Обед	13.00 - 14.00

Суббота, воскресенье ВЫХОДНОЙ день

Сведения о местонахождении Министерства, контактных телефонах, адресах электронной почты должностных лиц, полный текст административного регламента по исполнению государственной услуги, размещены на официальном сайте Министерства: <http://minenergo.gov-murman.ru/>

1.3.2. Адрес и контактные телефоны Государственного областного казенного учреждения «Агентство энергетической эффективности Мурманской области» (далее – Учреждение):

183032, г. Мурманск, пр. Кольский, д. 1, тел. (8152) 994258, (8152) 994265.

Время приема должностными лицами, ответственными за предоставление государственной услуги:

Понедельник - четверг 09.00 - 17.15

Пятница 09.00 - 17.00

Обед	13.00 - 14.00
------	---------------

Суббота, воскресенье

Сведения о местонахождении Учреждения, контактных телефонах, адресах электронной почты должностных лиц размещены на официальном сайте Учреждения: <http://aeemo.ru/>.

1.3.2. Информирование по вопросам предоставления государственной услуги, в том числе о ходе предоставления государственной услуги, осуществляет Учреждение, являющееся подведомственным учреждением Министерства и в соответствии с положением о Министерстве наделенное полномочиями по обеспечению предоставления государственной услуги.

Информация предоставляется:

– устно по телефону 8(8152) 994-258, или при личном обращении заявителя;

— с использованием почтовой связи (при письменном обращении заявителя);

– по электронной почте minenergo@gov-murman.ru;

– путем размещения информации на официальном сайте Министерства, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» <https://www.gosuslugi.ru/>.

1.3.3. Должностное лицо, ответственное за предоставление услуги, в обязательном порядке информирует заявителя о перечне документов, необходимых для предоставления государственной услуги, в том числе документов, которые заявитель вправе представить по собственной инициативе.

1.3.4. При ответе на телефонные звонки должностное лицо, ответственное за предоставление услуги, обязано:

- назвать наименование органа, должность, свои фамилию, имя, отчество;
- отвечать корректно, не допускать в это время разговоров с другими людьми.

Максимальное время телефонного консультирования не должно превышать 15 минут.

1.3.5. При ответе на телефонные звонки и при устном обращении граждан должностное лицо, ответственное за предоставление услуги, дает ответ в пределах своей компетенции.

Если должностное лицо, ответственное за предоставление услуги, не может самостоятельно дать ответ на поставленный вопрос, либо подготовка ответа требует продолжительного времени, оно обязано предложить заявителю выбрать один из вариантов дальнейших действий:

- а) изложить суть обращения в письменной форме;
- б) обратиться в иное удобное для заявителя время для консультации;
- в) получить необходимую консультацию в двухдневный срок по контактному телефону, указанному заявителем.

При наличии письменного обращения заявителю направляются письменные разъяснения. Должностные лица, ответственные за предоставление услуги, квалифицированно готовят разъяснения в пределах своей компетенции.

1.3.6. Руководитель Министерства или иные уполномоченные ими должностные лица определяют исполнителя для подготовки ответа по каждому конкретному письменному обращению.

1.3.7. Письменный ответ подписывает руководитель Министерства или иные уполномоченные ими должностные лица. Ответ должен содержать фамилию, инициалы и телефон исполнителя.

Исполнитель направляет ответ письмом, электронной почтой, факсом, либо с использованием сети «Интернет», в зависимости от способа обращения заявителя за консультацией или способа получения, указанного в письменном обращении заявителя.

1.3.8. При письменном консультировании должностное лицо Министерства, ответственное за предоставление услуги, направляет ответ заявителю в течение 30 календарных дней со дня регистрации письменного обращения.

1.3.9. На официальном сайте Министерства размещаются:

- сведения о местонахождении Министерства, контактных телефонах, адресах электронной почты должностных лиц, участвующих в предоставлении услуги;
- перечень нормативных правовых актов, непосредственно регулирующих выполнение государственной услуги;
- форма заявки.

1.3.10. На информационном стенде Министерства размещается следующая информация:

- а) извлечения из нормативных правовых актов, непосредственно регулирующих выполнение государственной услуги;
- б) извлечения из текста настоящего Регламента;
- в) блок-схема и краткое описание порядка предоставления государственной услуги;
- г) перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги, в том числе перечень документов, которые

Министерство получает в рамках межведомственного взаимодействия в случае, если заявитель не представит такие документы по собственной инициативе;

д) образцы оформления и требования к документам, необходимым для предоставления государственной услуги;

е) основания и условия предоставления государственной услуги;

ж) основания для отказа в предоставлении государственной услуги;

з) порядок обжалования решений, действий или бездействия Министерства (Учреждения), его должностных лиц.

2. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

2.1. Наименование государственной услуги

Государственная услуга по утверждению нормативов технологических потерь при передаче тепловой энергии, теплоносителя по тепловым сетям (далее – нормативы).

2.2. Наименование исполнительного органа, непосредственно предоставляющего государственную услугу

2.2.1. Предоставление государственной услуги осуществляет Министерство энергетики и жилищно-коммунального хозяйства Мурманской области.

Обеспечение предоставления государственной услуги осуществляет Учреждение.

2.2.2. При предоставлении государственной услуги Министерство энергетики и жилищно-коммунального хозяйства Мурманской области взаимодействует с:

– Федеральной налоговой службой России в части получения сведений из Единого государственного реестра юридических лиц или Единого государственного реестра индивидуальных предпринимателей;

– Федеральной службой государственной регистрации, кадастра и картографии договоров в части получения сведений о регистрации в Едином государственном реестре недвижимости договоров аренды недвижимого имущества со сроком аренды более 1 года;

– Комитетом по тарифному регулированию Мурманской области в части получения сведений по принятым в утвержденных тарифах показателям по теплоснабжающим и теплосетевым организациям.

2.3. Результат предоставления государственной услуги

Конечным результатом предоставления государственной услуги является направление заявителю уведомления об утверждении нормативов с приложением заверенной выписки из приказа об утверждении нормативов.

2.4. Сроки предоставления государственной услуги

2.4.1. Общий срок предоставления государственной услуги составляет 60 дней со дня поступления в Министерство документов, указанных в пункте 2.6.1 Административного регламента, за исключением случаев, указанных в пунктах 3.3.2 и 3.3.3 Административного регламента.

2.4.2. Срок направления результата государственной услуги составляет 5 дней со дня принятия решения об утверждении нормативов или об отказе в утверждении нормативов.

2.4.3. Максимальный срок ожидания заявителя в очереди при подаче заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги, и при получении результата предоставления государственной услуги составляет 15 минут.

2.4.4. Днем поступления документов в Министерство считается дата регистрации документов в Министерстве с присвоением регистрационного номера и указанием даты поступления.

2.4.5. Срок административных действий по приему заявления и документов, представленных при личном обращении заявителя в Министерство, составляет не более 20 минут.

2.4.6. В случае представления документов по почте (в электронном виде) регистрация в Министерстве должна быть проведена не позднее дня, следующего за датой поступления документов.

2.4.7. Приостановления предоставления государственной услуги не предусмотрено.

2.5. Правовые основания для предоставления государственной услуги

Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии с:

- Федеральным законом от 27 июля 2010 г. № 190-ФЗ «О теплоснабжении»¹;

- Федеральным законом от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»² (далее – Федеральный закон № 210-ФЗ);

- постановлением Правительства Российской Федерации от 22 октября 2012 г. № 1075 «О ценообразовании в сфере теплоснабжения»³;

- приказом Минэнерго РФ от 30.12.2008 № 323 «Об утверждении порядка определения нормативов технологических потерь при передаче тепловой энергии, теплоносителя»⁴ (далее – Порядок);

- постановлением Правительства Мурманской области от 23.04.2014 № 210-ПП «Об утверждении Положения о Министерстве энергетики и жилищно-коммунального хозяйства Мурманской области»⁵ (далее – Положение);

¹ "Российская газета", N 168, 30.07.2010

² "Российская газета", N 168, 30.07.2010

³ "Собрание законодательства РФ", 29.10.2012, N 44, ст. 6022

⁴ "Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной власти", N 16, 20.04.2009 (Приказ)

- настоящим Административным регламентом.

2.6. Перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги

2.6.1. Для предоставления государственной услуги заявитель в срок до 1 октября года, предшествующего планируемому году, представляет в Министерство:

а) заявление об утверждении нормативов (Приложение 1), которое должно содержать следующие обязательные сведения:

- реквизиты Заявителя: полное наименование Заявителя, фактический и юридический адрес, ИНН, контактный телефон исполнителя;
- причина обращения Заявителя с обязательным наименованием и значением норматива, представляемого к утверждению, и значением действующего норматива со ссылкой на нормативный акт, которым был принят действующий норматив;

- список прилагаемых документов;
- подпись ответственного лица организации;
- печать организации;

б) копию Устава (для организации);

в) пояснительную записку к расчетам нормативов, которая должна содержать:

- краткую характеристику теплоснабжающего (теплосетевого) предприятия;
- сведения об источниках тепловой энергии каждой системы теплоснабжения (установленная и располагаемая мощности источников тепловой энергии в Гкал/ч (в горячей воде) и в т/ч (в паре));
- характеристики систем теплоснабжения (на год регулируемый, текущий и за два года, предшествующих году текущему), в том числе:

расчетные присоединенные нагрузки на горячее водоснабжение и отопление, вентиляцию, на технологические нужды (Гкал/ч);

эксплуатационные температурные графики;

сведения об отпуске и потреблении тепловой энергии (тыс. Гкал/год) с приложением копий заявок на теплоснабжение от потребителей или копии договоров теплоснабжения;

сведения по каждой из тепловых сетей о протяженности, объемах трубопроводов тепловых сетей в отопительный и неотопительный периоды, типе теплоизоляционных конструкций трубопроводов, годах ввода тепловых сетей в эксплуатацию;

значения среднегодовых и средних за отопительный и неотопительный периоды температурах теплоносителя, грунта, наружного воздуха, исходной воды, используемой для подпитки тепловых сетей;

⁵ Электронный бюллетень "Сборник нормативных правовых актов Губернатора Мурманской области, Правительства Мурманской области, иных исполнительных органов государственной власти Мурманской области" <http://www.gov-murman.ru>, 29.04.2014

продолжительность функционирования каждой тепловой сети в отопительном и неотопительном периодах, продолжительность отключений для проведения плановых ремонтов и эксплуатационных испытаний тепловых сетей;

- сведения о количестве, потребляемой мощности, коэффициентах полезного действия эксплуатируемого Заявителем насосного и другого электрифицированного оборудования, используемого при передаче тепловой энергии, характеристики указанного оборудования, значения средних за отопительный и неотопительный периоды расходов перекачиваемого теплоносителя и создаваемых напоров по насосным группам в соответствии с эксплуатационным гидравлическим режимом работы тепловой сети, продолжительность использования указанного оборудования в регулируемом периоде;

- значения утвержденных нормативов на год текущий и за два года, предшествующих текущему году;

- анализ причин изменения нормативов по сравнению с их фактическим и нормативным значением за период, предшествующий расчетному;

- анализ выполнения утвержденных нормативов на год текущий и за два года предшествующих текущему году;

- сведения об используемых программах расчета нормативов технологических потерь (наименование программы, наименование разработчика, год разработки используемой версии, копии экспертных заключений, сертификатов и др.);

г) документы, обосновывающие значения нормативов, а именно:

- расчет нормативных эксплуатационных технологических затрат и потерь теплоносителей, в том числе затраты теплоносителя на заполнение трубопроводов тепловых сетей перед пуском после плановых ремонтов, технологические сливы теплоносителя средствами автоматического регулирования и защиты, технически обоснованный расход теплоносителя на плановые эксплуатационные испытания и технически неизбежные потери теплоносителя через неплотности в арматуре и трубопроводах тепловых сетей (раздельно по теплоносителям вода, пар и конденсат для каждой системы теплоснабжения);

- расчет нормативных эксплуатационных технологических затрат и потерь тепловой энергии, в том числе с потерями теплоносителей и через теплоизоляционные конструкции трубопроводов (раздельно по водяным и паровым тепловым сетям для каждой системы теплоснабжения);

- расчет нормативных эксплуатационных технологических затрат электрической энергии при передаче тепловой энергии и теплоносителей (раздельно для каждой системы теплоснабжения);

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

- энергетические характеристики тепловых сетей для систем централизованного теплоснабжения с присоединенной тепловой нагрузкой 50 Гкал/ч (58 МВт) и более;
 - результаты энергетических обследований тепловых сетей, энергетический паспорт тепловой сети, содержащий топливно-энергетический баланс и перечень мероприятий, направленных на сокращение затрат энергоресурсов при передаче тепловой энергии (энергосберегающих мероприятий, мероприятий по сокращению резерва тепловой экономичности);
 - план разработки нормативных энергетических характеристик тепловых сетей;
 - технические паспорта тепловых сетей;
 - документы, обосновывающие принимаемые коэффициенты для определения потерь теплоносителя;
 - графики ремонта тепловых сетей;
 - НПА муниципального образования о начале и окончании отопительного периода за последние 5 лет;
 - другие документы, которые Заявитель посчитает необходимым представить в обоснование исходных данных, принятых при расчете нормативов;
- д) материалы и таблицы, обосновывающие значения нормативов, представленных к утверждению в соответствии с перечнем и требованиями Порядка, на бумажном и электронном носителях;
- е) расчет нормативов в формате табличного процессора в форме активных макетов со всеми необходимыми исходными данными и расчетными формулами;

ж) программу энергосбережения и энергетический паспорт организации.

2.6.2. Заявитель вправе представить по собственной инициативе для получения государственной услуги следующие документы:

копию свидетельства о государственной регистрации юридического лица или физического лица в качестве индивидуального предпринимателя;

копию свидетельства о постановке заявителя на учет в налоговом органе;

копию свидетельства о государственной регистрации права собственности на источники тепловой энергии и/или источники тепловой энергии в режиме комбинированной выработки электрической и тепловой энергии и/или копию договора аренды на указанные объекты;

показатели по энергоснабжающей организации, принятые на текущий период (при наличии – на планируемый период) Комитетом по тарифному регулированию Мурманской области при утверждении тарифов на тепловую энергию: расход тепловой энергии на собственные нужды котельной, потери в тепловых сетях, полезный отпуск тепловой энергии всего и сторонним потребителям (в том числе населению), объем потерь теплоносителя.

2.6.3. Документы направляются заявителем на бумажном и электронном носителях или в форме электронных документов, порядок оформления которых определяется нормативными правовыми актами Правительства Российской

Федерации и (или) Правительства Мурманской области, с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети Интернет.

2.6.4. Требования к оформлению документов для предоставления государственной услуги приведены в приложении 2 к Административному регламенту.

2.6.5. При предоставлении государственной услуги в соответствии с пунктами 1 и 2 части 1 статьи 7 Федерального закона № 210-ФЗ запрещается требовать от заявителя представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регуливающими отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги, а также требовать представления документов и информации, которые находятся в распоряжении Минэнерго России и иных государственных органов, органов местного самоуправления в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации.

2.7. Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги

2.7.1. Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, законодательством Российской Федерации не предусмотрены.

2.7.2. Основаниями для отказа в приеме к рассмотрению документов, поступивших в электронном виде, является:

- отсутствие электронной подписи;
- если в результате проверки простой или усиленной квалифицированной электронной подписи выявлено несоблюдение условий признания ее действительности, установленных Федеральным законом от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи»;
- наличие повреждений файла, не позволяющих получить доступ к информации, содержащейся в документе, средствами программного обеспечения, находящегося в свободном доступе.

2.7.3. Основания для приостановления государственной услуги законодательством Российской Федерации не предусмотрены.

2.7.4. Основанием для отказа в предоставлении государственной услуги является:

- непредставление в Министерство документов, предусмотренных пунктом 2.6.1 Административного регламента, и (или) доработанных с учетом замечаний документов в срок, указанный в пункте 3.3.3 Административного регламента;
- несоответствие требованиям к оформлению документов для предоставления государственной услуги, приведенных в приложении 2 к Административному регламенту;

– выявление в документах, представленных в соответствии с пунктом 2.6.1 Административного регламента, недостоверной, необоснованной или искаженной информации.

2.8. Размер платы, взимаемой с заявителя за предоставление государственной услуги и способы ее взимания

2.8.1. Предоставление государственной услуги осуществляется Министерством на безвозмездной основе.

2.8.2. В соответствии со статьей 22.1 «Основ законодательства Российской Федерации о нотариате», утвержденных Верховным Советом Российской Федерации от 11.02.1993 № 4462-1, выдача нотариально заверенных копий документов и нотариально удостоверенной доверенности на совершение действий осуществляется за плату, размер которой установлен статьей 333.24 Налогового кодекса Российской Федерации. Госпошлина за совершение нотариальных действий взимается нотариусами.

2.9. Требования к местам предоставления государственной услуги

2.9.1. Здание, в котором расположено Министерство, должно быть оборудовано входом, обеспечивающим доступ заявителей к помещениям, в которых непосредственно осуществляется прием заявителей, и местам информирования.

Центральный вход в здание Министерства должен быть обозначен информационной табличкой (вывеской) с указанием наименования и режима работы. На прилегающей территории должны быть оборудованы места для парковки автотранспортных средств.

2.9.2. В здании, в котором расположено Министерство, оборудуются места для ожидания, информирования и приема заявителей.

2.9.3. Помещения должны соответствовать санитарным нормам, нормам пожарной безопасности.

2.9.4. Присутственные места должны иметь туалет со свободным доступом к нему заявителей.

2.9.5. В местах ожидания должен быть предусмотрен гардероб либо специальные напольные и (или) настенные вешалки для одежды.

2.9.6. Места для информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются: информационными стендами; стульями и столами (стойками для письма) для возможности оформления документов.

2.9.7. Стенды (вывески), содержащие информацию о процедуре предоставления государственной услуги, размещаются в вестибюле Министерства.

2.9.8. Места для ожидания должны соответствовать комфортным условиям для заявителей и оптимальным условиям для работы должностных лиц, осуществляющих прием и консультирование граждан.

2.9.9. Места ожидания в очереди на представление документов должны быть оборудованы стульями (кресельными секциями) и (или) скамьями. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не может составлять менее 2 мест на каждое должностное лицо, ведущее прием документов.

2.9.10. Места для заполнения документов оборудуются стульями, столами (стойками) и обеспечиваются образцами заполнения документов, бланками заявлений и ручками для письма.

2.9.11. Место ожидания должно находиться в холле или ином специально приспособленном помещении.

2.9.12. Для создания комфортных условий ожидания на столах (стойках) для письма могут размещаться газеты, журналы, печатная продукция (брошюры, буклеты) по вопросам предоставления государственной услуги.

2.9.13. Информирование и прием заявителей осуществляется в кабинетах должностных лиц Министерства.

2.9.14. Кабинеты приема заявителей должны быть оборудованы: информационной табличкой (вывеской) с указанием номера кабинета; фамилии, имени, отчества должностного лица, осуществляющего прием.

2.9.15. Должностные лица Министерства, осуществляющие прием, обеспечиваются личной идентификационной карточкой и (или) настольной табличкой.

2.9.16. Место для приема посетителя должно быть снабжено стулом, иметь место для письма и раскладки документов.

2.9.17. Организация приема Заявителей осуществляется ежедневно в течение всего рабочего времени в соответствии с графиком и местом, приведенным в приложении 3 к Административному регламенту.

В целях обеспечения конфиденциальности сведений о заявителе, одним должностным лицом одновременно ведется прием только одного посетителя.

Одновременное консультирование и (или) прием двух и более посетителей не допускается.

2.9.18. Министерство обеспечивает создание инвалидам, включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников, условий доступности объектов (зданий, помещений) в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами.

2.10. Показатели доступности и качества предоставления государственной услуги

2.10.1. Общими показателями доступности и качества предоставления государственной услуги являются точность и своевременность предоставления, доступность, затраты на их реализацию, наличие обоснованных жалоб.

2.10.2. Показатели доступности и качества предоставления услуги подразделяются на две основные группы – количественные и качественные.

2.10.3. Количественные показатели доступности услуги включают:

- график работы Министерства, исполняющего услугу;
- время ожидания в очереди для подачи документов.

2.10.4. Качественные показатели доступности выполняемой услуги включают:

- простота и ясность изложения информационных и инструктивных документов;
- достоверность информации об исполняемой услуге.

2.10.5. В группу количественных показателей оценки качества выполняемой государственной услуги входят:

- количество обоснованных жалоб заявителей;
- соблюдение сроков предоставления государственной услуги.

2.10.6. К качественным показателям оценки качества относятся:

- культура обслуживания (вежливость).

2.10.7. Показатели доступности и качества предоставления государственной услуги и их значения приведены в приложении 4 к Административному регламенту.

2.11. Прочие требования к предоставлению государственной услуги

2.11.1. Бланки документов заявитель может получить в электронном виде на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций)» <https://www.gosuslugi.ru/>.

2.11.2. При обращении за предоставлением услуги с использованием информационно - телекоммуникационных сетей (далее - ТКС) общего пользования, в том числе сети Интернет, заявление и прилагаемые документы должны быть подписаны соответствующей электронной подписью в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 25.06.2012 № 634 «О видах электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг».

2.11.3. При обращении Заявителя за получением услуги в электронной форме с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи, а также в целях обеспечения проверки органом власти действительности усиленной квалифицированной электронной подписи Заявителя, использованной при обращении за получением услуги, перечень классов средств электронных подписей и удостоверяющих центров, допустимых для совершения указанных действий, определяется в соответствии с приказом ФСБ РФ от 27.12.2011 № 796 «Об утверждении требований к средствам электронной подписи и требований к средствам удостоверяющего центра».

3. АДМИНИСТРАТИВНЫЕ ПРОЦЕДУРЫ

3.1. Общие положения

3.1.1. Предоставление государственной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и регистрация заявления и документов, представляемых заявителем;
- проверка комплектности (достаточности) представленных заявителем документов, а также полноты и достоверности содержащейся в них информации;
- формирование межведомственных запросов;
- принятие решения об утверждении или об отказе в утверждении нормативов;
- уведомление заявителя.

3.1.2. Блок-схема последовательности действий по исполнению государственной услуги представлена в приложении 5 к Административному регламенту.

3.2. Прием и регистрация заявления и документов, представляемых заявителем

3.2.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры является поступление в Министерство документов, указанных в пункте 2.6.1 Административного регламента.

3.2.2. Прием и регистрация представленных заявителем документов осуществляются в следующем порядке:

1) при личном обращении заявителя (его представителя) должностное лицо Министерства, ответственное за делопроизводство:

- устанавливает личность заявителя путем проверки документа, удостоверяющего личность;
- проверяет в случае обращения представителя заявителя его полномочия на основании предъявленной доверенности;
- осуществляет прием заявления и документов;
- изготавливает копию заявления, проставляет на ней штамп Министерства, в котором указывает дату приема, ставит свою личную подпись, фамилию, инициалы и передает копию заявления заявителю (представителю заявителя);
- регистрирует письменное обращение и материалы в системе электронного документооборота (далее – СЭДО) с присвоением входящего номера;
- передает письменное обращение и материалы на рассмотрение руководителю Министерства или лицу его замещающему (далее – министр).

Срок административных действий по приему заявления и документов, представленных при личном обращении заявителя в Министерство, составляет не более 20 минут;

2) в случае представления документов по почте регистрация в Министерстве должна быть проведена не позднее дня, следующего за датой поступления документов;

3) в случае поступления документов в электронном виде:

а) в день получения заявления и документов в электронной форме по ТКС должностное лицо Министерства, ответственное за прием документов в электронном виде, с использованием программного обеспечения Министерства:

- формирует извещение о получении заявления и документов, подписывает усиленной квалифицированной электронной подписью и отправляет его заявителю;

- проводит в течение 1 рабочего дня со дня получения заявления и документов проверку полноты и правильности их заполнения, а также достоверности электронной подписи, которой подписаны заявление и документы, и по ее итогам в день окончания проверки:

б) в случае наличия основания для отказа, указанного в пункте 2.7.2 Административного регламента:

- формирует уведомление об отказе в рассмотрении документов с указанием причин отказа или сообщение об ошибке в случае невозможности расшифровать документы;

- подписывает усиленной квалифицированной электронной подписью уведомление об отказе в приеме документов или сообщение об ошибке и направляет его заявителю;

в) в случае отсутствия основания для отказа, указанного в пункте 2.7.2 Административного регламента:

- регистрирует заявление и документы;

- формирует уведомление о приеме заявления и документов, подписывает его усиленной квалифицированной электронной подписью и направляет его заявителю;

- распечатывает заявление и документы (при необходимости) и дальнейшие административные действия по регистрации документов выполняет в соответствии с административными процедурами, указанными в абзаце 5 и 6 подпункта 1) пункта 3.2.2 Административного регламента.

3.3. Проверка комплектности (достаточности) представленных заявителем документов, а также полноты и достоверности содержащейся в них информации

3.3.1. Основанием для начала административной процедуры является передача Министерством документов на рассмотрение в Учреждение. Директор Учреждения в день поступления документов, назначает ответственного исполнителя (далее - исполнитель).

Передача документов в Учреждение осуществляется должностным лицом Министерства, ответственным за делопроизводство, не позднее дня, следующего за днем их регистрации в Министерстве, нарочным способом.

3.3.2. Исполнитель в течение 50 дней со дня передачи документов, представленных заявителем, в Учреждение, осуществляет проверку комплектности (достаточности) представленных документов, а также полноты и достоверности содержащейся в них информации, и в случае представления заявителем документов не в полном объеме либо их несоответствия требованиям Порядка, подготавливает и направляет заявителю уведомление с указанием сроков о необходимости устранения замечаний и представления недостающих и (или) доработанных с учетом замечаний документов в Министерство (далее – уведомление).

Уведомление направляется в адрес заявителя заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении или в электронном виде с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи.

3.3.3. Заявитель представляет в Министерство недостающие и (или) доработанные с учетом замечаний документы не позднее 30 дней со дня получения соответствующего уведомления.

3.3.4. При необходимости для проверки полноты и достоверности информации, содержащейся в представленных заявителем документах, указанных в пункте 2.6.1 Административного регламента, Министерство создает координационные, совещательные и экспертные органы (в соответствии с пунктом 4.1.3 Положения о Министерстве).

3.4. Формирование межведомственных запросов

3.4.1. В случае если указанные в пункте 2.6.2 Административного регламента документы не были представлены заявителем по собственной инициативе либо представлены не в полном объеме, исполнитель в течение 7 дней с даты поступления к нему документов, указанных в пункте 3.3.1 Административного регламента, подготавливает и направляет межведомственный запрос о предоставлении документов и (или) информации в соответствующие государственные органы, в распоряжении которых находятся указанные документы (сведения, содержащиеся в них), в том числе при наличии технической возможности в электронном виде с использованием системы межведомственного электронного взаимодействия.

3.4.2. В течение 5 дней с момента поступления от органов власти, указанных в пункте 3.4.1 Административного регламента, запрашиваемых документов, исполнитель приобщает их к документам, представленным заявителем, и осуществляет проверку полноты сведений, содержащихся в указанных документах, и их соответствие требованиям, предусмотренным законодательством Российской Федерации.

3.5. Принятие решения об утверждении или об отказе в утверждении нормативов

3.5.1. По результатам рассмотрения документов, представленных заявителем и полученных по каналам межведомственного взаимодействия, исполнитель не позднее 50 дней со дня их поступления в Министерство, в случае отсутствия оснований для отказа в предоставлении государственной услуги, указанных в пункте 2.7.4. Административного регламента, подготавливает проект приказа Министерства об утверждении нормативов запасов топлива на источниках тепловой энергии (далее – приказ об утверждении нормативов), обеспечивает его согласование с директором Учреждения и начальником (заместителем начальника) управления обеспечения деятельности энергетической и жилищно-коммунальной инфраструктуры Министерства (далее – Управление).

3.5.2. Начальник (заместитель начальника) Управления в течение 2 дней, со дня получения от исполнителя проекта приказа об утверждении нормативов визирует проект приказа об утверждении нормативов и обеспечивает его согласование с заместителем Министра энергетики и ЖКХ Мурманской области, осуществляющим координацию и контроль деятельности Управления (далее – заместитель Министра).

3.5.3. Заместитель Министра в течение 3 дней, со дня получения от начальника (заместителя начальника) Управления проекта приказа об утверждении нормативов визирует проект приказа об утверждении нормативов и обеспечивает его представление на подпись Министру энергетики и ЖКХ Мурманской области.

Министр энергетики и ЖКХ Мурманской области в течение 5 дней, со дня получения от заместителя Министра проекта приказа об утверждении нормативов, подписывает проект приказа об утверждении нормативов и передает его исполнителю.

3.5.4. В приказе об утверждении нормативов указываются:

- полное и сокращенное (при наличии) наименование заявителя – юридического лица, его организационно-правовая форма или фамилия, имя и отчество (при наличии) индивидуального предпринимателя;
- величины утвержденных нормативов;
- сроки действия нормативов.

3.5.5. Должностное лицо, ответственное за размещение информации на официальном сайте Министерства, в течение 5 дней со дня подписания приказа об утверждении нормативов размещает приказ об утверждении нормативов в сети Интернет на официальном сайте Министерства.

3.5.6. При наличии оснований для отказа в предоставлении государственной услуги, указанных в пункте 2.7.4. Административного регламента, исполнитель подготавливает проект уведомления об отказе в утверждении нормативов (с указанием причин отказа) (далее – уведомление об отказе), обеспечивает его согласование с директором Учреждения и передает на согласование начальнику (заместителю начальника) Управления.

3.5.7. Начальник (заместитель начальника) Управления в течение 1 дня, со дня получения от исполнителя проекта уведомления об отказе визирует проект уведомления об отказе и передает его исполнителю.

3.5.8. Исполнитель в течение 1 дня после согласования начальником (заместителем начальника) Управления проекта уведомления об отказе обеспечивает его представление на подпись заместителю Министра.

Заместитель Министра в течение 5 дней, со дня получения от исполнителя проекта уведомления об отказе подписывает проект уведомления об отказе и передает его исполнителю.

3.6. Уведомление заявителя

3.6.1. Основанием для начала исполнения административных действий является подписанный приказ об утверждении нормативов.

Исполнитель в течение 2 дней со дня подписания приказа об утверждении нормативов, изготавливает копию приказа об утверждении нормативов, заверяет и передает ее с приложением утвержденных нормативов должностному лицу Министерства, ответственному за делопроизводство.

Должностное лицо Министерства, ответственное за делопроизводство, в течение 3 рабочих дней со дня получения копии приказа об утверждении нормативов направляет копию приказа об утверждении нормативов заявителю с приложением утвержденных нормативов простым почтовым отправлением или в электронном виде с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи.

3.6.2. Основанием для начала исполнения административных действий является подписанное уведомление об отказе в утверждении нормативов.

Должностное лицо Министерства, ответственное за делопроизводство, в течение 1 рабочего дня со дня получения от Министра подписанного уведомления об отказе вместе с заявлением и документами, представленными заявителем:

- регистрирует уведомление об отказе в СЭДО;
- информирует заявителя по телефону об отказе в утверждении нормативов и согласовывает с ним способ возврата заявки. В случае желания заявителя направить уведомление о возврате документов вместе с документами по почте – направляет уведомление и документы в адрес заявителя простым почтовым отправлением (бандеролью). В случае согласия заявителя на получение уведомления о возврате документов вместе с документами лично – согласовывает с ним дату и время их получения. В день личного обращения заявителя (представителя заявителя) устанавливает личность заявителя (полномочия представителя заявителя) и выдает ему уведомление об отказе в утверждении нормативов и документы.

4. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕМ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА

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

4.1.1. Система контроля за выполнением административного регламента включает в себя:

- организацию контроля за сроками предоставления государственной услуги;
- проверку хода и качества предоставления;
- учет и анализ результатов исполнительской дисциплины.

4.1.2. Общее руководство контролем осуществляет Министр энергетики и ЖКХ Мурманской области (лицо, его замещающее).

4.1.3. Текущий контроль устанавливается за соблюдением последовательности действий и сроков, определённых административным регламентом.

4.1.4. Текущий контроль осуществляют должностные лица, назначенные Министром энергетики и ЖКХ Мурманской области.

4.1.5. Полномочия должностных лиц на осуществление текущего контроля определяются локальными нормативными актами Министерства.

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

4.2.1. Должностные лица, назначенные Министром энергетики и ЖКХ Мурманской области, осуществляют контроль путем проведения проверок соблюдения и предоставления положений административного регламента.

4.2.2. Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается Министром энергетики и ЖКХ Мурманской области.

4.2.3. Проверки могут быть плановыми (на основании планов работы) и внеплановыми (по конкретному обращению заявителя).

4.2.4. Проверка осуществляется на основании приказа Министра энергетики и ЖКХ Мурманской области комиссией, в состав которой включаются должностные лица Министерства.

4.2.5. При проверке должностные лица, назначенные Министром энергетики и ЖКХ Мурманской области, рассматривают все вопросы, связанные с предоставлением государственной услуги (комплексные проверки) или отдельные вопросы (тематические проверки).

4.2.6. Результаты работы комиссии оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные в ходе проверки недостатки (если таковые обнаружены) и предложения по их устранению.

4.2.7. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав Заявителей, Министр энергетики и ЖКХ Мурманской области привлекает виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.3. Ответственность должностных лиц Министерства, Учреждения за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления государственной услуги

4.3.1. По результатам проверок в случае выявления нарушений положений Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, виновные должностные лица Министерства несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.3.2. Должностное лицо Министерства, ответственное за делопроизводство, несет ответственность за соблюдение сроков и порядка приема и регистрации документов.

4.3.3. Исполнитель несет ответственность:

- за соблюдение сроков и порядка проведения проверки комплектности (достаточности) представленных заявителем документов, а также полноты и достоверности содержащейся в них информации;
- за соблюдение сроков и порядка подготовки документов, являющихся конечным результатом предоставления государственной услуги, и их своевременное направление заявителю.

4.3.4. Должностное лицо Министерства, подписавшее решение об утверждении или отказе в утверждении нормативов, несет ответственность за принятое решение.

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

4.4.1. Контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению государственной услуги, и принятием решений должностными лицами, ответственными за прием и подготовку документов, осуществляет Министр энергетики и ЖКХ Мурманской области.

4.4.2. Контроль со стороны граждан, их объединений и организаций за предоставлением государственной услуги может быть осуществлен путем запроса соответствующей информации при условии, что она не является конфиденциальной.

5. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) МИНИСТЕРСТВА, ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ И ГОСУДАРСТВЕННЫХ СЛУЖАЩИХ МИНИСТЕРСТВА, ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ УЧРЕЖДЕНИЯ

5.1. Заявители имеют право на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) Министерства (Учреждения), его должностных лиц в ходе предоставления государственной услуги, на основании настоящего Административного регламента (далее - жалоба), устно либо письменно в Министерство.

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

1) нарушение срока регистрации заявления;

2) нарушение срока предоставления государственной услуги;

3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области для предоставления государственной услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области для предоставления государственной услуги у заявителя;

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

6) затребование с заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области;

7) отказ Министерства, должностного лица Министерства в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

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

9) приостановление предоставления государственной 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 Мурманской области.

5.3. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в Министерство. Жалобы на решения, принятые Министром, подаются в Правительство Мурманской области.

Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, в электронном виде, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

В электронной форме жалоба может быть подана заявителем посредством:

- а) официального сайта Министерства;
- б) федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»;
- в) портала федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг органами, предоставляющими государственные и муниципальные услуги, их должностными лицами, государственными и муниципальными служащими (далее - система досудебного обжалования) с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

Жалоба может быть подана заявителем через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - многофункциональный центр). При поступлении жалобы многофункциональный центр обеспечивает ее передачу в Министерство в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между многофункциональным центром и органом, предоставляющим государственную услугу, но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в Министерстве.

5.4. Адрес для направления жалобы:

- 183032, г. Мурманск, пр. Кольский, д.1;
- тел. (факс) (8152) 486-730.

Прием жалоб осуществляет должностное лицо Министерства, ответственное за прием и регистрацию направляемых в Министерство документов, в соответствии со следующим графиком:

- понедельник – пятница: 09.00 - 17.00; обеденный перерыв: 13.00 - 14.00.

Жалоба, поступившая в Министерство или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Административным регламентом. В жалобе гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такой жалобе необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

Министерство обеспечивает:

- а) оснащение мест приема жалоб;
- б) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) Министерства (учреждения), его должностных лиц либо государственных гражданских служащих посредством размещения информации на стендах в местах предоставления государственных услуг, на официальном сайте, на Едином портале;
- в) консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) Министерства (учреждения), его должностных лиц либо

государственных гражданских служащих, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;

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

д) формирование и представление в установленные сроки, посредством государственной автоматизированной информационной системы «Управление» отчетности о полученных и рассмотренных жалобах в составе форм федерального статистического наблюдения № 1-ГУ.

5.5. Жалоба должна содержать:

1) наименование Министерства (учреждения), должностного лица либо государственного служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Министерства (Учреждения), должностного лица, либо государственного служащего;

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

5.6. Министерство отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

а) наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

б) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

в) наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящих Правил в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

5.7. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является получение жалобы заявителя лично или письменно в адрес Министерства.

5.8. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования обращения, в том случае, если Министерство располагает этой информацией и документами.

5.9 Жалоба, поступившая в Министерство, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Министерства, должностного лица Министерства, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае

обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

5.10. Министр энергетики и ЖКХ Мурманской области (лицо, его замещающее) проводит личный прием заявителей по предварительной записи.

5.11. Запись заявителей проводится должностными лицами Министерства, ответственными за делопроизводство, при личном обращении, при обращении по электронной почте или с использованием средств телефонной связи.

Должностное лицо, ответственное за делопроизводство и осуществляющее запись заявителя на личный прием, информирует заявителя о дате, времени, месте приема, должности, фамилии, имени и отчестве должностного лица, осуществляющего прием.

При личном приеме заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность. На основании этого документа должностное лицо, ответственное за организацию личного приема граждан, оформляет карточку личного приема гражданина (в бумажном и (или) электронном виде) и заносит в нее содержание жалобы заявителя.

Должностное лицо, проводящее личный прием граждан, предоставляет ответ на устную жалобу, с согласия заявителя, на личном приеме в устной форме, если изложенные заявителем обстоятельства не требуют дополнительной проверки, делает соответствующую запись в карточке личного приема гражданина. Рассмотрение устной жалобы осуществляется в течение 1 рабочего дня.

В случае если заявитель истребовал письменный ответ по существу поставленных в жалобе при личном приеме вопросов, или если изложенные им данные требуют дополнительной проверки, должностное лицо, проводившее личный прием граждан, в карточке личного приема гражданина делает соответствующую запись и оформляет резолюцию для регистрации жалобы и подготовки письменного ответа в порядке, установленном административным регламентом.

5.12. Письменные жалобы граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в установленном административным регламентом порядке. О принятии письменной жалобы заявителя должностное лицо, проводившее личный прием граждан, производит запись в карточке личного приема гражданина и передает его секретарю в течение одного рабочего дня.

Секретарь обязан:

- зарегистрировать жалобу в книгу учета поступающей корреспонденции;
- оформить расписку о приеме документов (по желанию заявителя);
- передать заявление Министру энергетики и ЖКХ Мурманской области (его заместителям).

Секретарь в день получения письменного заявления (жалобы):

- вносит в журнал учета входящих документов: порядковый номер записи (входящий номер); дату и время приема документов с точностью до минуты; фамилию и инициалы имени и отчества (наименование) заявителя;

общее количество документов и общее количество листов в документах;

- проставляет на заявлении штамп Министерства и указывает входящий номер (идентичный порядковому номеру записи в книгу учета поступающей корреспонденции); при последующей работе с заявлением на всех этапах его рассмотрения обязательна ссылка на входящий номер;

- оформляет расписку по установленной форме в двух экземплярах, один из которых передает заявителю (при поступлении документов почтой направляет заявителю почтой в день регистрации жалобы), второй экземпляр прикладывает к поступившему заявлению.

Расписка должна содержать следующую информацию:

- а) дата представления заявления;
- б) фамилия и инициалы имени и отчества (наименование) заявителя;
- в) перечень документов, с указанием их наименования и реквизитов;
- г) количество листов в каждом документе;
- д) входящий номер;
- е) фамилия, инициалы имени и отчества и должность лица, принявшего документы и его подпись;
- ж) телефон, по которому заявитель может узнать о стадии рассмотрения документов.

Секретарь передает принятое заявление (жалобу) с приложенными к нему документами и распиской о принятии в день принятия заявления Министру энергетики и ЖКХ Мурманской области (его заместителям).

При рассмотрении письменной жалобы заявителя Министр энергетики и ЖКХ Мурманской области (его заместитель) назначает должностное лицо, ответственное за рассмотрение жалобы).

5.13. По результатам рассмотрения жалобы Министерство принимает одно из следующих решений:

- 1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных Министерством (Учреждением), опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, а также в иных формах;

- 2) отказывает в удовлетворении жалобы.

Не позднее дня, следующего за днем принятия одного из указанных решений заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

Ответ на жалобу, поступившую в Министерство или должностному лицу в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанной в жалобе, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в жалобе.

В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

При удовлетворении жалобы Министерство (Учреждение) принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата государственной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации. В случае, если жалоба была направлена через систему досудебного обжалования, ответ заявителю направляется посредством системы досудебного обжалования.

5.14. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

а) наименование Министерства, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

б) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

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

г) основания для принятия решения по жалобе;

д) принятое по жалобе решение;

е) в случае если жалоба признана обоснованной, - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата государственной услуги;

ж) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

5.15. Если заявитель не удовлетворен решением, принятым в ходе рассмотрения жалобы, то решения, принятые в рамках предоставления государственной услуги, могут быть обжалованы в судебном порядке.

Приложение 1

к Административному регламенту
предоставления Министерством энергетики и ЖКХ Мурманской области
государственной услуги по утверждению нормативов технологических потерь
при передаче тепловой энергии, теплоносителя по тепловым сетям

Бланк организации
Исходящий номер, дата

Министру энергетики и ЖКХ
Мурманской области

ЗАЯВЛЕНИЕ

об утверждении нормативов _____

на _____ год

1. Полное наименование организации _____
(в соответствии с юридическими документами)
2. Юридический адрес _____
(юридический и фактический адреса, индекс)
4. Руководитель (должность, ФИО, телефон) _____
5. Контактное лицо (должность, ФИО, телефон) _____
8. Действующее значение норматива (ед.изм.) _____
утвержден: приказ № _____ от _____
9. Заявляемое значение норматива (ед.изм.) _____
10. Основание для пересмотра (утверждения) норматива _____
11. Перечень прилагаемых документов с указанием количества листов (реестр).

(руководитель)

(подпись)

(расшифровка подписи)

М.П.

Ф.И.О. исполнителя
контактный телефон

Приложение 2

к Административному регламенту
предоставления Министерством энергетики и ЖКХ Мурманской области
государственной услуги по утверждению нормативов технологических потерь
при передаче тепловой энергии, теплоносителя по тепловым сетям

**Требования к оформлению документов, представляемых заявителем для
предоставления государственной услуги**

1. Заявление оформляется на фирменном бланке организации с указанием реквизитов (даты и номера) подписывается руководителем или иным уполномоченным лицом регулируемой организации, скрепляется печатью (приложение 1 к настоящему приказу). К заявлению прилагаются:

- опись представляемых в Министерство документов;
- документы, указанные в пунктах 2.6.1 и 2.6.2 Административного регламента.

2. Прилагаемые к заявлению документы, представляются в Министерство в одном экземпляре, сшитые в скоросшиватели, пронумерованные.

3. Обоснования расчетов должны формироваться по принципам минимизации объемов и достаточности информации, при этом содержать всю необходимую информацию, относящуюся к существу вопроса.

При наличии обоснования показателя, указанного в расчетных таблицах, ссылка на страницу, документ, строку документа обязательна.

В случае непредставления документов, обосновывающих величину показателя, входящего в расчет, данный показатель может быть не принят в расчет при утверждении норматива.

4. Дополнительные документы, предоставляемые в соответствии с запросами Министерства, должны быть представлены с сопроводительным письмом, пояснительной запиской по существу вопроса, сшитые в скоросшиватель, пронумерованные, с соответствующим перечнем.

5. Все направленные на рассмотрение в Министерство расчеты представляются также в электронном виде. Расчеты нормативов предоставляются в формате табличного процессора в форме активных макетов со всеми необходимыми исходными данными и расчетными формулами.

6. Все обосновывающие документы должны быть заверены печатью организации и подписью ответственного за достоверность данных должностного лица.

**О МЕСТАХ НАХОЖДЕНИЯ, СПРАВОЧНЫЕ ТЕЛЕФОНЫ, АДРЕСА САЙТОВ
В СЕТИ ИНТЕРНЕТ, АДРЕСА ЭЛЕКТРОННОЙ ПОЧТЫ**

1. Место нахождения Министерства энергетики и жилищно-коммунального хозяйства Мурманской области:

- 183032, г. Мурманск, пр. Кольский, д. 1, Министерство энергетики и жилищно-коммунального хозяйства Мурманской области.

График работы УЧРЕЖДЕНИЕ, осуществляющего прием и информирование Заявителей, кабинет № 114:

- понедельник - четверг - 10.00 - 17.00

(перерыв с 13.00 до 14.00),

- пятница - 14.00 - 16.00,

- суббота, воскресенье - выходные дни.

телефон для справок: (8152) 994-258, (8152) 994-265

2. Прием документов:

- 183032, г. Мурманск, пр. Кольский, д. 1, Министерство энергетики и жилищно-коммунального хозяйства Мурманской области, приемная министра.

Часы работы для приема материалов и обращений:

- понедельник - четверг - 10.00 - 17.00

(перерыв с 13.00 до 14.00),

- пятница - 14.00 - 16.00,

- суббота, воскресенье - выходные дни.

3. Почтовым отправлением:

в адрес: 183032, г. Мурманск, пр. Кольский, д. 1, Министерство энергетики и жилищно-коммунального хозяйства Мурманской области.

4. Справочная информация о корреспонденции:

- тел. (8152) 486-731

5. Официальный сайт: www.minenergo.gov-murman.ru

6. Министр:

тел. приемной: (8152) 486-730, факс: (8152) 486-732; E-mail: minenergo@gov-murman.ru

7. Управление обеспечения деятельности энергетической и жилищно-коммунальной инфраструктуры Министерства.

Руководитель управления тел. (8152) 486-750, каб. № 715.

Приложение 4

к Административному регламенту
предоставления Министерством энергетики и ЖКХ Мурманской области
государственной услуги по утверждению нормативов технологических потерь
при передаче тепловой энергии, теплоносителя по тепловым сетям

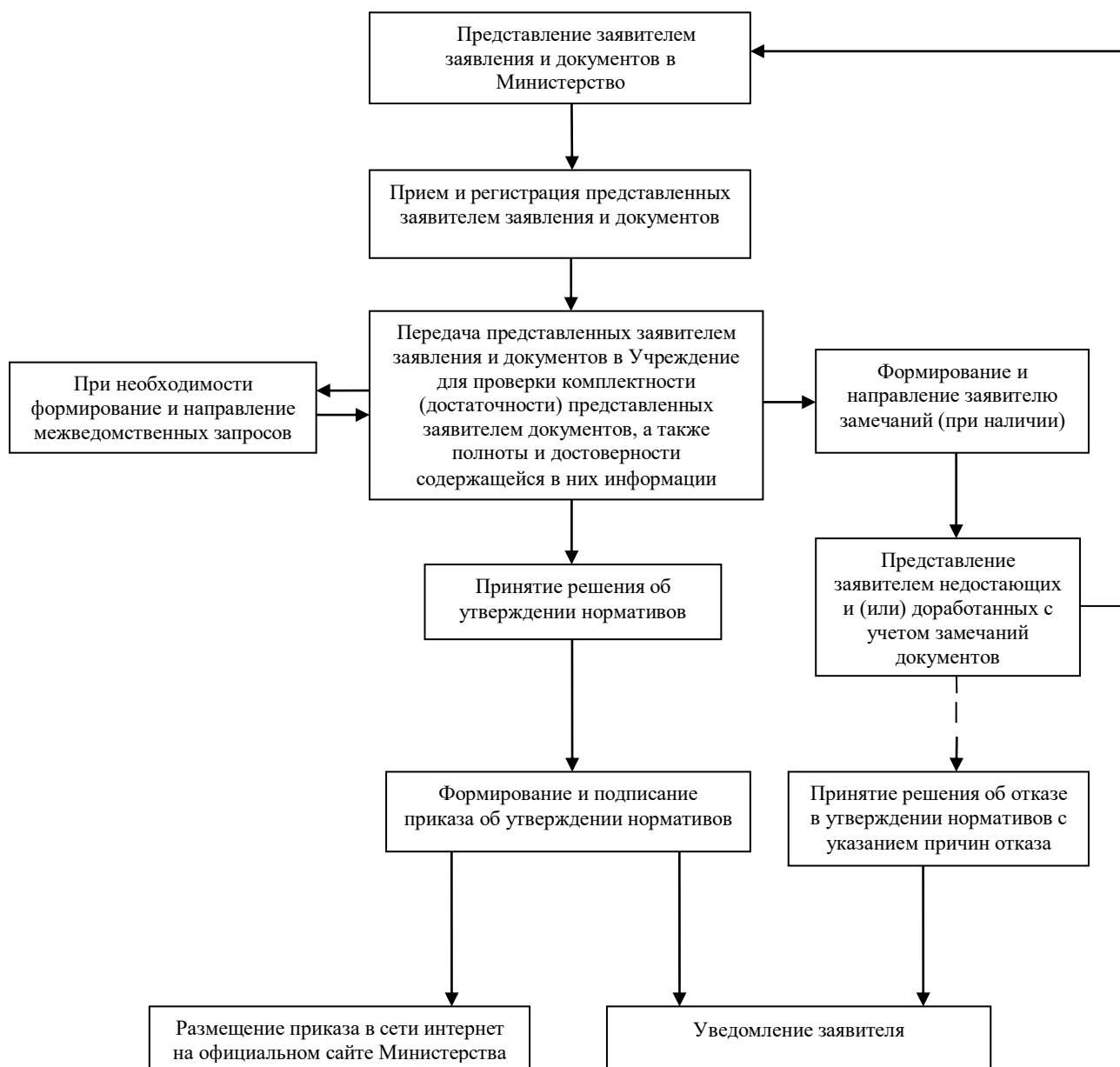
**Показатели доступности и качества выполнения
государственной услуги и их значения**

№ п.п.	Показатели доступности и качества выполнения государственной услуги	Нормативное значение показателя
<i>Показатели доступности выполняемой услуги</i>		
1	Достоверность информации об исполняемой услуги (%)	100 %
2	Процент заявителей, удовлетворенных графиком работы Министерства	100 %
3	Процент заявителей, ожидающих в очереди не более 15 минут	100 %
4	Простота и ясность изложения информационных и инструктивных документов (процент заявителей, обратившихся за повторной консультацией)	5 %
<i>Показатели качества выполняемой услуги</i>		
5	Процент случаев выполнения услуги в установленный срок с момента приема документов	100 %
6	Процент обоснованных жалоб	5 %
7	Процент заявителей, удовлетворенных культурой обслуживания	100 %

Приложение 5

к Административному регламенту
предоставления Министерством энергетики и ЖКХ Мурманской области
государственной услуги по утверждению нормативов технологических потерь
при передаче тепловой энергии, теплоносителя по тепловым сетям

**Блок-схема предоставления государственной услуги по утверждению
нормативов технологических потерь при передаче тепловой энергии,
теплоносителя по тепловым сетям**



—————> выполнено

- - - - -> не выполнено

Приложение 6

к Административному регламенту
предоставления Министерством энергетики и ЖКХ Мурманской области
государственной услуги по утверждению нормативов технологических потерь
при передаче тепловой энергии, теплоносителя по тепловым сетям

**МИНИСТЕРСТВО
ЭНЕРГЕТИКИ И ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНОГО
ХОЗЯЙСТВА МУРМАНСКОЙ ОБЛАСТИ**

пр. Кольский, д.1, г. Мурманск, 183032,
тел. (8152) 486-730, факс (8152) 486-732, E-mail: minenergo@gov-murman.ru

_____ № ____ / _____

Наименование органа или
организации, в адрес которых
направляется межведомственный
запрос

*Межведомственный запрос
о предоставлении документов
/информации*

На основании статьи 6 Федерального закона от 27.07.2011 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» для оказания государственной / муниципальной услуги «*Наименование услуги*» (идентификатор (№) услуги в реестре государственных или муниципальных услуг) прошу в срок до _____ предоставить в наш адрес следующие документы / информацию:

1. (Наименование документа или сведения, необходимые для предоставления документа и (или) информации, установленные административным регламентом предоставления государственной / муниципальной услуги, а также сведения, предусмотренные нормативными правовыми актами как необходимые для предоставления таких документа и (или) информации).

2. ...

3. ...

Документы / информация, необходимые для предоставления государственной / муниципальной услуги, указаны в _____

(наименование нормативного правового акта, которым установлено предоставление документа и (или) информации, необходимых для предоставления государственной (муниципальной) услуги, и реквизиты данного НПА)

Министр

подпись

ФИО

Ф.И.О. исполнителя
Контактный телефон.

Приложение 7

к Административному регламенту
предоставления Министерством энергетики и ЖКХ Мурманской области
государственной услуги по утверждению нормативов технологических потерь
при передаче тепловой энергии, теплоносителя по тепловым сетям

**МИНИСТЕРСТВО
ЭНЕРГЕТИКИ И ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНОГО
ХОЗЯЙСТВА МУРМАНСКОЙ ОБЛАСТИ**

пр. Кольский, д.1, г. Мурманск, 183032,
тел. (8152) 486-730, факс (8152) 486-732, E- mail: minenergo@gov-murman.ru

№ ____ / ____
на № ____ от ____

Наименование организации
Должность,
Ф.И.О. адресата
(или Ф.И.О. индивидуального
предпринимателя, Ф.И.О. частного
лица)

О возврате документов

Уважаемый _____!

Министерство энергетики и жилищно-коммунального хозяйства
Мурманской области уведомляет Вас (уведомляет, доводит до сведения,
просит)

(излагается суть требований, уведомления или просьбы)

Приложение (*при необходимости*): наименование прилагаемых материалов с
указанием количества листов, папок, книг, экземпляров.

Министр

подпись

ФИО

Ф.И.О. исполнителя
Контактный телефон.

Приложение 8
к Административному регламенту
предоставления Министерством энергетики и ЖКХ Мурманской области
государственной услуги по утверждению нормативов технологических потерь
при передаче тепловой энергии, теплоносителя по тепловым сетям

**МИНИСТЕРСТВО
ЭНЕРГЕТИКИ И ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНОГО
ХОЗЯЙСТВА МУРМАНСКОЙ ОБЛАСТИ**

пр. Кольский, д.1, г. Мурманск, 183032,
тел. (8152) 486-730, факс (8152) 486-732, E-mail: minenergo@gov-murman.ru

ПРИКАЗ

от _____ 201_ года

№ _____

г. Мурманск

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 190-ФЗ
«О теплоснабжении», на основании постановления Правительства Мурманской
области от 23.04.2014 № 210-ПП «Об утверждении Положения о Министерстве
энергетики и жилищно-коммунального хозяйства Мурманской области»
п р и к а з ы в а ю:

утвердить прилагаемые _____ на 201_ год.
(описание норматива)

организации _____
(наименование организации)

Министр

подпись

ФИО