

МИНИСТЕРСТВО ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНОГО ХОЗЯЙСТВА И ГРАЖДАНСКОЙ ЗАЩИТЫ НАСЕЛЕНИЯ ПЕНЗЕНСКОЙ ОБЛАСТИ

П Р И К А З

от 07.02.2022 г. № 36/ОД

Об утверждении Административного регламента предоставления Министерством жилищно-коммунального хозяйства и гражданской защиты населения Пензенской области государственной услуги «Оценка качества оказания общественно полезных услуг социально ориентированными некоммерческими организациями»

В соответствии с пунктом 2.1 статьи 31.4 Федерального закона от 12.01.1996 № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях» (с последующими изменениями), Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (с последующими изменениями), постановлением Правительства Пензенской области от 29.06.2011 № 410-пП «О разработке и утверждении административных регламентов осуществления государственного контроля (надзора) и административных регламентов предоставления государственных услуг исполнительными органами государственной власти Пензенской области» (с последующими изменениями), постановлением Правительства Российской Федерации от 26.01.2017 № 89 «О реестре некоммерческих организаций - исполнителей общественно полезных услуг» (с последующими изменениями), постановлением Правительства Пензенской области от 10.03.2021 № 112-пП «Об утверждении Перечня исполнительных органов государственной власти Пензенской области, осуществляющих оценку качества оказания общественно полезных услуг социально ориентированными некоммерческими организациями», руководствуясь Положением о Министерстве жилищно-коммунального хозяйства и гражданской защиты населения Пензенской области, утвержденным постановлением Правительства Пензенской области от 19.07.2021 г. № 424-пП «Об утверждении Положения о Министерстве жилищно-коммунального хозяйства и гражданской защиты населения Пензенской области» (с последующими изменениями), **п р и к а з ы в а ю:**

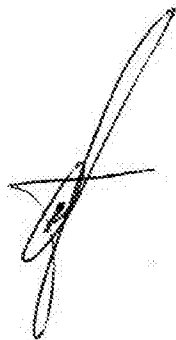
1. Утвердить Административный регламент предоставления Министерством жилищно-коммунального хозяйства и гражданской защиты населения Пензенской

области государственной услуги «Оценка качества оказания общественно полезных услуг социально ориентированными некоммерческими организациями».

2. Настоящий приказ разместить (опубликовать) на официальном сайте Министерства жилищно-коммунального хозяйства и гражданской защиты населения Пензенской области <https://uprgkh.pnzreg.ru/> и на официальной интернет-портале правовой информации <http://pravo.gov.ru/>.

3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Врио министра

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'D.V. Gerasimov', written in a cursive style.

Д.В. Герасимов

Утвержден приказом
Министерства жилищно-коммунального
хозяйства и гражданской защиты
населения Пензенской области
от «07.02.2022г.» № 36/ОД

Административный регламент предоставления Министерством жилищно-коммунального хозяйства и гражданской защиты населения Пензенской области государственной услуги «Оценка качества оказания общественно полезных услуг социально ориентированными некоммерческими организациями»

1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования регламента

Административный регламент предоставления Министерством жилищно-коммунального хозяйства и гражданской защиты населения Пензенской области государственной услуги «Оценка качества оказания общественно полезных услуг социально ориентированными некоммерческими организациями» (далее - Регламент, государственная услуга) определяет сроки и последовательность административных процедур (действий) Министерством жилищно-коммунального хозяйства и гражданской защиты населения Пензенской области (далее - Министерство) в пределах установленных нормативными правовыми актами Российской Федерации и Пензенской области полномочий, порядок и стандарт предоставления государственной услуги в целях повышения качества предоставления и доступности государственной услуги.

Настоящий Регламент также устанавливает порядок взаимодействия между структурными подразделениями Министерства, их должностными лицами, между Министерством и физическими или юридическими лицами, индивидуальными предпринимателями, их уполномоченными представителями, иными органами государственной власти, органами местного самоуправления, учреждениями и организациями в процессе предоставления государственной услуги.

1.2. Круг заявителей

Заявителями на предоставление государственной услуги являются социально ориентированные некоммерческие организации (далее – заявители), оценка качества оказания общественно полезных услуг которых относится к компетенции Министерства в соответствии с Перечнем исполнительных органов государственной власти Пензенской области, осуществляющих оценку качества оказания общественно полезных услуг социально ориентированными некоммерческими организациями, утвержденным постановлением Правительства Пензенской области от 10.03.2021 № 112-пП «Об утверждении Перечня исполнительных органов государственной власти Пензенской области, осуществляющих оценку качества оказания общественно полезных услуг

социально ориентированными некоммерческими организациями», за исключением социально ориентированных некоммерческих организаций, оказывающих одну общественно полезную услугу на территории более половины субъектов Российской Федерации, и (или) получившей финансовую поддержку за счет средств федерального бюджета в связи с оказанием ими общественно полезных услуг.

От имени заявителя могут выступать его представители в соответствии с законодательством Российской Федерации.

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении государственной услуги

1.3.1. Информация по вопросам предоставления государственной услуги в сети «Интернет» размещена на официальном сайте Министерства (<https://uprgkh.pnzreg.ru>) (далее – официальный сайт), а также в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» <https://www.gosuslugi.ru/> (далее – Единый портал), в региональной государственной информационной системе «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Пензенской области» <https://gosuslugi.pnzreg.ru/> (далее – Региональный портал).

Информирование по вопросам предоставления государственной услуги также осуществляется специалистами отдела по жилищному надзору за техническим состоянием многоквартирных домов (далее - уполномоченное структурное подразделение) непосредственно в помещении уполномоченного структурного подразделения.

На Едином портале, Региональном портале, официальном сайте Министерства размещается следующая информация:

1) исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги, требования к оформлению указанных документов, а также перечень документов, которые заявитель вправе представить по собственной инициативе;

2) круг заявителей;

3) срок предоставления государственной услуги;

4) результаты предоставления государственной услуги, порядок представления документа, являющегося результатом предоставления государственной услуги;

5) исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении государственной услуги;

6) о праве заявителя на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления государственной услуги;

7) формы заявлений (уведомлений, сообщений), используемые при предоставлении государственной услуги.

1.3.2. Справочная информация о месте нахождения и графике работы Министерства, справочные телефоны Министерства, адрес электронной почты Министерства размещается на информационных стендах в помещении Министерства, на официальном сайте Министерства, на Едином портале, Региональном портале.

Информирование о порядке, формах, месте и способах получения справочной информации осуществляется аналогично информированию о порядке предоставления государственной услуги, приведенному в настоящем разделе Регламента.

1.3.3. Информация о порядке предоставления государственной услуги при посещении заявителем Министерства лично, посредством телефонной связи, Единого портала, Регионального портала, а также на официальном сайте Министерства предоставляется заявителю бесплатно.

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

1.3.5. При получении письменного обращения по вопросам порядка предоставления государственной услуги ответ на обращение направляется почтой в адрес заявителя в срок, не превышающий 7 рабочих дней с момента поступления письменного обращения либо в электронной форме, в случае если заявитель указал на такой способ получения в своем заявлении.

При поступлении вопросов о предоставлении государственной услуги по электронной почте ответ на обращение направляется на адрес электронной почты заявителя в срок, не превышающий 7 рабочих дней с момента поступления обращения, либо по выбору заявителя в иной форме, указанной им в обращении.

1.3.6. При поступлении вопросов о предоставлении государственной услуги, а также сведений о ходе ее предоставления посредством телефонной связи (лично) должностные лица Министерства, осуществляющие индивидуальное устное информирование, должны принять все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы, в том числе с привлечением других должностных лиц.

Индивидуальное устное информирование каждого заявителя, обратившегося по телефону, осуществляется не более 10 минут, если лично, то не более 30 мин.

В случае если для подготовки ответа требуется более продолжительное время, должностное лицо Министерства, осуществляющее индивидуальное устное информирование, может предложить заявителю обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначить другое удобное для него время для устного информирования.

При ответе на телефонные звонки должностное лицо Министерства, осуществляющее информирование, сняв трубку, должен назвать фамилию, имя, отчество, занимаемую должность и наименование структурного подразделения Министерства, предложить гражданину представиться и изложить суть вопроса.

Во время разговора необходимо произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат.

Должностное лицо Министерства, осуществляющее информирование по телефону (лично), должно корректно и внимательно относиться к гражданам, не унижая их чести и достоинства.

2. Стандарт предоставления государственной услуги

2.1. Наименование государственной услуги

Оценка качества оказания общественно полезных услуг социально ориентированными некоммерческими организациями.

Краткое наименование государственной услуги не предусмотрено.

2.2. Наименование исполнительного органа государственной власти Пензенской области, предоставляющего государственную услугу

Предоставление государственной услуги осуществляется Министерством жилищно-коммунального хозяйства и гражданской защиты населения Пензенской области.

2.3. Результат предоставления государственной услуги

2.3.1. Выдача заявителю заключения о соответствии качества оказываемых им общественно полезных услуг установленным критериям (далее – заключение).

2.3.2. Мотивированное уведомление об отказе заявителю в выдаче заключения.

2.4. Срок предоставления государственной услуги

Срок предоставления государственной услуги составляет 30 дней. Указанный срок может быть продлен, но не более чем на 30 дней, в случае направления Министерством запросов в соответствии с пунктом 6 Правил принятия решения о признании социально ориентированной некоммерческой организации исполнителем общественно полезных услуг, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 26.01.2017 № 89 «О реестре некоммерческих организаций - исполнителей общественно полезных услуг (с последующими изменениями).

В случае если заявитель включен в реестр поставщиков социальных услуг по соответствующей общественно полезной услуге, продление срока принятия решения о выдаче заключения либо направлении уведомления об отказе в выдаче заключения не допускается.

Срок выдачи документов, являющихся результатом предоставления государственной услуги, не должен превышать 3 рабочих дней со дня принятия решения о выдаче заключения либо об отказе в предоставлении государственной услуги.

2.5. Правовые основания для предоставления государственной услуги

Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги (с указанием их реквизитов и источников официального опубликования) размещается на официальном сайте Министерства, на Едином портале, Региональном портале.

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги, способы их предоставления

2.6.1. Для получения государственной услуги заявитель подает заявление о выдаче заключения о соответствии качества оказываемых социально ориентированной некоммерческой организацией общественно полезных услуг установленным критериям (далее – заявление) и документы:

2.6.1.1. Заявление подается по форме, установленной приложением № 1 к настоящему Регламенту.

В заявлении должно быть обосновано соответствие оказываемых организацией услуг установленным критериям оценки качества оказания общественно полезных услуг:

соответствие общественно полезной услуги установленным нормативными правовыми актами Российской Федерации требованиям к ее содержанию (объем, сроки, качество предоставления);

наличие у лиц, непосредственно задействованных в исполнении общественно полезной услуги (в том числе работников организации и работников, привлеченных по договорам гражданско-правового характера), необходимой квалификации (в том числе профессионального образования, опыта работы в соответствующей сфере), достаточность количества таких лиц;

удовлетворенность получателей общественно полезных услуг качеством их оказания (отсутствие жалоб на действия (бездействие) и (или) решения организации, связанные с оказанием ею общественно полезных услуг, признанных обоснованными судом, органами государственного контроля (надзора) и муниципального надзора, иными органами в соответствии с их компетенцией в течение 2 лет, предшествующих выдаче заключения);

открытость и доступность информации о заявителе;

отсутствие организации в реестре недобросовестных поставщиков по результатам оказания услуги в рамках исполнения контрактов, заключенных в соответствии с Федеральным законом от 05.04.2013 № 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд» (с последующими изменениями).

2.6.1.2. К заявлению могут быть приложены документы, обосновывающие соответствие оказываемых заявителем услуг установленным критериям (справки, характеристики, экспертные заключения, заключения общественных советов при заинтересованных органах, копии дипломов и благодарственных писем и другие).

Требования к документам:

документы представляются на русском языке в одном подлинном экземпляре;

содержащие более одного листа, должны быть прошиты, пронумерованы и заверены подписью руководителя постоянно действующего исполнительного органа заявителя или иного лица, имеющего право действовать от его имени без доверенности, на обороте последнего листа на месте прошивки и скреплены печатью (при наличии);

при составлении заявления не допускается использование сокращений слов и аббревиатур;

текст документов не должен быть исполнен карандашом, должен быть написан разборчиво;

текст документов не должен содержать подчисток, приписок, зачеркнутых слов и иных не оговоренных исправлений, а также иметь повреждения, наличие которых не позволяет однозначно истолковать их содержание.

В случае если заявитель включен в реестр поставщиков социальных услуг по соответствующей общественно полезной услуге, представление документов, обосновывающих соответствие оказываемых организацией услуг установленным критериям оценки качества оказания общественно полезных услуг, не требуется.

2.6.2 Исчерпывающий перечень документов и информации, получаемой Министерством в рамках межведомственного информационного взаимодействия, в случае не предоставления их заявителем по собственной инициативе:

-сведения, подтверждающие отсутствие заявителя в реестре недобросовестных поставщиков, предусмотренного Федеральным законом от 05.04.2013 № 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд» (с последующими изменениями);

-документ, подтверждающий факт внесения записи о юридическом лице в реестр поставщиков социальных услуг по соответствующей общественно полезной услуге.

2.6.3. Заявитель и его представитель вправе подать заявление и документы следующими способами:

а) лично по адресу Министерства: г. Пенза, ул. Московская, д. 110;

б) посредством почтовой связи с описью вложения по адресу Министерства: 440000, г. Пенза, ул. Московская, д. 110;

в) в форме электронного документа, подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью, посредством Единого портала, Регионального портала, официального сайта Министерства.

Формирование заявления в электронной форме осуществляется посредством заполнения интерактивной формы запроса на Едином портале, Региональном портале, официальном сайте Министерства без необходимости дополнительной подачи заявления в какой-либо иной форме.

Образцы заполнения электронной формы заявления размещаются на Едином портале, Региональном портале, официальном сайте Министерства.

После заполнения заявителем каждого из полей электронной формы заявления автоматически осуществляется его форматно-логическая проверка.

При выявлении некорректно заполненного поля электронной формы заявления заявитель уведомляется о характере выявленной ошибки и порядке ее устранения посредством информационного сообщения непосредственно в электронной форме заявления.

При формировании заявления обеспечивается:

а) возможность копирования и сохранения запроса и иных документов, указанных в пункте 2.6 Регламента, необходимых для предоставления государственной услуги;

в) возможность печати на бумажном носителе копии электронной формы заявления;

г) сохранение ранее введенных в электронную форму заявления значений в любой момент по желанию пользователя, в том числе при возникновении ошибок ввода и возврате для повторного ввода значений в электронную форму заявления;

д) заполнение полей электронной формы заявления до начала ввода сведений заявителем с использованием сведений, размещенных в федеральной государственной информационной системе «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме» (далее - ЕСИА), и сведений, опубликованных на Едином портале, Региональном портале, в части, касающейся сведений, отсутствующих в ЕСИА;

е) возможность вернуться на любой из этапов заполнения электронной формы заявления без потери ранее введенной информации;

ж) возможность доступа заявителя на Едином портале, Региональном портале, официальном сайте Министерства к ранее поданным им заявлениям в течение не менее одного года, а также частично сформированных заявлений – в течение не менее 3 месяцев.

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

Заявителю отказывается в приеме к рассмотрению поданных в электронной форме заявления и документов, подписанных усиленной квалифицированной электронной подписью, при выявлении несоблюдения установленных условий признания ее действительности.

Отказ в приеме к рассмотрению заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги, по иным основаниям не допускается.

2.8. Исчерпывающий перечень оснований приостановления предоставления государственной услуги или для отказа в предоставлении государственной услуги

2.8.1. Оснований для приостановления предоставления государственной услуги не имеется.

2.8.2. Основаниями для отказа в предоставлении государственной услуги являются:

2.8.2.1. несоответствие общественно полезной услуги установленным нормативными правовыми актами Российской Федерации требованиям к ее содержанию (объем, сроки, качество предоставления);

2.8.2.2. отсутствие у лиц, непосредственно задействованных в исполнении общественно полезной услуги (в том числе работников организации и работников, привлеченных по договорам гражданско-правового характера), необходимой квалификации (в том числе профессионального образования, опыта работы в соответствующей сфере), недостаточность количества лиц, у которых есть необходимая квалификация;

2.8.2.3. наличие в течение 2 лет, предшествующих выдаче заключения о соответствии качества, жалоб на действия (бездействие) и (или) решения организации, связанных с оказанием ею общественно полезных услуг, признанных обоснованными судом, органами государственного контроля (надзора) и муниципального контроля, иными государственными органами в соответствии с их компетенцией;

2.8.2.4. несоответствие уровня открытости и доступности информации об организации установленным нормативными правовыми актами Российской Федерации требованиям (при их наличии);

2.8.2.5. наличие в течение 2 лет, предшествующих выдаче заключения о соответствии качества, информации об организации в реестре недобросовестных поставщиков по результатам оказания услуги в рамках исполнения контрактов, заключенных в соответствии с Федеральным законом от 05.04.2013 № 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд» (с последующими изменениями);

2.8.2.6. непредставление (предоставление не в полном объеме) документов, указанных в пункте 2.6.1 пункта 2.6 настоящего Регламента, представление документов, содержащих недостоверные сведения, либо документов, оформленных в ненадлежащем порядке.

2.9. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении государственной услуги, и способы ее взимания в случаях, предусмотренных федеральными законами, принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами Пензенской области

Государственная услуга предоставляется бесплатно.

2.10. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги и при получении результата предоставления государственной услуги

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче документов, указанных в пункте 2.6 раздела 2 «Стандарт предоставления государственной услуги» настоящего Регламента составляет не более 10 минут.

2.11. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги

Запрос заявителя о предоставлении государственной услуги регистрируется в течение 10 минут с момента поступления в Министерство в порядке, установленном пунктом 3.2. раздела 3 «Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в том числе особенностей выполнения административных процедур в электронной форме» настоящего Регламента.

Регистрация заявления о предоставлении государственной услуги, направленного в форме электронного документа с использованием Единого

портала, Регионального портала, официального сайта Министерства осуществляется в автоматическом режиме.

2.12. Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении государственной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления государственной услуги

Здания (строения), в которых предоставляется государственная услуга, должны располагаться с учетом пешеходной доступности (не более 10 минут пешком) для заявителей от остановок общественного транспорта.

Центральный вход должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей следующую информацию об Министерстве:

- 1) наименование Министерства;
- 2) график работы;
- 3) должности, Ф.И.О. специалистов, предоставляющих государственную услугу.

Предоставление государственной услуги осуществляется в отдельных специально оборудованных помещениях, обеспечивающих беспрепятственный доступ инвалидов (включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников).

Помещения для предоставления государственной услуги размещаются на нижних этажах зданий, оборудованных отдельным входом, или в отдельно стоящих зданиях. На территории, прилегающей к месторасположению Министерства, выделяется 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 абзаца Регламента в порядке, определяемой Правительством Российской Федерации. На указанных транспортных средствах должен быть установлен опознавательный знак «Инвалид» и информация об этих транспортных средствах должны быть внесена в федеральный реестр инвалидов.

Вход и выход из помещения для предоставления государственной услуги оборудуются пандусами, расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски.

Вход и выход из помещения для предоставления государственной услуги оборудуются соответствующими указателями с автономными источниками бесперебойного питания.

Прием получателей государственной услуги осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях и залах обслуживания (информационных залах) - местах предоставления государственной услуги.

Помещения Министерства должны соответствовать Санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам.

В помещениях для предоставления государственной услуги на видном месте располагаются схемы размещения средств пожаротушения и путей эвакуации посетителей и сотрудников уполномоченного органа.

Обеспечивается дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей и знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика.

Сотрудники Министерства, предоставляющие услуги населению, оказывают помощь инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

Помещение для предоставления государственной услуги обеспечивается необходимыми для предоставления государственной услуги оборудованием (компьютеры, средства электронно-вычислительной техники, средства связи, включая Интернет, оргтехника, аудио- и видеотехника), канцелярскими принадлежностями, информационными и методическими материалами, а также стульями и столами, системами кондиционирования (охлаждения и нагрева) воздуха, средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

При организации рабочих мест должна быть предусмотрена возможность свободного входа и выхода из помещения при необходимости.

В местах предоставления государственной услуги предусматривается оборудование доступных мест общего пользования (туалетов) и хранения верхней одежды посетителей.

Места предоставления государственной услуги оборудуются с учетом стандарта комфортности предоставления государственных услуг.

2.13. Показатели доступности и качества государственной услуги

Показателями доступности государственной услуги являются:

- транспортная доступность к местам предоставления государственной услуги;
- обеспечение беспрепятственного доступа лиц к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга;
- наличие исчерпывающей информации о способах, порядке и сроках предоставления государственной услуги на официальном сайте Министерства, на Едином портале, Региональном портале;
- размещение информации о порядке предоставления государственной услуги в средствах массовой информации и информационных стендах;
- возможность получения заявителем информации о ходе предоставления государственной услуги с использованием Единого портала, Регионального портала, официального сайта Министерства.

Показателями качества государственной услуги являются:

- соблюдение сроков предоставления государственной услуги;
- отсутствие поданных в установленном порядке жалоб на решения и действия (бездействие), принятые и осуществленные при предоставлении государственной услуги;
- отсутствие жалоб на некорректное, невнимательное отношение сотрудников, оказывающих государственную услугу, к заявителям (их представителям).

2.14. Иные требования, в том числе учитывающие особенности

**предоставления государственной услуги в многофункциональном
центре предоставления государственных и муниципальных услуг
и особенности предоставления государственной услуги
в электронной форме**

2.14.1. При предоставлении государственной услуги в электронной форме посредством Единого портала, Регионального портала, официального сайта Министерства заявителю обеспечивается:

- а) получение информации о порядке и сроках предоставления государственной услуги;
- б) формирование заявления о предоставлении государственной услуги;
- в) прием и регистрация заявления и (или) иных документов, необходимых для предоставления услуги;
- г) получение сведений о ходе выполнения государственной услуги;
- д) осуществление оценки качества предоставления государственной услуги;
- е) досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) Министерства, его должностных лиц.

Информация о ходе предоставления государственной услуги направляется заявителю Министерством в срок, не превышающий одного рабочего дня после завершения выполнения соответствующего действия, на адрес электронной почты или с использованием средств Единого портала, Регионального портала, официального сайта Министерства по выбору заявителя.

2.14.2. Заявитель вправе оценить качество предоставления государственной услуги на всех стадиях ее предоставления (получение информации о порядке и сроках предоставления государственной услуги; формирование заявления о предоставлении государственной услуги; прием и регистрация заявления и иных документов, необходимых для предоставления государственной услуги; получение сведений о ходе предоставления государственной услуги; получение результата предоставления государственной услуги; осуществление оценки качества предоставления государственной услуги; досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) Министерства, его должностных лиц), непосредственно после их получения посредством заполнения опросной формы, размещенной в личном кабинете заявителя на Едином портале, Региональном портале.

Опросная форма включает следующие поля для заполнения: доступность информации о порядке предоставления государственной услуги; доступность электронных форм документов, необходимых для предоставления государственной услуги; доступность инструментов совершения в электронном виде платежей, необходимых для получения государственной услуги; время ожидания ответа на подачу заявления; время предоставления государственной услуги; удобство процедур предоставления государственной услуги, включая процедуры записи на прием, подачи заявления, оплаты обязательных платежей, информирования заявителя о ходе предоставления государственной услуги, а также получения результата предоставления государственной услуги.

Заявителю после успешного заполнения опросной формы оценки на Едином портале, Региональном портале на адрес электронной почты поступает

уведомление о сохраненной оценке со ссылкой на просмотр статистики по данной услуге.

Оценка заявителем качества предоставления государственной услуги в электронной форме не является обязательным условием для продолжения предоставления государственной услуги.

2.14.3. В многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг государственная услуга не предоставляется.

3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме, а также особенности выполнения административных процедур в многофункциональных центрах

3.1. Перечень административных процедур

Предоставление государственной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

3.1.1. прием и регистрация заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги;

3.1.2. формирование и направление межведомственных запросов;

3.1.3. принятие решения о выдаче заключения либо об отказе в выдаче заключения;

3.1.4. выдача результата предоставления государственной услуги заявителю;

3.1.5. исправление допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах.

3.2. Прием и регистрация заявления о предоставлении государственной услуги и иных документов

3.2.1. Основанием для начала административной процедуры является получение Министерством заявления и документов, указанных в пункте 2.6 настоящего Регламента.

3.2.2. Административная процедура включает в себя следующие административные действия:

3.2.2.1. прием специалистом Министерства заявления и документов;

3.2.2.2. удостоверение специалистом Министерства представленных копий документов в установленном порядке (при необходимости в ходе личного обращения);

3.2.2.3 регистрация заявления и представленных документов в журнале регистрации по форме, приведенной в приложении № 2 к настоящему Регламенту;

3.2.2.4. выдача расписки-уведомления о приеме (регистрации) заявления и документов, указанных в пункте 2.6 настоящего Регламента, в ходе личного приема.

Срок выполнения указанных действий устанавливается до 15 минут.

При приеме заявления о предоставлении государственной услуги на

бумажном носителе, представленного заявителем лично, по его желанию на втором экземпляре заявления специалистом Министерства, ответственным за прием документов, проставляется дата приема заявления, фамилия, имя, отчество (при наличии) специалиста, принявшего заявление.

3.2.3. В случае если вышеуказанные заявление и документы представлены в Министерство посредством почтового отправления, расписка в получении таких заявления и документов направляется специалистом Министерства по указанному в заявлении почтовому адресу в течение рабочего дня, следующего за днем получения Министерством заявления.

3.2.4. При получении заявления и комплекта документов в электронной форме посредством Единого портала, Регионального портала, официального сайта Министерства в автоматическом режиме осуществляется регистрация и форматно-логический контроль заявления, проверка действительности квалифицированных электронных подписей, которыми подписаны заявление и комплект документов, а также наличия основания для отказа в приеме заявления, указанного в подпункте 2.7. настоящего Регламента.

При наличии основания для отказа в приеме к рассмотрению заявления заявителю направляется письмо об отказе в приеме к рассмотрению заявления, способом, указанным в заявлении, с указанием причин отказа.

При отсутствии основания для отказа в приеме к рассмотрению заявления заявителю направляется уведомление способом, указанным в заявлении, о его приеме с указанием присвоенного в электронной форме уникального номера, по которому посредством Единого портала, Регионального портала, официального сайта Министерства заявителю будет представлена информация о ходе его рассмотрения.

После принятия заявления статус запроса заявителя в личном кабинете на Едином портале, Региональном портале, официальном сайте Министерства обновляется до статуса «принято».

3.2.5. Критерием для приема и регистрации заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги, является поступление таких заявления и документов в Министерство.

3.2.6. Результатом выполнения административной процедуры является регистрация полученных заявления и документов в день их поступления.

Зарегистрированные в течение рабочего дня заявление и документы, указанные в пункте 2.6 настоящего Регламента, передаются специалисту, ответственному за предоставление государственной услуги.

3.2.7. Способом фиксации результата выполнения административной процедуры является регистрация заявления и документов, указанных в пункте 2.6, настоящего Регламента, в системе документооборота Министерства.

3.2.8. Срок выполнения административных действий не может превышать 1 рабочий день со дня регистрации заявления и представленных документов.

3.2.9. В случае поступления в Министерство заявления о предоставлении государственной услуги, оказание которой не отнесена к компетенции Министерства, Министерство в течение 5 рабочих дней со дня поступления заявления направляет его по принадлежности в заинтересованный орган, осуществляющий оценку качества оказания этой общественно полезной услуги, в соответствии с Перечнем исполнительных органов государственной власти

Пензенской области, осуществляющих оценку качества оказания общественно полезных услуг социально ориентированными некоммерческими организациями, утвержденным постановлением Правительства Пензенской области от 10.03.2021 № 112-пП (с последующими изменениями), с уведомлением заявителя о переадресации документов.

3.3. Формирование и направление межведомственных запросов

3.3.1. Основанием для начала административной процедуры является поступление должностному лицу Министерства, ответственному за предоставление государственной услуги, зарегистрированного заявления о предоставлении государственной услуги.

Специалист, ответственный за предоставление государственной услуги, осуществляет направление межведомственных запросов.

3.3.2. Содержание административных действий, входящих в состав административной процедуры:

рассмотрение представленных заявителем документов на предмет соответствия их перечню документов, необходимых для предоставления государственной услуги, указанному в пункте 2.6. настоящего Регламента,

формирование и направление межведомственных запросов в случае отсутствия документов, указанных в подпункте 2.6.2. пункта 2.6. настоящего Регламента, которые заявитель вправе предоставить по собственной инициативе - в течение 3 рабочих дней со дня поступления должностному лицу Министерства, ответственному за предоставление государственной услуги, зарегистрированного заявления и документов;

получение ответов на межведомственные запросы.

3.3.3. При наличии технической возможности межведомственные запросы направляются в форме электронного документа путем заполнения электронной формы межведомственного запроса и его последующего направления на соответствующий адрес электронного сервиса, в том числе с использованием единой системы межведомственного электронного взаимодействия и подключаемых к ней региональных систем межведомственного электронного взаимодействия.

В случае отсутствия технической возможности межведомственные запросы направляются на бумажном носителе.

3.3.4. Критерий принятия решения для направления межведомственного запроса:

- отсутствие документов, необходимых для предоставления государственной услуги, указанных в подпункте 2.6.2. пункта 2.6. настоящего Регламента, которые заявитель вправе предоставить по собственной инициативе, а также наличие необходимости запроса у иных заинтересованных органов, а также других органов государственной власти сведений в порядке межведомственного информационного взаимодействия, в случае если оценка качества оказания общественно полезной услуги осуществляется несколькими заинтересованными органами.

3.3.5. Результатом административной процедуры является получение запрашиваемых документов и (или) информации.

Способом фиксации результата выполнения административной процедуры является регистрация полученных в рамках межведомственного взаимодействия документов и (или) информации в системе документооборота Министерства.

3.3.6. В соответствии с Правилами принятия решения о признании социально ориентированной некоммерческой организации исполнителем общественно полезных услуг, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 26.01.2017 № 89 «О реестре некоммерческих организаций - исполнителей общественно полезных услуг» (с последующими изменениями) срок ответа на межведомственный запрос не может превышать 15 рабочих дней со дня поступления межведомственного запроса в органы, участвующие в предоставлении государственной услуги.

3.4. Принятие решения о выдаче заключения либо об отказе в выдаче заключения

3.4.1. Основанием для начала административной процедуры является поступление заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги, специалисту, ответственному за предоставление государственной услуги.

3.4.2. В рамках рассмотрения заявления и прилагаемых к заявлению документов специалистом, ответственным за предоставление государственной услуги, осуществляется проверка на предмет наличия (отсутствия) оснований для выдачи результата предоставления государственной услуги.

Специалист, ответственный за предоставление государственной услуги:

- проверяет и рассматривает заявление и документы, необходимые для предоставления государственной услуги - в течение 5 рабочих дней со дня регистрации заявления и полученных (в том числе в рамках межведомственного взаимодействия) документов;

- готовит и представляет на подпись Министру проект заключения или мотивированного уведомления об отказе в выдаче заключения - не позднее 3 рабочих дней до окончания срока, установленного для принятия решения о выдаче заключения либо об отказе в выдаче заключения;

- оформляет документы, являющиеся результатом предоставления государственной услуги, для выдачи их заявителю.

3.4.3. Заключение готовится по форме, предусмотренной приложением № 2 к Правилам, утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 26.01.2017 № 89 «О реестре некоммерческих организаций - исполнителей общественно полезных услуг» (с последующими изменениями).

3.4.4. Критерий принятия решения: наличие или отсутствие оснований для отказа в выдаче заключения, предусмотренных пунктом 2.8 настоящего Регламента.

3.4.5. Результат выполнения административной процедуры: подписание заключения или мотивированного уведомления об отказе в выдаче заключения.

Способом фиксации результата административной процедуры является

регистрация подписанного заключения или мотивированного уведомления об отказе в выдаче заключения в системе документооборота Министерства.

3.5. Выдача результата предоставления государственной услуги заявителю

3.5.1. Основанием для начала административной процедуры являются зарегистрированные документы, являющиеся результатом предоставления государственной услуги.

3.5.2. Специалист, ответственный за предоставление государственной услуги, в течение одного рабочего дня со дня подписания документов, являющихся результатом предоставления государственной услуги, уведомляет заявителя по телефону или в электронной форме о необходимости получения результата предоставления государственной услуги с указанием времени и места получения.

3.5.3. Содержание административных действий, входящих в состав административной процедуры:

выдача документов, являющихся результатом предоставления государственной услуги.

3.5.4. Максимальный срок выполнения административной процедуры - в течение 3 рабочих дней со дня подписания документов, являющихся результатом предоставления государственной услуги.

3.5.5. Критерий принятия решения: зарегистрированные документы, являющиеся результатом предоставления государственной услуги.

3.5.6. Способ фиксации результата выполнения административной процедуры:

- в случае выдачи лично заявителю документов, являющихся результатом предоставления государственной услуги, - отметка о получении на копии заключения (мотивированного уведомления об отказе в выдаче заключения);

- в случае направления заявителю документов, являющихся результатом предоставления государственной услуги, почтой - получение уведомления о вручении.

3.6. Исправление допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах

3.6.1. Основанием для начала административной процедуры по исправлению допущенных опечаток и ошибок (далее - техническая ошибка) в выданных в результате предоставления государственной услуги документах (далее - выданный документ) является получение Министерством заявления об исправлении технической ошибки, которое подается заявителем непосредственно в Министерство по почте, либо по электронной почте.

3.6.2. Заявление об исправлении технической ошибки регистрируется должностным лицом Министерства, ответственным за прием документов.

3.6.3. Должностное лицо, ответственное за предоставление государственной услуги, проверяет поступившее заявление об исправлении технической ошибки на предмет наличия технической ошибки в выданном документе.

3.6.4. Критерием принятия решения по исправлению технической ошибки в выданном документе является наличие опечатки и (или) ошибки.

3.6.5. В случае наличия технической ошибки в выданном документе должностное лицо, ответственное за предоставление государственной услуги, устраняет техническую ошибку путем подготовки нового (исправленного) документа.

3.6.6. В случае отсутствия технической ошибки в выданном документе должностное лицо, ответственное за предоставление государственной услуги, готовит уведомление об отсутствии технической ошибки в выданном в результате предоставления государственной услуги документе (далее – уведомление об отсутствии технической ошибки).

3.6.7. Должностное лицо, ответственное за предоставление государственной услуги, передает подготовленный новый (исправленный) документ либо уведомление на подпись должностному лицу Министерства, уполномоченному подписывать данные документы, который в свою очередь их подписывает.

3.6.8. Должностное лицо, ответственное за предоставление государственной услуги, регистрирует подписанные подготовленный новый (исправленный) документ либо уведомление об отсутствии технической ошибки и выдает (направляет) заявителю способом, указанным в заявлении.

3.6.9. Максимальный срок выполнения действия по исправлению технической ошибки в выданном документе либо подготовки уведомления об отсутствии технической ошибки не может превышать пяти рабочих дней с даты регистрации заявления об исправлении технической ошибки в Министерстве.

3.6.10. Результатом выполнения административной процедуры по исправлению технической ошибки в выданном документе является:

а) в случае наличия технической ошибки в выданном документе – заключение либо мотивированное уведомление об отказе в выдаче заключения;

б) в случае отсутствия технической ошибки в выданном в результате предоставления государственной услуги документе - уведомление об отсутствии технической ошибки.

3.6.11. Способ фиксации результата по итогам рассмотрения заявления об исправлении технической ошибки в выданном в результате предоставления государственной услуги документе:

- в случае выдачи лично заявителю документов, являющихся результатом выполнения административной процедуры - отметка о получении на копии заключения (мотивированного уведомления об отказе в выдаче заключения) или уведомления об отсутствии технической ошибки;

- в случае направления заявителю документов, являющихся результатом предоставления государственной услуги, почтой - получение уведомления о вручении.

4. Формы контроля за предоставлением государственной услуги

4.1. Текущий контроль предоставления государственной услуги осуществляет Министр (первый заместитель Министра).

Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения специалистами структурного подразделения Министерства нормативных правовых актов Российской Федерации, Пензенской области,

положений настоящего Регламента. Проверка также проводится по конкретному обращению заявителя.

Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается Министром.

4.2. Проверки полноты и качества предоставления государственной услуги включают в себя проведение проверок оформления документов, выявление и устранение нарушений при предоставлении государственной услуги, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

Периодичность проведения проверок может носить плановый характер (осуществляться на основании годовых планов работы) и внеплановый характер (по конкретному обращению заявителя).

Проверки полноты и качества предоставления государственной услуги осуществляются на основании приказов Министерства.

По результатам контроля в случае выявления нарушений положений настоящего Регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.3. Должностные лица, участвующие в предоставлении государственной услуги, несут персональную ответственность за полноту и качество предоставления государственной услуги, за соблюдение и исполнение положений настоящего Регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги.

Персональная ответственность должностных лиц, участвующих в предоставлении государственной услуги, устанавливается в их должностных регламентах в соответствии с требованиями законодательных и иных нормативных правовых актов Российской Федерации.

4.4. Контроль за предоставлением государственной услуги должностными лицами Министерства может осуществляться со стороны граждан, их объединений и организаций путем направления в адрес Министерства:

- 1) сообщений о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе должностных лиц Министерства, ответственных за выполнение отдельных административных процедур, предусмотренных настоящим Регламентом;
- 2) жалоб по фактам нарушения должностными лицами Министерства прав, свобод или законных интересов граждан.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, а также их должностных лиц

5.1. Заинтересованные лица вправе подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие), принятые и осуществляемые в ходе предоставления государственной услуги.

5.2. Жалоба на решения и действия (бездействие) должностных лиц Министерства, его государственных гражданских служащих подается в Министерство.

Жалоба на решения и действия (бездействие) Министра подается в Правительство Пензенской области и рассматривается Вице-губернатором Пензенской области, Председателем Правительства Пензенской области, первым

заместителем Председателя Правительства Пензенской области, заместителями Председателя Правительства Пензенской области в соответствии с распределением обязанностей.

5.3. Информирование заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы обеспечивается посредством размещения информации на информационном стенде в местах предоставления государственной услуги, на официальном сайте Министерства, на Едином портале, Региональном портале.

Указанная информация также может быть сообщена заявителю в устной и (или) в письменной форме, в том числе посредством электронной почты.

5.4. Порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) исполнительных органов государственной власти Пензенской области (органов местного самоуправления), а также их должностных лиц, государственных (муниципальных) служащих, работников регулируется следующими нормативными правовыми актами:

- Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (с последующими изменениями) (текст документа опубликован в «Собрании законодательства Российской Федерации», 2010, № 31, ст. 4179);

- постановление Правительства Российской Федерации от 20.11.2012 № 1198 «О федеральной государственной информационной системе, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг» (с последующими изменениями) (текст документа опубликован в «Собрании законодательства Российской Федерации», 26.11.2012, № 48, ст. 6706);

- постановление Правительства Пензенской области от 09.04.2018 № 212-пП «Об утверждении Порядка подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных органов государственной власти (органов местного самоуправления муниципальных образований) Пензенской области и их должностных лиц, государственных гражданских (муниципальных) служащих и порядка подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) многофункциональных центров Пензенской области и их работников при предоставлении государственных услуг» (с последующими изменениями) (текст документа опубликован в «Пензенских губернских ведомостях», 18.04.2018, № 26, ст. 6).

Приложение № 1
к Административному регламенту
предоставления Министерством жилищно-коммунального хозяйства
и гражданской защиты населения Пензенской области государственной услуги
«Оценка качества оказания общественно полезных услуг социально ориентированными
некоммерческими организациями»

В Министерство ЖКХ и ГНЗ Пензенской области

(полное и (в случае, если имеется) сокращенное наименование

организации - заявителя, в том числе фирменное наименование)

ОГРН _____

(основной государственный регистрационный номер заявителя)

ИНН _____

(идентификационный номер налогоплательщика заявителя)

(адрес места нахождения, телефон (факс),

адрес электронной почты и иные контакты заявителя)

Заявление

о выдаче заключения о соответствии качества оказываемых
социально ориентированной некоммерческой организацией
общественно полезных услуг установленным критериям

Прошу Вас выдать заключение о соответствии качества оказываемых социально
ориентированной _____ некоммерческой _____ организацией

(наименование социально ориентированной некоммерческой организации)

общественно _____ полезных _____ услуг

(наименование общественно полезной услуги (услуг))

критериям оценки качества оказания общественно полезных услуг, утвержденным
постановлением Правительства Российской Федерации от 27.10.2016 № 1096,
рассмотрев представленные документы.

Подтверждаем, что социально ориентированная некоммерческая организация не
является некоммерческой организацией, выполняющей функции иностранного
агента, и на протяжении одного года и более оказывает вышеназванную
общественно полезную услугу, соответствующую критериям оценки качества
оказания общественно полезных услуг, утвержденным постановлением
Правительства Российской Федерации от 27.10.2016 № 1096:

Достоверность и полноту сведений, содержащихся в настоящем заявлении и прилагаемых к нему документах, подтверждаю.

Об ответственности за предоставление неполных или недостоверных сведений и документов предупрежден.

(Должность)

(Подпись)

(Расшифровка)

«__» _____ 20__ г.

М.П. (при наличии)

<1> Если организация включена в реестр поставщиков социальных услуг по соответствующей общественно полезной услуге, представление дополнительных документов, обосновывающих соответствие оказываемых организацией услуг установленным критериям оценки качества оказания общественно полезных услуг, не требуется.

Приложение № 2
к Административному регламенту
предоставления Министерством жилищно-коммунального хозяйства
и гражданской защиты населения Пензенской области государственной услуги
«Оценка качества оказания общественно полезных услуг социально ориентированными
некоммерческими организациями»

ЖУРНАЛ

регистрации заявления о выдаче заявителю заключения о соответствии качества оказываемых
социально ориентированной некоммерческой организацией общественно полезных услуг
установленным критериям и представленных документов

№ п/п	Дата приема заявления	Ф.И.О. заявителя	Адрес заявителя	Перечень принятых документов
1	2	3	4	5