УТВЕРЖДЕН

распоряжением

Комитета по энергетике

и инженерному обеспечению

от 14.07.2014 N 87

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

КОМИТЕТА ПО ЭНЕРГЕТИКЕ И ИНЖЕНЕРНОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ

ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ ПО РАССМОТРЕНИЮ

ОБРАЩЕНИЙ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПО ВОПРОСАМ НАДЕЖНОСТИ ТЕПЛОСНАБЖЕНИЯ

В ПОРЯДКЕ, УСТАНОВЛЕННОМ ПРАВИЛАМИ ОРГАНИЗАЦИИ

ТЕПЛОСНАБЖЕНИЯ, УТВЕРЖДЕННЫМИ ПРАВИТЕЛЬСТВОМ

РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ. УНИКАЛЬНЫЙ РЕЕСТРОВЫЙ НОМЕР

ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ 7800000010000042920

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | Список изменяющих документов(в ред. Распоряжений Комитета по энергетике и инженерному обеспечениюПравительства Санкт-Петербурга от 14.08.2014 [N 111](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=SPB&n=150959&date=19.07.2023&dst=100012&field=134), от 11.08.2015 [N 156](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=SPB&n=259111&date=19.07.2023&dst=100056&field=134),от 27.06.2016 [N 101](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=SPB&n=203858&date=19.07.2023&dst=100212&field=134), от 06.09.2016 [N 158](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=SPB&n=183245&date=19.07.2023&dst=100007&field=134) (ред. 27.12.2016),от 16.02.2018 [N 38](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=SPB&n=204461&date=19.07.2023&dst=100016&field=134), от 26.04.2018 [N 113](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=SPB&n=259110&date=19.07.2023&dst=100041&field=134)) |  |

I. Общие положения

1.1. Предметом регулирования настоящего Административного регламента являются отношения, возникающие между заявителями и Комитетом по энергетике и инженерному обеспечению (далее - Комитет) в сфере предоставления государственной услуги по рассмотрению обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в порядке, установленном правилами организации теплоснабжения, утвержденными Правительством Российской Федерации (далее - государственная услуга).

1.2. Заявителями являются потребители тепловой энергии:

юридические лица при наличии заключенного ими с теплоснабжающей организацией договора теплоснабжения;

физические лица независимо от наличия заключенного ими в письменной форме договора теплоснабжения (далее - заявители).

Представлять интересы заявителя вправе:

1.2.1. Уполномоченные представители юридических лиц, которыми признаются их руководители, действующие на основании учредительных документов, а также лица, уполномоченные на представление интересов юридического лица доверенностью, выданной за подписью руководителя юридического лица или иного лица, уполномоченного на это учредительными документами, удостоверенной печатью юридического лица (при наличии).

(в ред. [Распоряжения](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=SPB&n=183245&date=19.07.2023&dst=100009&field=134) Комитета по энергетике и инженерному обеспечению Правительства Санкт-Петербурга от 06.09.2016 N 158)

1.2.2. Уполномоченные представители физических лиц, которыми признаются лица, полномочия на представление интересов физического лица которых возникают на основании доверенности, подписанной представляемым физическим лицом, указании закона либо акте уполномоченного на то государственного органа или органа местного самоуправления.

1.3. Требования к порядку информирования о порядке предоставления государственной услуги.

1.3.1. В предоставлении государственной услуги участвуют:

1.3.1.1. Комитет, Сектор диспетчерской службы Комитета (далее - сектор), Общий отдел Комитета (далее - Общий отдел).

(в ред. [Распоряжения](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=SPB&n=259110&date=19.07.2023&dst=100041&field=134) Комитета по энергетике и инженерному обеспечению Правительства Санкт-Петербурга от 26.04.2018 N 113)

Место нахождения Комитета, сектора, Общего отдела и почтовый адрес для направления документов и обращений по вопросам предоставления государственной услуги: пер. Антоненко, д. 4, Санкт-Петербург, 190000.

График работы Комитета:

|  |  |
| --- | --- |
| понедельник | 9:00-18:00 (перерыв 13:00-13:48) |
| вторник | 9:00-18:00 (перерыв 13:00-13:48) |
| среда | 9:00-18:00 (перерыв 13:00-13:48) |
| четверг | 9:00-18:00 (перерыв 13:00-13:48) |
| пятница | 9:00-17:00 (перерыв 13:00-13:48) |
| суббота-воскресенье | выходной |

В предпраздничные дни время работы Комитета сокращается на один час.

График приема сектора по приему заявителей:

|  |  |
| --- | --- |
| понедельник | 14:00-18:00 |
| пятница | 10:00-13:00 |

Справочные телефоны сектора, предоставляющего государственную услугу:

(812)576-48-57, 576-58-99.

График работы Общего отдела по приему обращений заявителей:

|  |  |
| --- | --- |
| понедельник | 9:00-18:00 (перерыв 13:00-13:48) |
| вторник | 9:00-18:00 (перерыв 13:00-13:48) |
| среда | 9:00-18:00 (перерыв 13:00-13:48) |
| четверг | 9:00-18:00 (перерыв 13:00-13:48) |
| пятница | 9:00-17:00 (перерыв 13:00-13:48) |
| суббота-воскресенье | выходной |

Справочные телефоны Общего отдела:

576-58-30; 576-58-20.

Адрес официального сайта Комитета: gov.spb.ru.

Адрес электронной почты Комитета: kenerg@keio.gov.spb.ru.

(в ред. [Распоряжения](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=SPB&n=259110&date=19.07.2023&dst=100042&field=134) Комитета по энергетике и инженерному обеспечению Правительства Санкт-Петербурга от 26.04.2018 N 113)

1.3.1.2. Санкт-Петербургское государственное казенное учреждение "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг" (далее - МФЦ).

Адрес: 191124, Санкт-Петербург, ул. Красного Текстильщика, д. 10-12, литера О;

график работы: понедельник-четверг с 9.00 до 18.00, пятница с 9.00 до 17.00; перерыв с 13.00 до 13.48; выходные дни - суббота, воскресенье. Продолжительность рабочего дня, непосредственно предшествующего нерабочему праздничному дню, уменьшается на один час;

места нахождения, график работы и справочные телефоны структурных подразделений МФЦ указаны в подсистеме "Портал "Государственные и муниципальные услуги (функции) в Санкт-Петербурге" Межведомственной автоматизированной информационной системы предоставления в Санкт-Петербурге государственных и муниципальных услуг в электронном виде (далее - Портал) в разделе "Многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг в Санкт-Петербурге (МФЦ)";

перечень МФЦ, в которых организован прием юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, указан на Портале в разделе "Многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг в Санкт-Петербурге (МФЦ)";

(абзац введен [Распоряжением](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=SPB&n=204461&date=19.07.2023&dst=100016&field=134) Комитета по энергетике и инженерному обеспечению Правительства Санкт-Петербурга от 16.02.2018 N 38)

центр телефонного обслуживания МФЦ: (812)573-90-00;

адрес сайта и электронной почты: http://gu.spb.ru/mfc/; knz@mfcspb.ru.

(п. 1.3.1.2 в ред. [Распоряжения](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=SPB&n=183245&date=19.07.2023&dst=100010&field=134) Комитета по энергетике и инженерному обеспечению Правительства Санкт-Петербурга от 06.09.2016 N 158)

1.3.2. Перед предоставлением государственной услуги обращение заявителя в органы (организации) не требуется.

1.3.3. Информацию об органах (организациях), указанных в [пункте 1.3.1](#Par63) настоящего Административного регламента, информацию по вопросам предоставления государственной услуги, сведения о ходе предоставления государственной услуги заявители могут получить следующими способами (в следующем порядке):

направление запросов в письменном виде по адресам органов (организаций), указанных в [пункте 1.3.1](#Par63) настоящего Административного регламента, в электронном виде по адресам электронной почты указанных органов (организаций);

по справочным телефонам специалистов органов (организаций), указанных в [пункте 1.3.1](#Par63) настоящего Административного регламента;

на Портале (www.gu.spb.ru);

(в ред. [Распоряжения](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=SPB&n=183245&date=19.07.2023&dst=100018&field=134) Комитета по энергетике и инженерному обеспечению Правительства Санкт-Петербурга от 06.09.2016 N 158)

в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть Интернет) на официальных сайтах органов (организаций), указанных в [пункте 1.3.1](#Par63) настоящего Административного регламента;

(в ред. [Распоряжения](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=SPB&n=259111&date=19.07.2023&dst=100058&field=134) Комитета по энергетике и инженерному обеспечению Правительства Санкт-Петербурга от 11.08.2015 N 156)

при личном обращении на прием к специалистам органов (организаций) (в дни и часы приема, если установлены);

на стендах в месте размещения сектора, где размещается следующая информация:

наименование государственной услуги;

перечень органов (организаций), участвующих в предоставлении государственной услуги;

график (режим) работы, телефоны, адреса электронной почты органов (организаций), осуществляющих прием и консультации заявителей по вопросам предоставления государственной услуги;

адреса органов (организаций), участвующих в предоставлении государственной услуги;

контактная информация об органах (организациях), участвующих в предоставлении государственной услуги;

порядок предоставления государственной услуги;

последовательность посещения заявителем органов (организаций), участвующих в предоставлении государственной услуги;

перечень категорий граждан, имеющих право на получение государственной услуги;

перечень документов, необходимых для получения государственной услуги, в том числе получаемых Комитетом без участия заявителя;

образец заполненного заявления;

в Центре телефонного обслуживания МФЦ (573-90-00);

(в ред. [Распоряжения](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=SPB&n=183245&date=19.07.2023&dst=100020&field=134) Комитета по энергетике и инженерному обеспечению Правительства Санкт-Петербурга от 06.09.2016 N 158)

при обращении к инфоматам (инфокиоскам, инфопунктам), размещенным в помещениях структурных подразделений МФЦ.

(в ред. [Распоряжения](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=SPB&n=183245&date=19.07.2023&dst=100021&field=134) Комитета по энергетике и инженерному обеспечению Правительства Санкт-Петербурга от 06.09.2016 N 158)

1.3.4. В целях доступности получения информации о порядке предоставления государственной услуги для инвалидов Комитетом обеспечивается:

для лиц со стойким нарушением функции зрения:

выполнение информации крупным рельефным шрифтом на контрастном фоне (белом или желтом) и дублирование рельефно-точечным шрифтом Брайля;

обеспечение выпуска альтернативных форматов печатных материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);

для лиц со стойким нарушением функции слуха - предоставление государственной услуги с использованием русского жестового языка, включая обеспечение допуска сурдопереводчика, либо специальных технических средств, обеспечивающих синхронный сурдоперевод;

для лиц с одновременным стойким нарушением функций зрения и слуха - предоставление государственной услуги по тифлосурдопереводу, включая обеспечение доступа тифлосурдопереводчика, либо специальных технических средств, обеспечивающих синхронный тифлосурдоперевод.

(п. 1.3.4 введен [Распоряжением](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=SPB&n=203858&date=19.07.2023&dst=100212&field=134) Комитета по энергетике и инженерному обеспечению Правительства Санкт-Петербурга от 27.06.2016 N 101)

II. Стандарт предоставления государственной услуги

2.1. Наименование государственной услуги: рассмотрение обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в порядке, установленном правилами организации теплоснабжения, утвержденными Правительством Российской Федерации.

Краткое наименование государственной услуги: рассмотрение обращений потребителей тепловой энергии.

2.2. Государственная услуга предоставляется Комитетом.

Предоставление государственной услуги осуществляется Комитетом во взаимодействии с МФЦ.

Должностным лицам Комитета запрещено требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления и организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, полученных в результате предоставления таких услуг, включенных в [перечень](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=SPB&n=233735&date=19.07.2023&dst=100014&field=134) услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных услуг, утвержденный постановлением Правительства Санкт-Петербурга от 03.02.2012 N 93.

(в ред. [Распоряжения](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=SPB&n=183245&date=19.07.2023&dst=100023&field=134) Комитета по энергетике и инженерному обеспечению Правительства Санкт-Петербурга от 06.09.2016 N 158)

2.3. Результатом предоставления государственной услуги является направление заявителю:

письма Комитета, содержащего ответ на обращение заявителя по вопросам надежности теплоснабжения или письма Комитета об отказе в предоставлении государственной услуги.

Письмо Комитета, содержащее ответ на обращение заявителя по вопросам надежности теплоснабжения, или письмо Комитета об отказе в предоставлении государственной услуги направляется:

по почтовому адресу заявителя, если согласно обращению результат предоставления государственной услуги должен быть направлен по почтовому адресу заявителя;

по адресу электронной почты заявителя, если согласно обращению результат предоставления государственной услуги должен быть направлен по адресу электронной почты заявителя;

в МФЦ если согласно обращению результат предоставления государственной услуги должен быть направлен заявителю посредством МФЦ.

Ответ на обращение заявителя по вопросам надежности теплоснабжения или информация об отказе в предоставлении государственной услуги по желанию заявителя могут быть представлены в устной форме (по телефону или при непосредственном обращении заявителя (представителя заявителя) в Комитет).

Примерная форма [письма](#Par898) Комитета, содержащего ответ на обращение заявителя по вопросам надежности теплоснабжения, [письма](#Par949) Комитета об отказе в предоставлении государственной услуги представлена в приложении N 4 к настоящему Административному регламенту.

Результат предоставления государственной услуги учитывается в Единой системе электронного документооборота и делопроизводства.

(абзац введен [Распоряжением](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=SPB&n=259111&date=19.07.2023&dst=100060&field=134) Комитета по энергетике и инженерному обеспечению Правительства Санкт-Петербурга от 11.08.2015 N 156)

2.4. Срок предоставления государственной услуги.

Государственная услуга предоставляется в течение 5 рабочих дней (в течение 24 часов в отопительный период) с момента поступления в Комитет обращения заявителя.

Возможность приостановления срока предоставления государственной услуги законодательством Российской Федерации не предусмотрена.

Письмо Комитета, содержащее ответ на обращение заявителя по вопросам надежности теплоснабжения, или письмо Комитета об отказе в предоставлении государственной услуги направляется заявителю в течение 30 минут с момента их подписания курирующим заместителем председателя Комитета (в случае если сроки направления результата предоставления государственной услуги приходятся на рабочее время Комитета) или специалистом сектора (в случае если сроки направления результата предоставления государственной услуги приходятся на нерабочее время (периоды ежедневного отдыха, выходные и нерабочие праздничные дни) и регистрации в журнале регистрации жалоб (обращений). Ответ на обращение по желанию заявителя может быть представлен в устной форме (по телефону или при непосредственном обращении заявителя в Комитет) в течение 30 минут после его подготовки специалистом сектора.

(абзац введен [Распоряжением](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=SPB&n=183245&date=19.07.2023&dst=100025&field=134) Комитета по энергетике и инженерному обеспечению Правительства Санкт-Петербурга от 06.09.2016 N 158)

2.5. Перечень нормативных правовых актов, непосредственно регулирующих предоставление государственной услуги, с указанием их реквизитов:

Федеральный [закон](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=314820&date=19.07.2023) от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (далее - Федеральный закон N 59-ФЗ);

Федеральный [закон](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=439201&date=19.07.2023) от 27.07.2006 N 152-ФЗ "О персональных данных";

Федеральный [закон](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=430635&date=19.07.2023&dst=100094&field=134) от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" (далее - Федеральный закон N 210-ФЗ);

Федеральный [закон](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=416276&date=19.07.2023) от 27.07.2010 N 190-ФЗ "О теплоснабжении";

Федеральный [закон](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=435887&date=19.07.2023) от 06.04.2011 N 63-ФЗ "Об электронной подписи";

[постановление](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=448284&date=19.07.2023) Правительства Российской Федерации от 08.08.2012 N 808 "Об организации теплоснабжения в Российской Федерации и о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации" (далее - Правила N 808);

[постановление](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=SPB&n=268225&date=19.07.2023&dst=100264&field=134) Правительства Санкт-Петербурга от 18.05.2004 N 757 "О Комитете по энергетике и инженерному обеспечению".

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, подлежащих представлению заявителем.

Для предоставления государственной услуги заявитель направляет в Комитет обращение в письменной форме, а в течение отопительного периода - в письменной или устной форме, в том числе по телефону (далее - обращение) <1>.

--------------------------------

<1> В соответствии с [пунктом 125](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=448284&date=19.07.2023&dst=100380&field=134) Правил N 808 обращения в Комитете принимаются и рассматриваются ежедневно, а в течение отопительного периода - круглосуточно.

Обращение должно содержать:

2.6.1. Наименование заявителя, почтовый адрес или адрес электронной почты для направления результата предоставления государственной услуги или указание на предоставление государственной услуги посредством МФЦ или представление результата государственной услуги в устной форме <2>.

--------------------------------

<2> В соответствии с [пунктом 126](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=448284&date=19.07.2023&dst=100382&field=134) Правил N 808 обращения юридических лиц принимаются к рассмотрению при наличии заключенного договора теплоснабжения. Юридические лица в целях подтверждения наличия заключенного ими с теплоснабжающей организацией договора теплоснабжения в обращении указывают наименование теплоснабжающей организации, реквизиты (дату и номер) указанного договора или к обращению юридического лица может быть приложена копия указанного договора.

2.6.2. Изложение фактов, подтверждающих отклонение (нарушение) параметров надежности теплоснабжения, с указанием местоположения (адреса) объекта (теплопотребляющей установки) заявителя, в отношении которой нарушены параметры надежности теплоснабжения.

Обращение излагается в произвольной форме с указанием необходимых сведений и прилагаемых документов и подписывается заявителем (уполномоченным представителем заявителя) (примерная форма обращения представлена в [приложении N 3](#Par716) к настоящему Административному регламенту).

В случае обращения заявителя за предоставлением государственной услуги через структурные подразделения МФЦ ему необходимо представить паспорт гражданина Российской Федерации и(или) иной документ, удостоверяющий личность заявителя.

(абзац введен [Распоряжением](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=SPB&n=183245&date=19.07.2023&dst=100027&field=134) Комитета по энергетике и инженерному обеспечению Правительства Санкт-Петербурга от 06.09.2016 N 158)

В представляемых документах не допускаются неудостоверенные исправления, повреждения, нечитаемые части текста либо нечитаемые оттиски штампов и печатей, наличие которых не позволяет однозначно толковать их содержание.

(абзац введен [Распоряжением](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=SPB&n=183245&date=19.07.2023&dst=100029&field=134) Комитета по энергетике и инженерному обеспечению Правительства Санкт-Петербурга от 06.09.2016 N 158)

2.7. Документы, необходимые в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, которые находятся в распоряжении иных исполнительных органов, федеральных органов исполнительной власти и органов государственных внебюджетных фондов и органов местного самоуправления, подведомственных им организаций и иных организаций, и которые заявитель вправе представить, отсутствуют.

2.7.1. Должностным лицам Комитета запрещено требовать от заявителя:

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

представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации и муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении государственных органов, предоставляющих государственную услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления и(или) подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственных или муниципальных услуг, за исключением документов, указанных в [части 6 статьи 7](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=430635&date=19.07.2023&dst=43&field=134) Федерального закона N 210-ФЗ.

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

Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, действующим законодательством не предусмотрены.

2.9. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления и(или) отказа в предоставлении государственной услуги.

Основанием отказа в предоставлении государственной услуги является отсутствие у заявителя - юридического лица заключенного договора теплоснабжения.

Основания для приостановления государственной услуги действующим законодательством не установлены.

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

Услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, отсутствуют.

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

Государственная услуга предоставляется бесплатно.

2.12. Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление услуг, необходимых и обязательных для предоставления государственной услуги, включая информацию о методиках расчета размера такой платы.

Услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, отсутствуют.

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

В Комитете максимальное время ожидания заявителя в очереди при подаче обращения и при получении результата предоставления государственной услуги, при проведении приема по предоставлению информации составляет не более 15 минут <3>.

--------------------------------

<3> В соответствии с Планом выполнения мероприятий по достижению показателей, указанных в [пункте 1](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=129336&date=19.07.2023&dst=100007&field=134) и в [подпункте "е" пункта 2](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=129336&date=19.07.2023&dst=100030&field=134) Указа Президента Российской Федерации от 07.05.2012 N 601 "Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления", среднее время ожидания в очереди при обращении заявителя в ИОГВ для получения государственных услуг составляет: 2014-2020 годы - 15 мин.

Продолжительность приема - не более 15 минут.

(в ред. [Распоряжения](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=SPB&n=183245&date=19.07.2023&dst=100222&field=134) Комитета по энергетике и инженерному обеспечению Правительства Санкт-Петербурга от 06.09.2016 N 158 (ред. 27.12.2016))

В МФЦ - срок ожидания в очереди составляет не более 15 минут, срок получения результата предоставления услуги - не более 15 минут.

2.14. Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги, в том числе в электронной форме.

2.14.1. Срок регистрации обращений при их поступлении в Комитет составляет не более 20 минут.

Регистрация осуществляется в порядке, указанном в [пункте 3.1](#Par337) настоящего Административного регламента.

2.14.2. Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги в структурном подразделении МФЦ.

Обращение регистрируется специалистом МФЦ в присутствии заявителя, заявителю выдается расписка из межведомственной автоматизированной информационной системы предоставления в Санкт-Петербурге государственных и муниципальных услуг в электронном виде (далее - МАИС "ЭГУ") с регистрационным номером.

2.15. Требования к помещениям, в которых предоставляются государственная услуга, услуга, предоставляемая организацией, участвующей в предоставлении государственной услуги, к месту ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления таких услуг, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов.

(п. 2.15 в ред. [Распоряжения](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=SPB&n=183245&date=19.07.2023&dst=100224&field=134) Комитета по энергетике и инженерному обеспечению Правительства Санкт-Петербурга от 06.09.2016 N 158)

2.15.1. Указанные помещения должны иметь площади, предусмотренные санитарными нормами и требованиями к рабочим (офисным) помещениям, где оборудованы рабочие места с использованием персональных компьютеров и копировальной техники, и места для приема посетителей, а также должны быть оборудованы стульями и столами, стендами, на которых должна быть размещена информация, указанная в [пункте 1.3.3](#Par122) настоящего Административного регламента, должны иметь писчие принадлежности (бланки заявлений, авторучки, бумагу) для заполнения заявления о предоставлении государственной услуги и производства вспомогательных записей (памяток, пояснений).

Помещения структурных подразделений МФЦ должны отвечать требованиям, предусмотренным [Правилами](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=436326&date=19.07.2023&dst=100010&field=134) организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 N 1376 "Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг", а также иным требованиям, предусмотренным действующим законодательством.

В целях обеспечения инвалидам равных с другими гражданами возможностей реализации прав и свобод предоставление государственной услуги инвалидам осуществляется на базе МФЦ в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов в условиях беспрепятственного доступа к объектам, в которых предоставляются государственные услуги, к местам отдыха, к предоставляемым Комитетом государственным услугам.

(п. 2.15.1 в ред. [Распоряжения](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=SPB&n=183245&date=19.07.2023&dst=100032&field=134) Комитета по энергетике и инженерному обеспечению Правительства Санкт-Петербурга от 06.09.2016 N 158)

2.15.2. Вход в здание Комитета, в котором предоставляется государственная услуга (далее - здание), оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о наименовании и режиме работы Комитета, предоставляющего государственную услугу, а также тактильной схемой (табличкой), дублирующей данную информацию.

Должностные лица Комитета, предоставляющего государственную услугу, осуществляют при необходимости помощь инвалидам и иным маломобильным группам населения при их передвижении по помещениям, в том числе при входе в здание и выходе из него, в получении в доступной для них форме информации о порядке предоставления государственной услуги, включая оформление необходимых документов, о совершении других необходимых для получения государственной услуги действий, а также обеспечение посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с использованием кресла-коляски.

Личный уход за получателем государственной услуги из числа инвалидов и иных маломобильных групп населения (медицинские процедуры, помощь в принятии пищи и лекарств, в выполнении санитарно-гигиенических процедур) обеспечивается инвалидом самостоятельно либо при помощи сопровождающих лиц.

(п. 2.15.2 в ред. [Распоряжения](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=SPB&n=183245&date=19.07.2023&dst=100035&field=134) Комитета по энергетике и инженерному обеспечению Правительства Санкт-Петербурга от 06.09.2016 N 158)

2.15.3. Помещения Комитета, в которых предоставляется государственная услуга (далее - помещения), оборудуются информационными стендами или терминалами, содержащими сведения, указанные в [пункте 1.3.3](#Par122) настоящего Административного регламента, в визуальной, текстовой и(или) мультимедийной формах. Оформление визуальной, текстовой и(или) мультимедийной информации должно соответствовать оптимальному зрительному и слуховому восприятию этой информации гражданами.

Помещения должны быть оборудованы устройствами для озвучивания визуальной, текстовой информации, оснащены знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля в соответствии с действующими стандартами выполнения и размещения таких знаков.

(п. 2.15.3 в ред. [Распоряжения](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=SPB&n=183245&date=19.07.2023&dst=100038&field=134) Комитета по энергетике и инженерному обеспечению Правительства Санкт-Петербурга от 06.09.2016 N 158)

2.15.4. Помещения, в том числе вход и пути передвижения по помещениям, должны быть оборудованы специальными объемными тактильными плитками и покрытиями, обозначающими пути движения, повороты и препятствия (перекрестки, ступени, лестницы, двери).

Двери в помещениях, в которых предоставляется государственная услуга, не должны иметь порогов, препятствующих движению инвалидов и иных маломобильных групп населения.

(п. 2.15.4 в ред. [Распоряжения](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=SPB&n=183245&date=19.07.2023&dst=100040&field=134) Комитета по энергетике и инженерному обеспечению Правительства Санкт-Петербурга от 06.09.2016 N 158)

2.15.5. С целью правильной и безопасной ориентации инвалидов и других маломобильных групп населения в помещениях Комитета на видных местах размещены тактильные мнемосхемы, отображающие план размещения данных помещений, а также план эвакуации граждан в случае пожара.

В помещениях предусмотрена система (установка) оповещения людей о пожаре.

Вход и выход из помещения оборудуются соответствующими указателями с автономными источниками бесперебойного питания.

(п. 2.15.5 в ред. [Распоряжения](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=SPB&n=183245&date=19.07.2023&dst=100042&field=134) Комитета по энергетике и инженерному обеспечению Правительства Санкт-Петербурга от 06.09.2016 N 158)

2.15.6. Территория, прилегающая к местонахождению Комитета, предоставляющего государственную услугу, оборудуется по возможности местами для парковки автотранспортных средств, включая автотранспортные средства инвалидов.

(п. 2.15.6 в ред. [Распоряжения](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=SPB&n=183245&date=19.07.2023&dst=100045&field=134) Комитета по энергетике и инженерному обеспечению Правительства Санкт-Петербурга от 06.09.2016 N 158)

2.15.7. Руководителем Комитета обеспечивается создание инвалидам следующих условий доступности объектов в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами:

а) в Комитете назначены ответственные работники за оказание необходимой помощи инвалидам и другим маломобильным группам населения при посещении здания Комитета;

б) в Комитете разработаны памятки для сотрудников организации, осуществляющей охрану Комитета, и работников Комитета по правилам взаимодействия и оказания помощи инвалидам (с учетом особенностей инвалидов по слуху: глухих и слабослышащих; инвалидов по зрению: слепых и слабовидящих, инвалидов с нарушением опорно-двигательного аппарата);

в) вход в здание Комитета обеспечен кнопкой вызова с соответствующей тактильной схемой (табличкой), обозначен знаками доступности, прозрачные полотна дверей отмечены яркой контрастной маркировкой, нижние и верхние ступени лестниц выделены желтым контрастным цветом;

г) в здании Комитета подготовлено место приема людей с ограниченными возможностями, оборудованное телефонным аппаратом с учетом особых потребностей инвалидов по слуху и инвалидов по зрению (наличие крупных кнопок, дублирование информации шрифтом Брайля для слабовидящих, наличие регулировки уровня громкости для слабослышащих);

д) путь следования к месту приема и место приема граждан с ограниченными возможностями оснащены визуальной тактильной информацией с дублированием шрифтом Брайля и указанием возможных путей эвакуации;

е) обеспечивается возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в Комитет, в том числе с использованием кресла-коляски и при необходимости с помощью работников Комитета;

ж) обеспечивается сопровождение инвалидов, имеющих стойкие нарушения функции зрения и самостоятельного передвижения, по территории Комитета;

з) обеспечивается содействие инвалиду при входе в Комитет и выходе из него, информирование инвалида о доступных маршрутах общественного транспорта;

и) обеспечивается надлежащее размещение носителей информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам и государственным услугам, с учетом ограничений их жизнедеятельности, в том числе дублирование необходимой для получения государственной услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне;

к) обеспечен допуск в Комитет, в котором предоставляется государственная услуга, собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного по [форме](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=183496&date=19.07.2023&dst=100012&field=134) и в [порядке](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=183496&date=19.07.2023&dst=100038&field=134), утвержденном приказом Министерства труда и социальной защиты населения Российской Федерации от 22.06.2015 N 386н.

(п. 2.15.7 в ред. [Распоряжения](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=SPB&n=183245&date=19.07.2023&dst=100046&field=134) Комитета по энергетике и инженерному обеспечению Правительства Санкт-Петербурга от 06.09.2016 N 158)

2.15.8. Руководителем Комитета обеспечивается создание инвалидам следующих условий доступности услуг в соответствии с требованиями, установленными нормативными правовыми актами:

а) оказание инвалидам помощи, необходимой для получения в доступной для них форме информации о правилах предоставления государственной услуги, в том числе об оформлении необходимых для получения государственной услуги документов, о совершении ими других необходимых для получения услуги действий;

б) предоставление инвалидам по слуху при необходимости государственной услуги с использованием русского жестового языка, включая обеспечение допуска на объект сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика;

в) оказание работниками Комитета, предоставляющего государственную услугу, иной необходимой инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами;

г) наличие копий документов, объявлений, инструкций о порядке предоставления государственной услуги (в том числе на информационном стенде), выполненных рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне, а также аудиоконтура в местах ожидания и приема заявителей;

д) в соответствии со [статьей 15](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=435886&date=19.07.2023&dst=252&field=134) Федерального закона от 24.11.1995 N 181-ФЗ "О социальной защите инвалидов" до проведения реконструкции или капитального ремонта здания Комитета государственная услуга может быть предоставлена по месту жительства инвалида или в дистанционном режиме - посредством сайта Комитета gov.spb.ru или электронной почты Комитета kenerg@keio.gov.spb.ru.

(в ред. Распоряжений Комитета по энергетике и инженерному обеспечению Правительства Санкт-Петербурга от 06.09.2016 [N 158](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=SPB&n=183245&date=19.07.2023&dst=100057&field=134), от 26.04.2018 [N 113](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=SPB&n=259110&date=19.07.2023&dst=100042&field=134))

2.16. Показатели доступности и качества государственных услуг.

2.16.1. Количество взаимодействий заявителя с органами (организациями) - 2.

2.16.2. Продолжительность взаимодействий - не более 15 минут.

2.16.3. Способы предоставления государственной услуги заявителю:

непосредственно при посещении Комитета и по почте, в течение отопительного периода - также при обращении заявителя в Комитет в устной форме в том числе по телефону;

в структурном подразделении МФЦ.

2.16.4. Предусмотрено информирование заявителя о ходе предоставления государственной услуги - да.

Информирование заявителя о ходе предоставления государственной услуги осуществляется при уточнении характера обращения в соответствии с [пунктом 3.2.2.2](#Par375) настоящего Административного регламента и при направлении (представлении) ответа на обращение в соответствии с [пунктом 3.4](#Par441) настоящего Административного регламента.

2.16.5. Способы информирования заявителя о результатах предоставления государственной услуги - в письменном виде по почте; по электронной почте; посредством МФЦ, в устной форме (по телефону заявителя при непосредственном обращении заявителя в Комитет).

2.16.6. Количество документов, необходимых для представления заявителем в целях получения государственной услуги, - 1 (обращение).

2.16.7. Предусмотрено межведомственное информационное взаимодействие Комитета с иными органами (организациями) при предоставлении государственной услуги - нет.

2.16.8. Количество документов (сведений), которые Комитет запрашивает без участия заявителя, - 0.

2.16.9. Количество услуг, являющихся необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, - 0.

2.16.10. Количество административных процедур в рамках предоставления государственной услуги, осуществляемых в электронной форме, - 0.

2.16.11. Срок предоставления государственной услуги - в течение 5 рабочих дней (в течение 24 часов в отопительный период) с момента поступления в Комитет обращения.

2.16.12. Предусмотрен порядок и формы контроля за предоставлением государственной услуги со стороны граждан, их объединений и организаций - да.

Возможные способы оценки заявителями качества предоставления государственных услуг:

посредством электронного опроса на Портале;

посредством электронного опроса с помощью информационных терминалов, расположенных в структурных подразделениях МФЦ.

2.16.13. Предусмотрена выдача результата предоставления государственной услуги на базе МФЦ - да.

2.16.14. Предусмотрена выдача результата предоставления государственной услуги в электронной форме - нет.

(п. 2.16 в ред. [Распоряжения](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=SPB&n=183245&date=19.07.2023&dst=100063&field=134) Комитета по энергетике и инженерному обеспечению Правительства Санкт-Петербурга от 06.09.2016 N 158)

2.17. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления государственных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг и особенности предоставления государственных услуг в электронной форме.

2.17.1. Прием документов и выдача результата предоставления государственной услуги могут быть осуществлены на базе МФЦ.

При предоставлении государственной услуги структурные подразделения МФЦ осуществляют:

прием запросов заявителей о предоставлении государственной услуги;

представление интересов заявителей при взаимодействии с Комитетом, а также организациями, участвующими в предоставлении государственной услуги;

представление интересов органов, предоставляющих услуги, при взаимодействии с заявителями;

информирование заявителей о порядке предоставления государственной услуги в структурных подразделениях МФЦ, о ходе выполнения запросов о предоставлении государственной услуги, а также по иным вопросам, связанным с предоставлением государственной услуги;

взаимодействие с органами, предоставляющими услуги, по вопросам предоставления государственной услуги, а также организациями, участвующими в предоставлении государственной услуги;

выдачу заявителям документов органов, предоставляющих услуги, по результатам предоставления государственной услуги, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации;

прием, обработку информации из информационных систем органов, предоставляющих услуги, и выдачу заявителям на основании такой информации документов, если это предусмотрено соглашением о взаимодействии и иное не предусмотрено федеральным законом;

обеспечение бесплатного доступа заявителей к Порталу и федеральной государственной информационной системе "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - федеральный Портал);

составление и выдачу заявителям документов на бумажном носителе, подтверждающих содержание электронных документов, направленных в МФЦ по результатам предоставления государственных услуг органами, предоставляющими государственные услуги, в соответствии с требованиями, установленными Правительством Российской Федерации.

В случае подачи документов в Комитете посредством структурного подразделения МФЦ работник структурного подразделения МФЦ, осуществляющий прием документов, представленных для получения государственной услуги, выполняет следующие действия:

определяет предмет обращения;

проводит проверку полномочий лица, подающего документы;

проводит проверку соответствия документов требованиям, указанным в [пункте 2.6](#Par184) настоящего Административного регламента;

осуществляет сканирование представленных документов, формирует электронное дело, все документы которого связываются единым уникальным идентификационным кодом, позволяющим установить принадлежность документов конкретному заявителю и виду обращения за государственной услугой;

заверяет электронное дело своей усиленной квалифицированной электронной подписью;

направляет копии документов и реестр документов в Комитет, предоставляющий государственную услугу:

в электронной форме (в составе пакетов электронных дел) в течение одного рабочего дня со дня обращения заявителя в структурное подразделение МФЦ;

на бумажных носителях (в случае необходимости обязательного представления оригиналов документов) - в течение трех рабочих дней со дня обращения заявителя в структурное подразделение МФЦ.

В случае представления заявителем неполного комплекта документов либо несоответствия представленных документов требованиям, установленным [пунктом 2.6](#Par184) настоящего Административного регламента (далее - несоответствующий комплект документов), работник структурного подразделения МФЦ, осуществляющий прием документов, разъясняет заявителю содержание недостатков, выявленных в документах, предлагает принять меры по их устранению и обратиться за предоставлением государственной услуги повторно.

В случае когда заявитель настаивает на приеме несоответствующего комплекта документов, а Административным регламентом не предусмотрены основания для отказа в приеме документов, работник структурного подразделения МФЦ, осуществляющий прием документов, предлагает заявителю собственноручно сделать соответствующую запись на заявлении или заполнить сопроводительное письмо к комплекту документов.

По окончании приема документов работник структурного подразделения МФЦ выдает заявителю расписку в приеме документов.

Если заявитель отказался от подачи заявления и потребовал возврата представленных документов после отправления электронного дела в Комитет, но до направления комплекта документов на бумажных носителях в Комитет, работник структурного подразделения МФЦ, осуществляющий прием документов, предлагает заявителю написать заявление на отзыв обращения, забирает расписку у заявителя (в случае ее наличия), после чего возвращает представленные заявителем документы. При этом в МАИС ЭГУ устанавливает соответствующий статус электронного дела.

Если заявитель потребовал возврата представленных документов после направления электронного обращения и комплекта документов на бумажном носителе в Комитет, работник структурного подразделения МФЦ, осуществляющий прием документов, предлагает заявителю обратиться непосредственно в Комитет.

Должностное лицо Комитета, ответственное за предоставление государственной услуги по результатам рассмотрения представленных заявителем документов, устанавливает статус предоставления государственной услуги в МАИС ЭГУ (либо иной государственной информационной системе Санкт-Петербурга, используемой для предоставления государственной услуги), направляет необходимые документы (справки, письма, решения и др.) в структурное подразделение МФЦ для их последующей передачи заявителю:

в электронной форме в течение одного рабочего дня со дня принятия решения о предоставлении (отказе в предоставлении) заявителю государственной услуги;

на бумажном носителе - в срок не более трех рабочих дней со дня принятия решения о предоставлении (отказе в предоставлении) заявителю государственной услуги.

Не допускается возврат документов заявителя Комитетом в структурные подразделения МФЦ без рассмотрения.

(п. 2.17.1 в ред. [Распоряжения](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=SPB&n=183245&date=19.07.2023&dst=100085&field=134) Комитета по энергетике и инженерному обеспечению Правительства Санкт-Петербурга от 06.09.2016 N 158)

2.17.2. Особенности предоставления государственной услуги в электронной форме.

В соответствии с [распоряжением](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=SPB&n=198115&date=19.07.2023) Правительства Санкт-Петербурга от 22.03.2011 N 8-рп "О мероприятиях по переходу на предоставление исполнительными органами государственной власти Санкт-Петербурга государственных услуг в электронном виде" государственная услуга в электронном виде не предоставляется.

III. Состав, последовательность и сроки выполнения

административных процедур (действий), требования к порядку

их выполнения, в том числе особенности выполнения

административных процедур (действий) в электронной форме

Предоставление государственной услуги включает в себя следующие административные процедуры (действия), указанные в [блок-схеме](#Par617), являющейся приложением N 1 к настоящему Административному регламенту:

регистрация обращения;

рассмотрение обращения;

проведение выездной проверки обоснованности обращения;

подготовка и направление ответа заявителю;

абзац исключен. - [Распоряжение](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=SPB&n=259111&date=19.07.2023&dst=100062&field=134) Комитета по энергетике и инженерному обеспечению Правительства Санкт-Петербурга от 11.08.2015 N 156.

3.1. Регистрация обращения

3.1.1. События (юридические факты), являющиеся основанием для начала административной процедуры.

Юридическим фактом, являющимся основанием для начала административной процедуры, является поступление в Комитет обращения.

Заявитель может направить обращение различными способами:

представить в Общий отдел Комитета;

переслать почтовой корреспонденцией по месту нахождения Комитета;

направить в Комитет посредством МФЦ.

Заявитель вправе в течение отопительного периода обратиться в Комитет устно, в том числе по телефону (адрес и телефоны сектора, предоставляющего государственную услугу, указаны в [пункте 1.3.1.1](#Par64) настоящего Административного регламента).

3.1.2. Содержание каждого административного действия, входящего в состав административной процедуры, продолжительность и(или) максимальный срок его выполнения.

Поступившее в Комитет обращение подлежит обязательной регистрации в журнале регистрации жалоб (обращений), который хранится и ведется в секторе (далее - Журнал). Журнал ведется в электронном виде и на бумажном носителе.

При поступлении обращения, в том числе в устной форме, в Журнале фиксируется дата принятия обращения, сведения о заявителе (наименование (для юридических лиц), фамилия, имя, отчество (при наличии) (для физических лиц), почтовый адрес или адрес электронной почты для направления результата предоставления государственной услуги или указание на предоставление государственной услуги посредством МФЦ или в устной форме), краткое содержание обращения, присвоенный входящий номер. Дата и входящий номер обращения проставляются (дублируются) на первом листе обращения (при поступлении обращения в письменной форме).

Максимальный срок выполнения административной процедуры - 20 минут.

3.1.3. Сведения о должностном лице, ответственном за выполнение каждого административного действия, входящего в состав административной процедуры <4>.

--------------------------------

<4> В соответствии с [пунктом 125](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=448284&date=19.07.2023&dst=100380&field=134) Правил N 808 для оперативного рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в Комитете назначены должностные лица, осуществляющие ежедневное, а в течение отопительного периода - круглосуточное принятие и рассмотрение обращений потребителей: заместитель председателя Комитета, координирующий и контролирующий деятельность Технического управления (далее - курирующий заместитель председателя Комитета); начальник сектора; специалист сектора.

Должностным лицом, ответственным за выполнение административной процедуры, является специалист сектора, назначенный начальником сектора, обязанный в соответствии с должностным регламентом осуществлять прием и рассмотрение обращений (далее - специалист сектора).

3.1.4. Критерии принятия решений в рамках административной процедуры.

Регистрации подлежат все обращения потребителей по вопросам надежности теплоснабжения.

3.1.5. Результат административной процедуры и порядок передачи результата.

Результатом административной процедуры является регистрация обращения.

3.1.6. Способ фиксации результата выполнения административной процедуры, в том числе в электронной форме, содержащий указание на формат обязательного отображения административной процедуры.

Способом фиксации результата выполнения действия является отражение информации, изложенной в обращении, в Журнале, присвоение обращению даты и номера.

3.2. Рассмотрение обращения

3.2.1. События (юридические факты), являющиеся основанием для начала административной процедуры.

Юридическим фактом, являющимся основанием для начала административной процедуры, является регистрация обращения.

3.2.2. Содержание каждого административного действия, входящего в состав административной процедуры, продолжительность и(или) максимальный срок его выполнения.

3.2.2.1. Рассмотрение обращений юридических лиц, не имеющих заключенного договора теплоснабжения.

Рассмотрению подлежат все обращения, за исключением обращений заявителей - юридических лиц, не имеющих заключенного договора теплоснабжения.

При поступлении обращений заявителей - юридических лиц, не имеющих заключенного договора теплоснабжения, указанные обращения не рассматриваются, о чем сообщается письмом Комитета (далее - письмо об отказе в предоставлении государственной услуги) путем его направления указанным заявителям с обязательной отметкой даты и времени направления в Журнале:

по почтовому адресу заявителя, если согласно обращению результат предоставления государственной услуги должен быть направлен по почтовому адресу заявителя;

по адресу электронной почты заявителя, если согласно обращению результат предоставления государственной услуги должен быть направлен по адресу электронной почты заявителя;

в МФЦ, если согласно обращению результат предоставления государственной услуги должен быть направлен заявителю посредством МФЦ.

Об отказе в предоставлении государственной услуги по желанию заявителя может быть сообщено в устной форме (по телефону или при непосредственном обращении представителя заявителя в Комитет) с обязательной отметкой даты и времени сообщения об отказе в предоставлении государственной услуги в Журнале.

Максимальный срок выполнения действия - 1 час, в том числе в отопительный период.

3.2.2.2. Определение характера обращения, уточнение сведений, указанных в обращении.

После регистрации обращения в секторе определяется характер обращения (жалоба, заявление или предложение об улучшении теплоснабжения), а также уточняются сведения (факты), изложенные в обращении. При необходимости характер обращения и сведения, изложенные в обращении, уточняются у заявителя путем осуществления взаимодействия с заявителем по электронной почте или по телефону, указанным в обращении.

Если в подтверждение фактов, изложенных в обращении, заявителем представляются документы (акты, заключения, письма и иные документы, подтверждающие факты, изложенные в обращении), в секторе осуществляется проверка достоверности указанных документов путем направления соответствующих запросов лицам, подписавшим (выдавшим) указанные документы, путем использования всех доступных средств связи (по почте, электронной почте, по телефону, факсу).

Максимальный срок выполнения действия - 1 рабочий день (0,5 часа - в отопительный период).

3.2.2.3. Определение теплоснабжающей и(или) теплосетевой организации, направление запроса в теплоснабжающую и(или) теплосетевую организацию.

В целях рассмотрения обращения в секторе в соответствии со схемой теплоснабжения Санкт-Петербурга определяются теплоснабжающая и(или) теплосетевая организации, обеспечивающие теплоснабжение заявителя (далее - теплоснабжающая (теплосетевая) организация).

В целях рассмотрения обращения, в том числе выяснения причин нарушения параметров надежности теплоснабжения и их устранения, в секторе подготавливается запрос в теплоснабжающую (теплосетевую) организацию о возможных технических причинах отклонения параметров надежности теплоснабжения (далее - запрос).

Копия обращения и запрос направляются в теплоснабжающую (теплосетевую) организацию с обязательной регистрацией в Журнале даты отправки запроса по электронной почте или по факсу с обязательной проверкой (по телефону, по факсу или посредством электронной почты) доставки (приема) теплоснабжающей (теплосетевой) организацией запроса и копии обращения.

Максимальный срок выполнения действия - 1 рабочий день (1,5 часа - в отопительный период).

Максимальный срок выполнения административной процедуры - 2 рабочих дня (3 часа - в отопительный период).

3.2.3. Сведения о должностном лице, ответственном за выполнение каждого административного действия, входящего в состав административной процедуры.

Должностным лицом, ответственным за выполнение административных действий, предусмотренных [пунктами 3.2.2.1](#Par367), [3.2.2.2](#Par375), [3.2.2.3](#Par379) настоящего Административного регламента, является специалист сектора.

3.2.4. Критерии принятия решений в рамках административной процедуры.

Критерии принятия решений в рамках административной процедуры определяются:

при осуществлении действия, предусмотренного [пунктом 3.2.2.1](#Par367) настоящего Административного регламента:

наличием (отсутствием) у заявителя - юридического лица заключенного договора теплоснабжения;

при осуществлении действия, предусмотренного [пунктом 3.2.2.2](#Par375) настоящего Административного регламента:

если сведения (факты), изложенные в обращении, недостаточно детализированы, в обращении отсутствует информация (или представлена неполная информация), необходимая для подготовки ответа на обращение - сведения (факты), изложенные в обращении, подлежат уточнению у теплоснабжающей и(или) теплосетевой организации путем использования всех доступных средств связи (по почте, электронной почте, по телефону, факсу), а также у заявителя путем осуществления взаимодействия с заявителем по электронной почте или по телефону, указанным в обращении;

если в подтверждение фактов, изложенных в обращении, заявителем представляются документы (акты, заключения, письма и иные документы, подтверждающие факты, изложенные в обращении), в секторе осуществляется проверка достоверности указанных документов путем направления соответствующих запросов лицам, подписавшим (выдавшим) указанные документы, путем использования всех доступных средств связи (по почте, электронной почте, по телефону, факсу);

при осуществлении действия, предусмотренного [пунктом 3.2.2.3](#Par379) настоящего Административного регламента, - схемой теплоснабжения Санкт-Петербурга.

3.2.5. Результат административной процедуры и порядок передачи результата.

Результатом административной процедуры является:

направление запроса и копии обращения в теплоснабжающую (теплосетевую) организацию,

направление заявителю - юридическому лицу, не имеющему заключенного договора теплоснабжения, письма об отказе в предоставлении государственной услуги или сообщение заявителю об отказе в предоставлении государственной услуги в устной форме (по телефону или при непосредственном обращении представителя заявителя в Комитет).

3.2.6. Способ фиксации результата выполнения административной процедуры, в том числе в электронной форме, содержащий указание на формат обязательного отображения административной процедуры.

Способом фиксации результата выполнения действия является:

регистрация в Журнале запроса с отметкой даты отправки запроса и копии обращения по электронной почте или по факсу <5>;

--------------------------------

<5> Юридическим фактом, являющимся основанием для начала действий теплоснабжающей (теплосетевой) организации, является поступление в теплоснабжающую (теплосетевую) организацию запроса и копии обращения.

Срок выполнения действий теплоснабжающей (теплосетевой) организацией: 3 дня (3 часа в отопительный период) с момента поступления запроса и копии обращения.

Критерии принятия решений теплоснабжающей (теплосетевой) организацией определяются содержанием запроса и обращения, [Правилами](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=448284&date=19.07.2023&dst=100011&field=134) N 808.

Результат выполнения действий и способ фиксации результата:

Результатом выполнения действий теплоснабжающей (теплосетевой) организацией является письмо теплоснабжающей (теплосетевой) организации в адрес Комитета, изложенное на бумажном носителе или в форме электронного документа, содержащее ответ на запрос, в том числе с указанием технических причин отклонения параметров надежности теплоснабжения (далее - ответ теплоснабжающей (теплосетевой) организации).

Порядок передачи результата действий теплоснабжающей (теплосетевой) организации: ответ теплоснабжающей (теплосетевой) организации направляется в Комитет по факсу или по электронной почте, а также по почтовому адресу Комитета.

регистрация в Журнале письма или сообщения в устной форме об отказе в предоставлении государственной услуги с отметкой в Журнале даты и времени направления письма или представления сообщения в устной форме об отказе в предоставлении государственной услуги.

3.3. Проведение выездной проверки обоснованности обращения

3.3.1. События (юридические факты), являющиеся основанием для начала административной процедуры.

Юридическим фактом, являющимся основанием для начала административной процедуры, является поступление в Комитет ответа теплоснабжающей (теплосетевой) организации.

3.3.2. Содержание каждого административного действия, входящего в состав административной процедуры, продолжительность и(или) максимальный срок его выполнения.

При отсутствии в ответе теплоснабжающей (теплосетевой) организации информации (или наличии неполной информации) о технических причинах отклонения параметров надежности теплоснабжения, а также в случае неподтверждения теплоснабжающей (теплосетевой) организацией факта нарушения параметров надежности теплоснабжения специалист сектора докладывает в форме служебной записки курирующему заместителю председателя Комитета о необходимости проведения выездной проверки обоснованности обращения (далее - выездная проверка).

В случае принятия решения курирующим заместителем председателя Комитета о проведении выездной проверки специалистом сектора подготавливается проект приказа Комитета о проведении выездной проверки с указанием специалистов Комитета, направляемых для проведения выездной проверки, цели, даты и времени проведения проверки, а также объектов, подлежащих проверке (далее - приказ о проверке).

Проект приказа о проверке подлежит согласованию начальником сектора, начальником Юридического отдела, курирующим заместителем председателя Комитета и подписанию председателем Комитета.

Выездная проверка осуществляется специалистами Комитета, уполномоченными на проведение проверки в соответствии с приказом о проверке, в ходе которой может осуществляться:

встреча с заявителем и уточнение информации, представленной заявителем;

осмотр теплопотребляющих установок заявителя;

осмотр объектов - источников тепловой энергии, участков тепловых сетей, с помощью которых осуществляется теплоснабжение объектов заявителя.

При необходимости специалистами Комитета, осуществляющими проверку, могут быть запрошены паспорта готовности объектов теплоснабжающей (теплосетевой) организации и заявителя к отопительному периоду.

По результатам проведенной проверки составляется отчет, в котором фиксируются проведенные мероприятия (проведение осмотров, рассмотрение документов) и излагаются выводы об обоснованности (необоснованности) обращения заявителя (далее - отчет о проведении проверки). Отчет о проведении проверки, подписанный специалистами, участвовавшими в проведении выездной проверки, направляется курирующему заместителю председателя Комитета.

Максимальный срок выполнения административного действия - 1 рабочий день (4 часа - в отопительный период).

(в ред. [Распоряжения](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=SPB&n=183245&date=19.07.2023&dst=100115&field=134) Комитета по энергетике и инженерному обеспечению Правительства Санкт-Петербурга от 06.09.2016 N 158)

3.3.3. Сведения о должностном лице, ответственном за выполнение каждого административного действия, входящего в состав административной процедуры.

Должностными лицами, ответственными за выполнение административной процедуры, являются:

в части принятия решения о проведении выездной проверки - курирующий заместитель председателя Комитета;

в части проведения проверки - специалисты Комитета, уполномоченные на проведение выездной проверки в соответствии с приказом о проверке.

3.3.4. Критерии принятия решений в рамках административной процедуры.

Критерии принятия решений в рамках административной процедуры определяются:

при принятии решения курирующим заместителем председателя Комитета о проведении выездной проверки обоснованности обращения заявителя - отсутствием в ответе теплоснабжающей (теплосетевой) организации информации (наличием неполной информации) о технических причинах отклонения параметров надежности теплоснабжения, а также не подтверждением теплоснабжающей (теплосетевой) организацией факта нарушения параметров надежности теплоснабжения;

при проведении выездной проверки - приказом о проверке.

3.3.5. Результат административной процедуры и порядок передачи результата.

Результатом административной процедуры является отчет о проведении проверки.

3.3.6. Способ фиксации результата выполнения административной процедуры, в том числе в электронной форме, содержащий указание на формат обязательного отображения административной процедуры.

Способом фиксации результата выполнения действия является отчет о проведении проверки, изложенный на бумажном носителе и подписанный специалистами Комитета, участвовавшими в проведении выездной проверки.

3.4. Подготовка и направление ответа заявителю

3.4.1. События (юридические факты), являющиеся основанием для начала административной процедуры.

Юридическим фактом, являющимся основанием для начала административной процедуры, является получение Комитетом ответа теплоснабжающей (теплосетевой) организации, наличие отчета о проведении проверки (в случае проведения выездной проверки).

3.4.2. Содержание каждого административного действия, входящего в состав административной процедуры, продолжительность и(или) максимальный срок его выполнения.

После получения ответа теплоснабжающей (теплосетевой) организации, а также отчета о проведении проверки (в случае проведения выездной проверки) специалист сектора:

совместно с теплоснабжающей (теплосетевой) организацией определяет причины нарушения параметров надежности теплоснабжения;

устанавливает по Журналу, имеются ли подобные обращения (жалобы) от других заявителей, теплоснабжение которых осуществляется с использованием тех же объектов системы теплоснабжения, и проверяет наличие подобных обращений в прошлом по данным объектам системы теплоснабжения;

при подтверждении фактов, изложенных в обращениях потребителей, подготавливает проект предписания теплоснабжающей (теплосетевой) организации о немедленном устранении причин ухудшения параметров теплоснабжения с указанием сроков проведения этих мероприятий (далее - предписание);

подготавливает проект письма Комитета, содержащего ответ на все поставленные в обращении вопросы (далее - ответ на обращение).

В случае неполучения ответа теплоснабжающей (теплосетевой) организации на запрос в течение 3 дней (3 часов - в отопительный период) со времени его получения специалист сектора в течение 3 часов направляет информацию об этом в органы прокуратуры (далее - письмо Комитета в органы прокуратуры).

В случае если установленные в соответствии с [Порядком](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=448284&date=19.07.2023&dst=100397&field=134) N 808 [<6>](#Par454) сроки направления предписания, письма Комитета в органы прокуратуры, ответа на обращение приходятся на рабочее время Комитета, указанные проекты предписания, письма Комитета в органы прокуратуры, ответа на обращение, подлежат визированию начальником сектора и подписанию курирующим заместителем председателя Комитета.

--------------------------------

<6> В соответствии с [пунктом 132](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=448284&date=19.07.2023&dst=100397&field=134) Правил N 808 ответ на обращение потребителя должен быть представлен в течение 5 рабочих дней (в течение 24 часов в отопительный период) с момента его поступления.

В случае если установленные в соответствии с [Порядком](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=448284&date=19.07.2023&dst=100397&field=134) N 808 сроки направления предписания, письма Комитета в органы прокуратуры, ответа на обращение приходятся на нерабочее время (периоды ежедневного отдыха, выходные и нерабочие праздничные дни), предписание, письмо Комитета в органы прокуратуры, ответ на обращение подписываются специалистом сектора.

Предписание, письмо Комитета в органы прокуратуры, ответ на обращение подлежат регистрации в Журнале с обязательной отметкой даты и времени отправки.

Предписание направляется в теплоснабжающую (теплосетевую) организацию доступными средствами связи: по факсу или по электронной почте, а также по почтовому адресу теплоснабжающей (теплосетевой) организации <7>.

--------------------------------

<7> Теплоснабжающая (теплосетевая) организация вправе обжаловать вынесенное предписание Губернатору Санкт-Петербурга, а также в судебном порядке.

Контроль за исполнением предписания теплоснабжающей (теплосетевой) организацией осуществляется курирующим заместителем председателя Комитета.

Письмо Комитета в органы прокуратуры направляется по факсу или по электронной почте, а также по почтовому адресу органов прокуратуры.

Ответ на обращение направляется:

по почтовому адресу заявителя, если согласно обращению результат предоставления государственной услуги должен быть направлен по почтовому адресу заявителя;

по адресу электронной почты заявителя, если согласно обращению результат предоставления государственной услуги должен быть направлен по адресу электронной почты заявителя;

в МФЦ если согласно обращению результат предоставления государственной услуги должен быть направлен заявителю посредством МФЦ.

Ответ на обращение по желанию заявителя может быть представлен в устной форме (по телефону или при непосредственном обращении заявителя в Комитет) с обязательной отметкой даты и времени представления ответа на обращение в Журнале.

Максимальный срок выполнения действия - 2 рабочих дня (2 часа - в отопительный период).

(в ред. [Распоряжения](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=SPB&n=183245&date=19.07.2023&dst=100116&field=134) Комитета по энергетике и инженерному обеспечению Правительства Санкт-Петербурга от 06.09.2016 N 158)

Максимальный срок направления ответа на обращение - 5 рабочих дней (24 часа - в отопительный период) с момента поступления обращения.

3.4.3. Сведения о должностном лице, ответственном за выполнение каждого административного действия, входящего в состав административной процедуры.

Должностным лицом, ответственным за выполнение административной процедуры, является специалист сектора.

3.4.4. Критерии принятия решений в рамках административной процедуры.

Критерии принятия решений в рамках административной процедуры определяются:

при определении причин нарушения параметров надежности теплоснабжения - сведениями, содержащимися в ответе теплоснабжающей (теплосетевой) организации, а также информацией, содержащейся в отчете о проведении проверки (в случае проведения выездной проверки);

при определении подобных обращений (жалоб) от других заявителей, теплоснабжение которых осуществляется с использованием тех же объектов системы теплоснабжения, и проверке наличия подобных обращений в прошлом по данным объектам системы теплоснабжения - содержанием записей в Журнале;

при подготовке предписания в адрес теплоснабжающей (теплосетевой) организации - подтверждением фактов, изложенных в обращениях потребителей;

при подготовке письма Комитета в органы прокуратуры - неполучением ответа теплоснабжающей (теплосетевой) организации на запрос в течение 3 дней (3 часов - в отопительный период) со времени его получения.

3.4.5. Результатом административной процедуры является направление заявителю ответа на обращение (представление заявителю ответа на обращение в устной форме).

3.4.6. Способ фиксации результата выполнения административной процедуры, в том числе в электронной форме, содержащий указание на формат обязательного отображения административной процедуры.

Способом фиксации результата выполнения действия является регистрация в Журнале ответа на обращение с отметкой даты и времени направления заявителю ответа на обращение (представления заявителю ответа на обращение в устной форме).

3.5. Получение заявителем сведений о ходе предоставления государственной услуги

Исключен. - [Распоряжение](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=SPB&n=259111&date=19.07.2023&dst=100063&field=134) Комитета по энергетике и инженерному обеспечению Правительства Санкт-Петербурга от 11.08.2015 N 156.

IV. Формы контроля за исполнением

административного регламента

(в ред. [Распоряжения](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=SPB&n=183245&date=19.07.2023&dst=100117&field=134) Комитета по энергетике и инженерному

обеспечению Правительства Санкт-Петербурга

от 06.09.2016 N 158)

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению государственной услуги, осуществляется начальником сектора.

4.2. Начальник сектора осуществляет контроль за:

надлежащим исполнением настоящего Административного регламента и иных нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги, работниками сектора;

обеспечением сохранности принятых от заявителя документов и соблюдением работниками сектора требований к сбору и обработке персональных данных заявителя и иных лиц.

4.3. Начальник сектора и работники сектора, непосредственно предоставляющие государственную услугу, несут персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка приема документов, своевременность оформления и отправления межведомственных запросов, соответствие результатов рассмотрения документов требованиям законодательства, принятие мер по проверке представленных документов, соблюдение сроков и порядка предоставления государственной услуги, подготовки отказа в предоставлении государственной услуги, выдачи документов. Персональная ответственность начальника сектора и работников сектора закрепляется в должностных регламентах и должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства.

В частности, работники сектора несут ответственность за:

требование у заявителей документов или платы, не предусмотренных настоящим Административным регламентом;

отказ в приеме документов по основаниям, не предусмотренным настоящим Административным регламентом;

нарушение сроков регистрации запросов заявителя о предоставлении государственной услуги;

нарушение срока предоставления государственной услуги;

направление необоснованных межведомственных запросов;

нарушение сроков подготовки межведомственных запросов и ответов на межведомственные запросы;

необоснованное непредставление информации на межведомственные запросы.

4.4. Руководитель структурного подразделения МФЦ осуществляет контроль за:

надлежащим исполнением настоящего Административного регламента работниками структурного подразделения МФЦ;

полнотой принимаемых работниками структурного подразделения МФЦ от заявителя документов и качеством оформленных документов для передачи их в Комитет;

своевременностью и полнотой передачи в Комитет принятых от заявителя документов;

своевременностью и полнотой доведения до заявителя принятых от Комитета информации и документов, являющихся результатом предоставления государственной услуги, принятым Комитетом;

обеспечением сохранности принятых от заявителя документов и соблюдением работниками структурного подразделения МФЦ требований к сбору и обработке персональных данных заявителя и иных лиц.

Персональная ответственность руководителя структурного подразделения МФЦ и работников структурного подразделения МФЦ закрепляется в должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства.

Работники структурного подразделения МФЦ несут ответственность за:

качество приема комплекта документов у заявителя в случае, если несоответствие представленных документов, указанных в настоящем Административном регламенте, явилось основанием для отказа заявителю в предоставлении государственной услуги; за исключением комплекта документов, принятых по настоянию заявителя;

своевременность информирования заявителя о результате предоставления государственной услуги посредством МАИС ЭГУ.

4.5. Оператор Портала (специалисты Санкт-Петербургского государственного унитарного предприятия "Санкт-Петербургский информационно-аналитический центр" (далее - ГУП "ИАЦ") осуществляет контроль за своевременностью доставки электронных заявлений на автоматизированные рабочие места подсистемы "Электронный кабинет должностного лица" МАИС ЭГУ сотрудников подразделений Комитета" и за своевременным и корректным направлением электронных заявлений в ведомственные информационные системы Комитета, интегрированные с МАИС ЭГУ.

Персональная ответственность специалистов ГУП "ИАЦ" закрепляется в должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства.

Специалисты ГУП "ИАЦ" несут ответственность за:

технологическое обеспечение работы Портала;

обеспечение технической поддержки заявителей по вопросам работы с Порталом.

4.6. В рамках предоставления государственной услуги осуществляются плановые и внеплановые проверки полноты и качества предоставления государственной услуги.

Начальник сектора ежеквартально осуществляет выборочные проверки дел заявителей на предмет правильности принятия работниками сектора решений, а также внеплановые проверки в случае поступления жалоб (претензий) граждан в рамках досудебного обжалования.

Руководитель структурного подразделения МФЦ, а также работники отдела контроля МФЦ осуществляют плановые и внеплановые проверки деятельности работников МФЦ в соответствии с положением о проведении проверок.

Оператор Портала осуществляет:

ежемесячные проверки прохождения электронных заявлений через Портал, выгрузку данных в Комитет,

ежемесячный мониторинг не закрытых структурными подразделениями Комитета обращений заявителей, поданных через Портал и МФЦ, и направление результатов данного мониторинга в Комитет по информатизации и связи.

4.7. Положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля за предоставлением государственной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций.

Организации, в том числе общественные организации (объединения), и граждане имеют право осуществлять контроль за предоставлением государственной услуги, в том числе в установленном законодательством Российской Федерации порядке запрашивать и получать в Комитете информацию по предоставлению государственной услуги, в досудебном (внесудебном) порядке обжаловать решения и действия (бездействие) Комитета, должностного лица, государственного гражданского служащего Комитета, предоставляющего государственную услугу.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений

и действий (бездействия) исполнительного органа

государственной власти Санкт-Петербурга, предоставляющего

государственную услугу, а также должностных лиц,

государственных гражданских служащих

(в ред. [Распоряжения](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=SPB&n=183245&date=19.07.2023&dst=100155&field=134) Комитета по энергетике и инженерному

обеспечению Правительства Санкт-Петербурга

от 06.09.2016 N 158)

5.1. Заявители имеют право на досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия), принятых (осуществляемых) Комитетом, должностными лицами Комитета, государственными гражданскими служащими Комитета в ходе предоставления государственной услуги. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования не исключает возможности обжалования решений и действий (бездействия), принятых (осуществляемых) в ходе предоставления государственной услуги, в судебном порядке. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования не является для заявителя обязательным.

Заявитель может обратиться с жалобой в том числе в следующих случаях:

нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги;

нарушение срока предоставления государственной услуги;

требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Санкт-Петербурга для предоставления государственной услуги;

отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Санкт-Петербурга для предоставления государственной услуги, у заявителя;

отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Санкт-Петербурга;

затребование с заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Санкт-Петербурга;

отказ Комитета, должностного лица Комитета, государственного гражданского служащего Комитета в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

В случае если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена:

оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);

оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя (при наличии) и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

5.2. Жалоба может быть подана заявителем:

5.2.1. При личном приеме заявителя в письменной форме на бумажном носителе в Комитет, в месте предоставления государственной услуги (в месте, где заявитель подавал запрос на получение государственной услуги, нарушение порядка предоставления которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной государственной услуги).

Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления государственных услуг.

Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.2.2. В электронной форме в Комитет с использованием сети Интернет (в том числе посредством электронной почты), официального сайта Комитета gov.spb.ru, федерального Портала, Портала.

При подаче жалобы в электронной форме документы, указанные в [пункте 5.1](#Par540) настоящего Административного регламента, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

5.2.3. Жалоба может быть подана заявителем через МФЦ. При поступлении жалобы МФЦ обеспечивает ее передачу в Комитет в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между МФЦ и Комитетом, но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

Жалоба на нарушение порядка предоставления государственной услуги МФЦ рассматривается Комитетом. При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в Комитете.

5.3. Жалоба на решения и действия (бездействие) Комитета, его должностных лиц, государственных гражданских служащих рассматривается Комитетом.

Жалобы на решения, принятые председателем Комитета, подаются вице-губернатору Санкт-Петербурга, непосредственно координирующему и контролирующему деятельность Комитета в соответствии с [распоряжением](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=SPB&n=275328&date=19.07.2023) Губернатора Санкт-Петербурга от 12.11.2014 N 14-рг "О распределении обязанностей между вице-губернаторами Санкт-Петербурга", или в Правительство Санкт-Петербурга.

В случае если жалоба подана заявителем в орган, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе, в течение трех рабочих дней со дня ее регистрации указанный орган направляет жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы. При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе.

Жалоба, поданная заявителем в МФЦ на организацию предоставления государственных услуг МФЦ, за исключением жалоб на нарушение порядка предоставления государственной услуги, рассматривается МФЦ в соответствии с действующим законодательством.

5.4. Жалоба должна содержать:

наименование Комитета, должностного лица Комитета либо государственного гражданского служащего Комитета, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

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;

сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Комитета, должностного лица Комитета либо государственного гражданского служащего Комитета;

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

5.5. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.6. Жалоба, поступившая в Комитет, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления. Жалоба подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены Комитетом. В случае обжалования отказа Комитета, должностного лица Комитета в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений жалоба рассматривается в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

5.7. По результатам рассмотрения жалобы Комитет принимает одно из следующих решений:

удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных Комитетом 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 Санкт-Петербурга, а также в иных формах;

отказывает в удовлетворении жалобы.

5.8. При удовлетворении жалобы Комитет принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата государственной услуги, не позднее пяти рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

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

В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

наименование Комитета, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

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

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

основания для принятия решения по жалобе;

принятое по жалобе решение;

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

сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

5.9. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом Комитета. По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица и(или) Комитета, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

5.10. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения, предусмотренного [статьей 5.63](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=449656&date=19.07.2023&dst=3327&field=134) Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях, или признаков состава преступления должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.11. Комитет отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

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

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

наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего Административного регламента в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

5.12. Комитет вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и(или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

В случае оставления жалобы без ответа по основаниям, указанным в [абзаце втором](#Par593) настоящего пункта, Комитет сообщает гражданину, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом.

В случае оставления жалобы без ответа по основаниям, указанным в [абзаце третьем](#Par594) настоящего пункта, Комитет в течение семи дней со дня регистрации жалобы сообщает об этом гражданину, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.13. Порядок обжалования решения по жалобе

Решение, принятое по результатам рассмотрения жалобы, может быть обжаловано вице-губернатору Санкт-Петербурга, непосредственно координирующему и контролирующему деятельность Комитета (адрес: Смольный, Санкт-Петербург, 191060, телефон: (812)576-43-50, (812)576-65-36, (812)576-46-95), в Правительство Санкт-Петербурга, а также в суд в порядке и сроки, предусмотренные действующим законодательством.

5.14. Информирование заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и действия (бездействие) Комитета, его должностных лиц, государственных гражданских служащих осуществляется посредством размещения информации на Портале.

Консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) осуществляется также по телефонам, адресам электронной почты, а также при личном приеме по адресам, указанным в [пункте 1.3.1](#Par63) настоящего Административного регламента.

Приложение N 1

к Административному регламенту

Комитета по энергетике и инженерному

обеспечению по предоставлению

государственной услуги по рассмотрению

обращений потребителей по вопросам

надежности теплоснабжения в порядке,

установленном правилами организации

теплоснабжения, утвержденными

Правительством Российской Федерации

БЛОК-СХЕМА

ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ КОМИТЕТОМ

ПО ЭНЕРГЕТИКЕ И ИНЖЕНЕРНОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ ПО РАССМОТРЕНИЮ

ОБРАЩЕНИЙ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПО ВОПРОСАМ НАДЕЖНОСТИ

ТЕПЛОСНАБЖЕНИЯ В ПОРЯДКЕ, УСТАНОВЛЕННОМ ПРАВИЛАМИ

ОРГАНИЗАЦИИ ТЕПЛОСНАБЖЕНИЯ, УТВЕРЖДЕННЫМИ ПРАВИТЕЛЬСТВОМ

РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | Список изменяющих документов(в ред. [Распоряжения](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=SPB&n=183245&date=19.07.2023&dst=100217&field=134) Комитета по энергетике и инженерному обеспечениюПравительства Санкт-Петербурга от 06.09.2016 N 158) |  |

 ┌────────────────────────────────────────┐

 │ Обращение заявителя за предоставлением │

 │ государственной услуги │

 └──────┬──────────────────────────┬──────┘

 \/ │

 ┌──────────────────────────┐ │

 │ Прием уведомления в МФЦ │ \/

 │ (15 мин.) │ ┌────────────────────────┐

 └────────────┬─────────────┘ │ Прием уведомления │

 \/ │ в Комитете │

 ┌──────────────────────────┐ │ (15 мин.) │

 │ Передача документов │ └────────┬───────────────┘

 │ в Комитет в эл. форме - │ │

 │ 1 рабочий день, │ │

 │ на бумажных носителях - │ │

 │ 3 рабочих дня │ │

 └────────────────────┬─────┘ │

 \/ \/

 ┌─────────────────────────────────────────┐ ┌───────────────────┐

 │ Регистрация обращения заявителя │ │ Запрос │

 │ по вопросам надежности теплоснабжения │ │ в теплоснабжающую │

 │ (далее - обращение) │ │ (теплосетевую) │

 │ Максимальный срок выполнения │ │ организацию │

 │ административной процедуры - 20 минут │ │ о возможных │

 └────────────────────┬────────────────────┘ │ технических │

 \/ │причинах отклонения│

 ┌─────────────────────────────────────────┐ │ параметров │

 │ Рассмотрение обращения ├───>│ надежности │

 │ Максимальный срок выполнения │ │ теплоснабжения │

 ┌───────────┤ административной процедуры - 2 рабочих │<───┤с приложением копии│

 │ │ дня (3 часа - в отопительный период) │ │ обращения │

 │ └────────────────────┬────────────────────┘ │и получение ответа │

 │ \/ │ на запрос │

 │ ┌─────────────────────────────────────────┐ │ Максимальный срок │

 │ │ Проведение выездной проверки │ │выполнения действия│

 \/ │ обоснованности обращения │ │ теплоснабжающей │

┌─────────────────┐ │ Максимальный срок выполнения │ │ (теплосетевой) │

│ Письмо Комитета │ │ административной процедуры - 1 день │ │ организацией - │

│ об отказе │ │ (4 часа - в отопительный период) │ │ 3 дня │

│в предоставлении │ └────────────────────┬────────────────────┘ │ (3 часа - │

│ государственной │ \/ │ в отопительный │

│ услуги │ ┌─────────────────────────────────────────┐ │ период) │

└─┬─┬─┬─┬─────────┘ │Подготовка и направление ответа заявителю│ └───────────────────┘

 │ │ │ │ │ Максимальный срок выполнения │

 │ │ │ │ │ административной процедуры - 2 дня │

 │ │ │ │ │ (2 часа - в отопительный период) │

 │ │ │ │ └──┬────┬────────────────────┬──────────┬─┘

 │ │ │ └───────────────┼────┼────────────────────┼───────┐ │

 │ │ └─────────────────┼────┼─────────┐ │ │ │

 │ └──────────────┐ │ │ │ │ │ │

 │ ┌────────────┼────┘ │ │ │ │ │

 \/ \/ \/ \/ \/ \/ \/ \/

┌───────────┐ ┌───────────────┐ ┌──────────────────┐ ┌───────────────────────────────┐

│ Выдача │ │ Направление │ │ Направление │ │ Представление результата │

│результата │ │ результата │ │ результата │ │ в устной форме (по телефону, │

│ в МФЦ │ │ по почте │ │ в эл. форме │ │ при непосредственном │

│ │ │ │ │ (по электронной │ │ обращении заявителя │

│ │ │ │ │ почте) │ │ в Комитет) │

└───────────┘ └───────────────┘ └──────────────────┘ └───────────────────────────────┘

Приложение N 2

к Административному регламенту

Комитета по энергетике и инженерному

обеспечению по предоставлению

государственной услуги по рассмотрению

обращений потребителей по вопросам

надежности теплоснабжения в порядке,

установленном правилами организации

теплоснабжения, утвержденными

Правительством Российской Федерации

ПОЧТОВЫЕ АДРЕСА, СПРАВОЧНЫЕ ТЕЛЕФОНЫ И АДРЕСА ЭЛЕКТРОННОЙ

ПОЧТЫ РАЙОННЫХ ПОДРАЗДЕЛЕНИЙ САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКОГО

ГОСУДАРСТВЕННОГО КАЗЕННОГО УЧРЕЖДЕНИЯ "МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫЙ

ЦЕНТР ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ"

Исключены. - [Распоряжение](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=SPB&n=259111&date=19.07.2023&dst=100066&field=134) Комитета по энергетике

и инженерному обеспечению Правительства Санкт-Петербурга

от 11.08.2015 N 156.

Приложение N 3

к Административному регламенту

Комитета по энергетике и инженерному

обеспечению по предоставлению

государственной услуги по рассмотрению

обращений потребителей по вопросам

надежности теплоснабжения в порядке,

установленном правилами организации

теплоснабжения, утвержденными

Правительством Российской Федерации

 Примерная форма обращения

 заявителя по вопросам надежности теплоснабжения

 (от физических лиц)

 ┌─────────────────────────────────────────┐

 │В \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_│

 │ (организация, предоставляющая услугу) │

┌─────────────────────────┐ ├─────────────────────────────────────────┤

│Рег. N \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_ │ │От \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_│

│ │ │ (Ф.И.О. заявителя) │

│Специалист │ ├─────────────────────────────────────────┤

│ │ │Местонахождение заявителя и его почтовый │

└─────────────────────────┘ │адрес: │

 │\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_│

 │Документ, удостоверяющий личность: \_\_\_\_\_\_│

 │\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_│

 │ (наименование документа) │

 │Серия \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ │

 │Номер \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ │

 │Кем выдан \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_│

 │Дата выдачи \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_│

 │ │

 │E-mail \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_│

 │ │

 │От \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_│

 │ (Ф.И.О. представителя) │

 │Документ, удостоверяющий личность: \_\_\_\_\_\_│

 │\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_│

 │ (наименование документа) │

 │Серия \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Номер \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_│

 │Кем выдан \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_│

 │Дата выдачи \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_│

 │ Документ, подтверждающий полномочия │

 │ представителя: │

 │\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_│

 │ (наименование документа) │

 │Серия \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Номер \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_│

 │Кем выдан \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_│

 │Дата выдачи \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_│

 └─────────────────────────────────────────┘

 В соответствии с Административным [регламентом](#Par38) Комитета по энергетике и

инженерному обеспечению по предоставлению государственной услуги по

рассмотрению обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в

порядке, установленном правилами организации теплоснабжения, утвержденными

Правительством Российской Федерации, утвержденным распоряжением Комитета по

энергетике и инженерному обеспечению от \_\_\_\_\_\_\_\_ N \_\_\_\_\_, прошу рассмотреть

обращение по вопросу надежности теплоснабжения.

 Сообщаю следующую информацию:

 (в обращении заявитель излагает факты, подтверждающие отклонение

(нарушение) параметров надежности теплоснабжения, с указанием

местоположения (адреса) объекта (теплопотребляющей установки) заявителя, в

отношении которого нарушены параметры надежности теплоснабжения; указывает

иные сведения, необходимые, по мнению заявителя, для рассмотрения

обращения)

 Перечень прилагаемых документов, в том числе:

 документы, подтверждающие полномочия лица, подписавшего обращение.

 К обращению могут быть приложены документы, подтверждающие факты,

изложенные в обращении.

 Результат предоставления государственной услуги прошу направить

(необходимое выбрать):

┌──┐ ┌──┐ ┌──┐

│ │ по почте, │ │ по адресу электронной почты, │ │ в МФЦ,

└──┘ └──┘ └──┘

 представить в устной форме:

┌──┐ ┌──┐

│ │ по телефону, │ │ в Комитете.

└──┘ └──┘

Дата \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Подпись заявителя \_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/

 (расшифровка подписи)

 Примерная форма обращения

 заявителя по вопросам надежности теплоснабжения

 (от юридических лиц)

 ┌─────────────────────────────────────────┐

 │В \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_│

 │ (организация, предоставляющая услугу) │

 ├─────────────────────────────────────────┤

 │От \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_│

┌─────────────────────────┐ │ (полное наименование организации с │

│Рег. N \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_ │ │указанием организационно-правовой формы) │

│ │ │Местонахождение заявителя и его почтовый │

│Специалист │ │адрес: │

│ │ │\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_│

└─────────────────────────┘ │ИНН \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_│

 ├─────────────────────────────────────────┤

 │E-mail \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_│

 │ │

 │От \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_│

 │(Ф.И.О. индивидуального предпринимателя) │

 │Дата рождения \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_│

 │Документ, удостоверяющий личность: \_\_\_\_\_\_│

 │\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_│

 │ (наименование документа) │

 │Серия \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Номер \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_│

 │Кем выдан \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_│

 │Дата выдачи \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_│

 │ИНН \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_│

 │Номер телефона \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_│

 │E-mail \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_│

 │ │

 │Представитель \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_│

 │ (Ф.И.О. представителя организации │

 │ или индивидуального предпринимателя) │

 │Документ, подтверждающий полномочия│

 │представителя: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_│

 │ (наименование документа) │

 │Серия \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Номер \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_│

 │Кем выдан \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_│

 │Дата выдачи \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_│

 └─────────────────────────────────────────┘

 В соответствии с Административным [регламентом](#Par38) Комитета по энергетике и

инженерному обеспечению по предоставлению государственной услуги по

рассмотрению обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в

порядке, установленном правилами организации теплоснабжения, утвержденными

Правительством Российской Федерации, утвержденным распоряжением Комитета по

энергетике и инженерному обеспечению от \_\_\_\_\_\_\_ N \_\_\_\_\_\_, прошу рассмотреть

обращение по вопросу надежности теплоснабжения.

 Сообщаю следующую информацию:

 (в обращении заявитель излагает факты, подтверждающие отклонение

(нарушение) параметров надежности теплоснабжения, с указанием

местоположения (адреса) объекта (теплопотребляющей установки) заявителя, в

отношении которого нарушены параметры надежности теплоснабжения; указывает

иные сведения, необходимые, по мнению заявителя, для рассмотрения

обращения;

 юридические лица в качестве подтверждения наличия заключенного ими с

теплоснабжающей организацией договора теплоснабжения в обращении указывают

реквизиты (дату и номер) указанного договора или к обращению юридического

лица может быть приложена копия указанного договора).

 Перечень прилагаемых документов, в том числе:

 документы, подтверждающие полномочия лица, подписавшего обращение.

 К обращению могут быть приложены документы, подтверждающие факты,

изложенные в обращении.

 Результат предоставления государственной услуги прошу направить

(необходимое выбрать):

┌──┐ ┌──┐ ┌──┐

│ │ по почте, │ │ по адресу электронной почты, │ │ в МФЦ,

└──┘ └──┘ └──┘

 представить в устной форме:

┌──┐ ┌──┐

│ │ по телефону, │ │ в Комитете.

└──┘ └──┘

Дата \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Подпись заявителя \_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/

 (расшифровка подписи)

Приложение N 4

к Административному регламенту

Комитета по энергетике и инженерному

обеспечению по предоставлению

государственной услуги по рассмотрению

обращений потребителей по вопросам

надежности теплоснабжения в порядке,

установленном правилами организации

теплоснабжения, утвержденными

Правительством Российской Федерации

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | Список изменяющих документов(в ред. [Распоряжения](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=SPB&n=259110&date=19.07.2023&dst=100042&field=134) Комитета по энергетике и инженерному обеспечениюПравительства Санкт-Петербурга от 26.04.2018 N 113) |  |

Примерная форма письма

Комитета, содержащего ответ на обращение заявителя

по вопросам надежности теплоснабжения

(в ред. [Распоряжения](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=SPB&n=259110&date=19.07.2023&dst=100041&field=134) Комитета по энергетике и инженерному

обеспечению Правительства Санкт-Петербурга

от 26.04.2018 N 113)

 Наименование заявителя,

 почтовый адрес заявителя

 ПРАВИТЕЛЬСТВО САНКТ-ПЕТЕРБУРГА (если согласно обращению

 результат предоставления

 КОМИТЕТ ПО ЭНЕРГЕТИКЕ государственной услуги должен

 И ИНЖЕНЕРНОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ быть направлен по почтовому

 адресу заявителя),

 пер. Антоненко, 4, Санкт-Петербург, 190000 адрес электронной почты

 Тел. (812) 576-58-01 Факс (812) 576-59-88 заявителя (если согласно

 e-mail:kenerg@keio.gov.spb.ru обращению результат

 http://www.gov.spb.ru предоставления

 ОКПО 00087113 ОКОГУ 23190 государственной услуги должен

 ОГРН 1037843011931 быть направлен по адресу

 ИНН/КПП 7825363978/783801001 электронной почты заявителя),

 МФЦ (если согласно обращению

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ N \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ результат предоставления

на N \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ государственной услуги должен

 быть направлен заявителю

 посредством МФЦ)

 Настоящим в соответствии с [пунктом 3.29-6](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=SPB&n=268225&date=19.07.2023&dst=100264&field=134) Положения о Комитете по

энергетике и инженерному обеспечению, утвержденного постановлением

Правительства Санкт-Петербурга от 18.05.2004 N 757, Административным

[регламентом](#Par38) Комитета по энергетике и инженерному обеспечению (далее -

Комитет) по предоставлению государственной услуги по рассмотрению обращений

потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в порядке, установленном

правилами организации теплоснабжения, утвержденными Правительством

Российской Федерации, утвержденным распоряжением Комитета от \_\_\_\_\_\_ N \_\_\_\_,

Комитет сообщает, что обращение (по вопросу (кратко указывается вопрос,

изложенный в обращении заявителя) или от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ N \_\_\_\_\_\_\_\_ (указываются

реквизиты обращения) рассмотрено.

 По результатам рассмотрения обращения сообщаем следующее (излагаются

результаты рассмотрения обращения).

Заместитель

председателя Комитета

(курирующий заместитель председателя Комитета) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (Ф.И.О.)

Инициалы, фамилия

и телефон исполнителя

Примерная форма письма

Комитета об отказе в предоставлении государственной услуги

(в ред. [Распоряжения](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=SPB&n=259110&date=19.07.2023&dst=100041&field=134) Комитета по энергетике и инженерному

обеспечению Правительства Санкт-Петербурга

от 26.04.2018 N 113)

 Наименование заявителя,

 почтовый адрес заявителя

 ПРАВИТЕЛЬСТВО САНКТ-ПЕТЕРБУРГА (если согласно обращению

 результат предоставления

 КОМИТЕТ ПО ЭНЕРГЕТИКЕ государственной услуги должен

 И ИНЖЕНЕРНОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ быть направлен по почтовому

 адресу заявителя),

 пер. Антоненко, 4, Санкт-Петербург, 190000 адрес электронной почты

 Тел. (812) 576-58-01 Факс (812) 576-59-88 заявителя (если согласно

 e-mail:kenerg@keio.gov.spb.ru обращению результат

 http://www.gov.spb.ru предоставления

 ОКПО 00087113 ОКОГУ 23190 государственной услуги должен

 ОГРН 1037843011931 быть направлен по адресу

 ИНН/КПП 7825363978/783801001 электронной почты заявителя),

 МФЦ (если согласно обращению

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ N \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ результат предоставления

на N \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ государственной услуги должен

 быть направлен заявителю

 посредством МФЦ)

 Настоящим в соответствии с [пунктом 3.29-6](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=SPB&n=268225&date=19.07.2023&dst=100264&field=134) Положения о Комитете по

энергетике и инженерному обеспечению, утвержденного постановлением

Правительства Санкт-Петербурга от 18.05.2004 N 757, [пунктом 2.9](#Par206)

Административного регламента Комитета по энергетике и инженерному

обеспечению (далее - Комитет) по предоставлению государственной услуги по

рассмотрению обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в

порядке, установленном правилами организации теплоснабжения, утвержденными

Правительством Российской Федерации (далее - государственная услуга),

утвержденного распоряжением Комитета от \_\_\_\_\_\_\_\_ N \_\_\_\_\_, Комитет сообщает,

что в связи с отсутствием у (наименование заявителя) заключенного договора

теплоснабжения государственная услуга не предоставляется.

Заместитель

председателя Комитета

(курирующий заместитель председателя Комитета) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (Ф.И.О.)

Инициалы, фамилия

и телефон исполнителя