Продолжение к постановлению **от 16 июля 2015г. № 936**

1.3.5. Порядок, форма и место размещения указанной в настоящем подпункте информации, в том числе на стендах в местах предоставления услуги, а также на официальных сайтах органа, предоставляющего услугу, Центра, иных органов и организаций, участвующих в предоставлении услуги, в информационно – телекоммукационной сети «Интернет», а также на Портале государственных и муниципальных услуг.

На информационных стендах Администрации, Управления и Центра, а также на портале государственных и муниципальных услуг содержится актуальная и исчерпывающая информация, необходимая для получения услуг, в том числе:

о местонахождении, графике приема заявителей по вопросам предоставления услуг, номерах телефонов, адресе официального сайта Администрации и электронной почте Управления;

о перечне услуг, предоставляемых Администрацией и Управлением;

о сроках предоставления услуги;

о размерах государственной пошлины и иных платежей, уплачиваемых заявителем при получении услуг, порядке их уплаты;

о дополнительных (сопутствующих) услугах, а также об услугах, необходимых и обязательных для предоставления органами муниципальных услуг и предоставляемых организациями, участвующими в предоставлении муниципальных услуг, размерах и порядке их оплаты;

о порядке обжалования действий (бездействия), а также решений Администрации, Управления, муниципальных служащих, работников Центра;

о предусмотренной законодательством Российской Федерации ответственности должностных лиц Администрации, Управления, работников Центра при предоставлении услуги, за нарушение порядка предоставления услуг;

о порядке возмещения вреда, причиненного заявителю в результате ненадлежащего исполнения либо неисполнения Центром или его работниками, а также привлекаемые организациями или их работниками обязанностей, предусмотренных законодательством Российской Федерации;

о режиме работы и адресах иных многофункциональных центров и привлекаемых организаций, находящихся на территории Ставропольского края;

иная информация, необходимая для получения услуги.

Сектор информирования и ожидания в Центре должен быть оборудован информационным табло и информационным киоском, обеспечивающим доступ к следующей информации:

полной версии текста настоящего Административного регламента;

перечню документов, необходимых для получения услуг;

извлечениям из законодательных актов и нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению услуг.

Полная версия текста Административного регламента с приложениями и извлечениями из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению услуги, размещаются на официальном сайте Администрации.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги.

2.1. Наименование муниципальной услуги.

2.1.1. Муниципальная услуга называется предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению города Георгиевска.

2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также наименования всех иных органов и организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, обращение в которые необходимо для предоставления муниципальной услуги.

2.2.1. Муниципальная услуга предоставляется администрацией города. Непосредственным учреждением предоставления муниципальной услуги является управление жилищно-коммунального хозяйства администрации города Георгиевска (далее - управление) в соответствии с его компетенцией.

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

При предоставлении муниципальной услуги Управление осуществляет взаимодействие с муниципальным казенным учреждением «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг города Георгиевска», муниципальными учреждениями и предприятиями города Георгиевска.

2.2.3. Заявитель вправе самостоятельно обратиться в организации, указанные в пункте 2.2.2 настоящего административного регламента за получением необходимой для предоставления муниципальной услуги информации.

2.2.4. В соответствии с требованиями пункта 3 статьи 7 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» установлен запрет требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные организации, участвующие в предоставлении муниципальной услуги, за исключением получения услуг, включенных в Перечень, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг, и предоставляются организациями, участвующими в предоставлении муниципальных услуг, утверждаемый правовым актом Думы города Георгиевска.

2.3. Описание результата предоставления муниципальной услуги

2.3.1 Конечным результатом оказания муниципальной услуги является принятие решений по рассматриваемым письменным обращениям граждан с направлением им ответов в установленных законодательством Российской Федерации случаях, а также обращениям граждан, принятых на личном приеме граждан по следующим вопросам:

организации в границах муниципального образования город Георгиевск теплоснабжения населения в части горячего водоснабжения;

организации в границах муниципального образования город Георгиевск теплоснабжения населения в части отопления;

организации в границах муниципального образования город Георгиевск водоснабжения и водоотведения;

организации в границах муниципального образования город Георгиевск электроснабжения;

организации в границах муниципального образования город Георгиевск газоснабжения населения;

организации содержания и ремонта муниципального жилищного фонда города Георгиевска;

организации диспетчерского обслуживания лифтов.

отказ в рассмотрении запроса.

2.3.2. Процедура результата предоставления муниципальной услуги может завершаться путем:

предоставления запрашиваемой заявителем информации;

мотивированного отказа в предоставлении заявителю запрашиваемой информации.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги составляет 30 дней со дня регистрации письменного обращения гражданина, если не установлен другой более короткий контрольный срок исполнения указанной функции. При наличии причин, не позволяющих подготовить ответ на обращение в установленный срок, а также в случае необходимости направления запроса, исполнитель за 3 дня до истечения данного срока готовит письмо на заместителя главы администрации города Георгиевска - начальника управления жилищно-коммунального хозяйства администрации города Георгиевска (далее – начальник управления) с предложением о продлении срока рассмотрения вопроса и обоснованием причин. Начальником управления принимается решение о продлении срока с обязательным письменным уведомлением об этом заявителя.

2.5. Правовые основания предоставления муниципальной услуги

Муниципальная услуга предоставляется в соответствии с:

Конституцией Российской Федерации;

Жилищным кодексом Российской Федерации;

Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей»;

Федеральным законом от 6 октября 2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

Федеральным законом № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Федеральным законом № 185-ФЗ «О Фонде содействия реформированию жилищно-коммунального хозяйства»;

Федеральным законом № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

Федеральным законом от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

распоряжением Правительства Российской федерации «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде, а также услуг, предоставляемых учреждениями субъектов Российской Федерации и муниципальными учреждениями»;

настоящим административным регламентом.

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными и иными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги

Для предоставления муниципальной услуги заявителю необходимо предоставить письменное обращение (приложение 1 к административному регламенту) с приложением документов и материалов, либо их копий, которое должно содержать:

наименование, фамилию, имя, отчество руководителя структурного подразделения управления;

фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) физического лица - заявителя;

фамилию, имя, отчество руководителя юридического лица – заявителя или его представителя с указанием должности;

почтовый адрес заявителя, на который должен быть направлен ответ либо уведомление о переадресации обращения;

содержательную сторону обращения, т.е. изложение заявителем сути предложения, заявления, жалобы;

личную подпись лица;

дату написания.

Заявитель вправе предоставить иные сведения по своему усмотрению.

При обращении за получением муниципальной услуги от имени заявителя его представителя, последний предоставляет документ, удостоверяющий личность и документ, подтверждающий его полномочия на представления интересов заявителя.

В случае если заявитель ранее обращался в Управление, Центр за оказанием услуги соответствующих документов, их повторное представление не требуется при представлении заявителем расписки, в которой указаны ранее представленные документы за исключением документов, в отношении которых нормативно правовыми актами установлен определенный срок действия. При этом специалист Управления, Центра, осуществляющий прием документов, указывает в расписке номера заказов, в которых находятся ранее представленные документы.

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

В случае если текст письменного обращения гражданина не поддается прочтению, ответ на письменное обращение гражданина не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственной орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем сообщается гражданину, направившему письменное обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

2.8. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги

В случае если в письменном обращении гражданина не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на такое обращение не дается.

В случае если в письменном обращении гражданина содержатся нецензурные, либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, оно должно быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов, при этом гражданину, направившему письменное обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом на обращение.

Если в указанном письменном обращении гражданина содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

Письменное обращение гражданина, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, начальником управления принимается решение о безосновательности очередного письменного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное письменное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший письменное обращение.

В случае если ответ по существу поставленного в письменном обращении заявителя вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему письменное обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашений указанных сведений

2.9. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

2.10. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче письменного обращения о предоставлении муниципальной услуги и при получении результатов получения муниципальной услуги в Управлении и Центре не должен превышать 15 минут.

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

2.11. Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги

Обращение подлежит обязательной регистрации в течение 15 минут с момента поступления в Управление и в Центр.

2.11.1. Порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении услуги в Управлении и в Центре регистрируется посредством внесения данных в информационную систему

2.11.2. В случае представления услуги в электронном виде регистрация осуществляется в автоматическом режиме в день получения запроса (заявления) с присвоением регистрационного номера, указанием даты и времени поступления, указанием на формат обязательного отображения административной процедуры.

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

Помещения, предназначенные для оказания муниципальной услуги, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам.

Рабочее место работника с обращениями граждан оборудуется средствами вычислительной техники (как правило - один компьютер с установленными справочно-информационными системами на работника) и оргтехникой, позволяющими организовать оказание муниципальной услуги в полном объеме.

Специалисту управления обеспечивается доступ к сети Интернет, электронной почте, предоставляется бумага, расходные материалы, канцелярские принадлежности в количестве, достаточном для оказания муниципальной услуги.

Места для проведения личного приема граждан в управлении оборудуются: системой кондиционирования воздуха; противопожарной системой и средствами пожаротушения; системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

Места ожидания гражданами личного приема в управлении должны соответствовать комфортным условиям для граждан, оборудуются стульями, столами, обеспечиваются канцелярскими принадлежностями для написания письменных обращений.

Сектор информирования граждан располагается в непосредственной близости от сектора ожидания очереди и предназначен для ознакомления их с информационными материалами.

Сектор информирования должен быть оборудован информационным стендом. Стенд должен быть максимально заметен, хорошо просматриваем. Информационный стенд должен быть оборудован карманами формата А 4, в которых размещаются информационные листки.

Информационный стенд должен содержать актуальную и исчерпывающую информацию, необходимую для получения муниципальной услуги, в частности:

административный регламент предоставления муниципальной услуги и (или) исполнения муниципальной функции;

почтовый адрес, телефон, адрес электронной почты и адрес администрации города Георгиевска и управления;

почтовые адреса, телефоны, адреса электронной почты государственных органов, предоставляющие информацию о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению Ставропольского края, телефон «горячей линии», последовательность их посещения и время приема ;

утвержденные образцы заполнения форм бланков, необходимых для предъявления в архив в целях получения муниципальной услуги ;

другие информационные материалы, необходимые для получения муниципальной услуги.

При отсутствии возможности организации сектора приема граждан «зального» типа, помещение для непосредственного взаимодействия сотрудников с гражданами может быть организовано в виде отдельных кабинетов.

2.12.1. Требования к помещениям, местам ожидания и приема заявителей в Центре.

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

Вход в здание Центра оборудуется информационной табличкой, которая располагается рядом с входом и содержит следующую информацию о Центре:

наименование;

местонахождение;

режим работы;

номер телефона группы информационной поддержки Центра;

адрес электронной почты.

Выход из здания Центра оборудуется соответствующим указателем.

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

Помещения Центра состоят из нескольких функциональных секторов (зон):

сектор информирования и ожидания;

сектор приема заявителей.

В секторе информирования и ожидания расположены:

окна специалистов отдела по работе с заявителями для осуществления информирования заявителей о предоставляемых услугах;

информационные стенды;

информационные киоски;

электронная система управления очередью;

платежный терминал;

места ожидания для посетителей.

В секторе приема заявителей расположены окна приема посетителей.

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

2.12.2. Требования к размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления услуги в Центре.

Информационное табло.

Информационные стенды, содержащие информацию, указанную в пункте 1.3.5. Административного регламента.

Информационный киоск, обеспечивающий доступ к следующей информации:

полной версии текста настоящего Административного регламента;

перечню документов, необходимых для получения услуг;

извлечениям из законодательных и нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению услуг.

2.13. Показатели доступности и качества муниципальной услуги

Муниципальная услуга направлена на реализацию прав граждан на получение информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

Основными показателями доступности и качества муниципальной услуги является:

достоверность;

своевременность;