четкость в изложении информации;

полнота информации;

наглядность форм предоставляемой информации.

2.14. Настоящий административный регламент подлежит размещению на бумажных носителях, информационных стендах, в электронной форме на официальном сайте города Георгиевска.

2.15. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в Центре предоставления государственных и муниципальных услуг и особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме.

2.15.1. Возможно предоставление муниципальной услуги в Центре.

2.15.2. Информация о муниципальной услуге, а также форма заявления (заявки) в электронном виде размещаются в информационно – телекоммуканиционной сети «Интернет» на официальном сайте города Георгиевска www.georgievsk.ru, а также на Портале государственных и муниципальных услуг (http://www.gosuslugi26/ru).

2.15.3. Возможно предоставление муниципальной услуги в части подачи заявления через Портал государственных и муниципальных услуг (http://www.gosuslugi26.ru/).

При изменении условий и порядка предоставления муниципальной услуги информация об изменениях сопровождается пометкой «ВАЖНО».

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

3.1. Порядок информирования о муниципальной услуге

Почтовый адрес управления: 357820, город Георгиевск, улица Лермонтова, дом 50.

Электронный адрес управления: gkh_upravlenie@mail.ru.

Телефон: 8(87951) 5-11-63.

Телефон – факс: 8(87951) 5-11-64.

График работы управления:

понедельник - пятница с 8-00 до 17-00, перерыв с 12-00 до 13-00 часов;

суббота, воскресенье - выходные дни.

Описание последовательности действий административных процедур по оказанию муниципальной услуги приведено в приложении 2 к административному регламенту.

3.2. Оказание муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

прием и регистрация письменных обращений граждан;

направление письменных обращений граждан на рассмотрение;

постановка письменных обращений граждан на контроль;

организация работы с ответами на письменные обращения граждан, находящиеся на контроле;

оформление ответов на письменные обращения граждан.

Информация о порядке оказания муниципальной услуге предоставляется:

по письменным обращениям;

по каналам телефонной связи;

по электронной почте;

посредством личного обращения в управление.

При ответах на телефонные звонки сотрудники управления или администрации города Георгиевска подробно со ссылками на соответствующие нормативные правовые акты информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о фамилии, имени, отчестве и должности сотрудника, принявшего телефонный звонок.

В случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, сотрудник, осуществляющий устное информирование, может предложить заинтересованным лицам обратиться за необходимой информацией в письменном виде, либо назначить другое удобное для заинтересованного лица время для устного информирования (с учетом графика работы управления).

При информировании посредством личного обращения сотрудник управления обязан принять заинтересованное лицо в соответствии с графиком приема посетителей.

При информировании по письменным запросам ответ в простой, четкой и понятной форме с указанием фамилии, имени, отчества, номера телефона исполнителя направляется в виде почтового отправления в адрес заинтересованного лица.

При поступлении Интернет-обращения пользователя с указанием адреса электронной почты и/или почтового адреса ему направляется уведомление о приеме обращения (запроса) к рассмотрению или мотивированный отказ в рассмотрении в срок, не превышающий 2 дней со дня поступления обращения.

3.3. Требования к письменным обращениям определены пунктом 2.6. административного регламента.

3.4. Прием и регистрация письменных обращений граждан.

3.4.1. Основанием для начала административной процедуры является обращение любого заинтересованного лица с заявлением о предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению города Георгиевска согласно приложению 2 к настоящему административному регламенту.

3.4.2. Основанием для приема и регистрации заявления является его поступление в Управление и Центр с приложением документов, указанных в пункте 2.6 настоящего административного регламента.

Заявление с прилагаемыми к нему документами вручается уполномоченному на принятие входящей корреспонденции сотруднику Управления или Центра, или направляется в адрес Управления заказным письмом с уведомлением о вручении.

Все поступившие в управление письменные обращения граждан и приложения к ним, в том числе поступившие фельдъегерской связью, по факсу, телеграфу, электронной почте принимаются и учитываются специалистом управления.

Письменное обращение заявителя может быть доставлено в управление непосредственно заявителем либо его представителем по надлежаще оформленной доверенности.

Специалист управления:

проверяет правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки, возвращает на почту невскрытыми ошибочно поступившие (не по адресу) письменные обращения граждан;

проводит сверку реестров письменных обращений граждан, поступивших фельдъегерской связью;

вскрывает конверты, прикрепляет поступившие к письменным обращениям граждан приложения (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения, фотографии и т.д.);

в случае отсутствия самого письменного обращения гражданина в конверте составляет справку следующего содержания: «Письма в адрес управления нет», указывает дату, ставит личную подпись;

составляет акт на письменные обращения граждан, поступившие с денежными знаками (кроме изъятых из обращения), ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), подарками; заказные письма с уведомлением, в которых при вскрытии не обнаружилось письменного вложения, а также в случаях, когда в конвертах обнаруживается недостача приложений, упомянутых авторами в описях на ценные письма (далее - акт на письмо).

Специалист управления, получив письменное обращение гражданина, нестандартное по весу, размеру, форме, имеющее неровности по бокам, странный запах или цвет, в конверте которого прощупываются вложения, не характерные для почтовых отправлений (порошок и т.д.), не вскрывая конверт, сообщает об этом начальнику управления.

Прием письменных обращений граждан непосредственно от граждан производится специалистом управления, после чего осуществляется их регистрация.

По просьбе обратившегося гражданина на копии или втором экземпляре письменного обращения гражданина специалистом управления делается отметка с указанием даты приема письменного обращения гражданина, его регистрационный номер и сообщается телефон для справок.

Обращения членов Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Государственной Думы Ставропольского края, депутатов органов законодательной (представительной) власти других субъектов Российской Федерации и депутатов советов муниципальных образований Ставропольского края, адресованные начальнику управления содержащие просьбы о рассмотрении письменных обращений граждан, учитываются специалистом управления.

Поступившие в управление письменные обращения граждан регистрируются специалистом управления в журнале регистрации письменных обращений, поступивших в управление.

Специалист управления при осуществлении регистрации письменных обращений граждан:

проставляет в правом нижнем углу первой страницы письменного обращения гражданина регистрационный штамп управления с указанием присвоенного письменному обращению регистрационного номера. В случае если место, предназначенное для постановки вышеуказанного регистрационного штампа, занято текстом письма, данный регистрационный штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение;

указывает в журнале регистрации письменных обращений, поступивших в управление фамилию и инициалы гражданина, направившего письменное обращение (в именительном падеже), и его почтовый адрес. Если письменное обращение подписано двумя и более гражданами, то такое обращение граждан считается коллективным и при регистрации в системе учета ставится фамилия первого по списку гражданина, в адрес которого направляется ответ. Коллективными являются также обращения граждан, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов;

передает в тот же день прошедшие регистрацию письменные обращения граждан начальнику управления для направления их на рассмотрение работникам управления.

Результатом выполнения административной процедуры приема и регистрации письменных обращений граждан являются прием и своевременная регистрация письменных обращений граждан.

3.5. Направление письменных обращений граждан на рассмотрение.

К письменному обращению гражданина, направляемому на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления, должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, специалистом управления, оформляется и подписывается сопроводительное письмо. Одновременно обратившемуся гражданину направляется уведомление о том, куда направлено его обращение.

Поручение должностного лица по рассмотрению письменного обращения гражданина может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому должностному лицу, которому поручено рассмотрение письменного обращения гражданина, самостоятельное действие, порядок и срок исполнения такого поручения.

В тексте сопроводительного письма к письменному обращению гражданина могут быть указания «срочно» или «оперативно», которые предусматривают соответственно 3-дневный или 10-дневный сроки исполнения поручения по рассмотрению письменного обращения гражданина, считая от даты его подписания, а также определены другие сроки его исполнения.

Исполнение поручений Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, Аппарата Правительства Ставропольского края, аппарата полномочного представителя Президента в Северо-Кавказском федеральном округе о рассмотрении письменного обращения гражданина осуществляется в 15-дневный срок, как правило, с выездом на место проживания обратившегося гражданина.

Письменное обращение гражданина, направляемое на исполнение нескольким должностным лицам (далее - соисполнители), передается им поочередно или направляется на исполнение в копиях. При этом необходимое количество копий письменного обращения гражданина для отправки подготавливается работником с обращениями граждан.

Контроль за сроками исполнения письменного обращения гражданина, а также подготовку ответа гражданину, направившему письменное обращение, осуществляет соисполнитель, указанный в поручении первым. Другие соисполнители не позднее 7 дней до истечения срока исполнения письменного обращения гражданина обязаны представить первому соисполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа гражданину.

Должностное лицо, которому поручено рассмотрение письменного обращения гражданина:

обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение письменного обращения гражданина, а в случае необходимости - с участием гражданина, направившего письменное обращение;

запрашивает необходимые для рассмотрения письменного обращения гражданина документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

дает гражданину письменный ответ по существу поставленных в его письменном обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона.

В случае если письменное обращение гражданина направлено не по принадлежности, должностное лицо в 2-дневный срок возвращает это письменное обращение работнику с обращениями граждан, указывая при этом орган или организацию, в которые, по его мнению, следует направить данное обращение.

Результатом выполнения административной процедуры по направлению письменных обращений граждан на рассмотрение является передача зарегистрированных письменных обращений граждан работникам управления.

Передачу письменных обращений граждан работникам управления осуществляет специалист управления в течение рабочего дня до 17-00.

3.6. Постановка письменных обращений граждан на контроль.

На контроль ставятся письменные обращения граждан, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения по вопросам, имеющим большое общественное значение.

В обязательном порядке осуществляется контроль за исполнением контрольных поручений на письменные обращения граждан, пересланные из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, Аппарата Правительства Ставропольского края, аппарата полномочного представителя Президента Российской Федерации в Северо-Кавказском федеральном округе, а также поступивших от Уполномоченного по правам человека в Российской Федерации, Губернатора, первых заместителей председателя Правительства и заместителей председателя Правительства края.

В случае если в ответе, полученном от должностного лица, рассмотревшего письменное обращение гражданина, указывается, что вопрос, поставленный гражданином, будет решен в течение определенного периода времени, такое обращение может быть поставлено на дополнительный контроль, о чем уведомляется обратившийся гражданин.

Письменное обращение гражданина может быть возвращено должностному лицу для повторного рассмотрения, если из полученного ответа следует, что рассмотрены не все вопросы, поставленные в письменном обращении гражданина, или ответ не соответствует предъявляемым к нему требованиям.

Результатом исполнения административной процедуры по постановке письменных обращений граждан на контроль является постановка на контроль особо значимых письменных обращений граждан и выполнение поручений по ним.

3.7. Организация работы с ответами на письменные обращения граждан, находящиеся на контроле.

Ответы на письменные обращения граждан, находящиеся на контроле (далее - ответ), первоначально поступают специалисту управления. При этом обращается особое внимание на качество и полноту решения поставленного в письменном обращении гражданина вопроса, после чего специалист управления передает ответ начальнику управления.

Начальник управления подписывает или принимает решение о возврате ответа исполнителю для повторного рассмотрения вопроса, поставленного в письменном обращении гражданина.

Папка, в которой находятся письменное обращение гражданина и ответ на него, хранится по месту ее формирования у специалиста управления в течение пяти лет, после чего уничтожается.

3.8. Оформление ответов на письменные обращения граждан.

Ответы на письменные обращения граждан должны излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать пояснения на все поставленные в обращениях граждан вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в письменных обращениях граждан, в ответах следует указывать меры, принятые по обращениям граждан.

В ответах на коллективные письменные обращения граждан указывается, кому именно из граждан, подписавших письмо, дан ответ.

Ответы на письменные обращения граждан оформляются в соответствии с Инструкцией по делопроизводству.

К ответам на письменные обращения граждан прилагаются подлинники документов, прилагаемых гражданами к обращениям. Если граждане настаивают на возвращении этих документов, то они должны быть возвращены гражданам по их личным письменным заявлениям.

3.9. Организация личного приема граждан.

Личный прием граждан (далее - личный прием) осуществляется начальником управления, заместителями начальника управления или уполномоченными на то лицами без предварительной записи. Информация о месте приема, а также установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

Личный прием начальником управления, заместителями начальника управления проводится с учетом числа граждан, записавшихся на личный прием к ним. При этом время ожидания в очереди на личный прием, как правило, не должно превышать 30 минут.

Личный прием начальником управления, заместителями начальника управления осуществляется в порядке очередности по предъявлению документа, удостоверяющего личность гражданина.

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.

Учет и регистрация граждан на личном приеме начальником управления, заместителями главы администрации города проводится специалистом управления в порядке, установленном настоящим административным регламентом для письменных обращений граждан.

Во время личного приема у начальника управления, заместителей начальника управления гражданин имеет возможность изложить свое обращение устно или в письменной форме.

В случае если изложенные в устном обращении гражданина факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на такое обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема начальника управления, заместителями начальника управления.

Письменное обращение гражданина, принятое начальником управления, заместителями начальника управления в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим административным регламентом.

В случае если в письменном обращении гражданина содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию управления, гражданину дается разъяснение - куда и в каком порядке ему следует обратиться для решения данных вопросов.

В случае повторного обращения гражданина в управление специалист управления осуществляет подборку всех имеющихся материалов, касающихся обращений данного гражданина. Данные материалы представляются лицу, ведущему личный прием.

Начальник управления, заместители начальника управления во время личного приема дают поручения по обращениям граждан руководителям соответствующих структурных подразделений управления, организаций города.

Во время личного приема начальник управления, заместители начальника управления доводят до сведения гражданина информацию о том, кому будет поручено рассмотрение обращения гражданина и принятие мер по его рассмотрению, либо разъясняют, где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу.

В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении его обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Все поручения, данные на личном приеме начальником управления, заместителями начальника управления берутся на контроль.

Документы и материалы с личного приема начальника управления, заместителей начальника управления хранятся у специалиста управления в течение пяти лет, в дальнейшем эти документы уничтожаются.

Специалист управления осуществляет личный прием ежедневно с 8-00 до 17-00 часов (кроме выходных и праздничных дней), а в предвыходной и предпраздничный день - с 8-00 до 16-00 часов.

Во время личного приема специалист управления консультирует обратившегося гражданина, разъясняя порядок разрешения его вопроса. Он вправе направить обратившегося гражданина на беседу в соответствующий отдел управления.

Результатом исполнения административной процедуры организации личного приема является разъяснение гражданину по существу вопроса, с которым он обратился, либо принятие начальником управления, заместителями начальника управления решения по поставленным вопросам, либо направление поручения по рассмотрению обращения гражданина в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам.

Информацию о порядке предоставления муниципальной услуги можно получить:

по письменным обращениям;

по каналам телефонной связи;

по электронной почте;

посредством личного обращения в управление.

При ответах на телефонные звонки сотрудники управления подробно со ссылками на соответствующие нормативные правовые акты информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о фамилии, имени, отчестве и должности сотрудника, принявшего телефонный звонок.

В случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, сотрудник, осуществляющий устное