

Приложение к Приказу

Республиканской службы

государственной жилищной

инспекции от\_\_\_\_\_\_\_\_\_№\_\_\_\_

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ РЕСПУЛИКАНСКОЙ СЛУЖБЫ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ЖИЛИЩНОЙ ИНСПЕКЦИИ

ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ ПО РАССМОТРЕНИЮ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

**1. Общие положения**

1.1. Предметом регулирования настоящего Административного регламента по предоставлению государственной услуги по рассмотрению обращений граждан (далее – Административный регламент) является определение порядка административных процедур (действий) при предоставлении государственной услуги по рассмотрению обращений граждан в Республиканской службе государственной жилищной инспекции (далее - Служба). Положения Административного регламента распространяются на обращения граждан (индивидуальные и коллективные), в том числе заявления, предложения, жалобы, поданные в Службу в письменной форме или в форме электронного документа, а также устные обращения гражданин к руководителю, его заместителю, поступившие в ходе личного приема, кроме обращений, рассмотрение которых регулируется иными нормативными правовыми актами.

1.2. Круг заявителей: граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства (далее – граждане) заинтересованные в получении государственной услуги, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении государственной услуги:

Местонахождение Республиканской службы государственной жилищной инспекции: 670034, г. Улан-Удэ, ул. Красноармейская, 35;

контактные телефоны:

(301-2) 46-07-86 – регистрация обращений граждан,

(301-2) 46-15-20 – отдел по работе с обращениями граждан,

(301-2) 46-10-32 – отдел жилищного надзора;

телефон/факс: (301-2) 46-07-86;

*адрес сайта Службы в сети Интернет:* *http://gjirb.ru*

*адрес электронной почты* (E-mail): [info@rsgzhi.govrb.ru](mailto:info@rsgzhi.govrb.ru)

Официальный сайт органов государственной власти Республики Бурятия: <http://eqov.buryatia.ru>

График работы Республиканской службы государственной жилищной инспекции: понедельник – четверг: с 8-30 до 17-30, пятница: с 8-30 до 16-30, обед: с 12-00 до 12-48, суббота, воскресенье – выходные дни.

Информация по вопросам предоставления государственной услуги, а также сведения о нормативных правовых актах, которыми определен порядок предоставления государственной услуги, размещается на информационных стендах по месту нахождения Службы, а также в сети Интернет на официальном сайте Службы http://gjirb.ru.

Для получения разъяснений по вопросам предоставления государственной услуги граждане могут обратиться:

- по почте - направив письменное обращение по адресу: 670034 г.Улан-Удэ, ул.Красноармейская, 35

- лично - по месту нахождения Службы, по телефонам: 46-07-86, 46-15-20, 46-10-32;

- в электронном виде, направив обращение по электронной почте на адрес: [info@rsgzhi.govrb.ru](mailto:info@rsgzhi.govrb.ru).

- нарочно – по месту нахождения Службы: г.Улан-Удэ, ул.Красноармейская, 35

Граждане в обязательном порядке информируются в устной либо в письменной форме:

- о переадресации обращения в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

- о невозможности рассмотрения обращения с указанием оснований для этого;

- о продлении сроков рассмотрения обращения с указанием оснований для этого.

Указанная информация в устной форме предоставляется гражданам в течение 1 рабочего дня, в письменной форме – в течение 7 рабочих дней.

Консультации (справки) по вопросам предоставления государственной услуги предоставляются должностными лицами, обеспечивающими организацию предоставления государственной услуги и исполнителями.

Консультации предоставляются по вопросам:

- требований к оформлению письменного обращения;

- требований к заявителю, пришедшему на прием;

- мест и графиков личного приема руководителем Службы или его заместителем;

- порядка и сроков рассмотрения обращений;

- порядка обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления государственной услуги.

Основными требованиями при консультации являются:

- компетентность;

- четкость в изложении информации;

- полнота консультирования.

Консультации предоставляются при личном обращении, с использованием информационных систем общего пользования (в том числе сети Интернет), почтовой и телефонной связи, электронной почты, факса.

Порядок, форма и место размещения информации о порядке предоставления государственной услуги по обращениям граждан обновляется по мере изменения законодательной базы на официальном сайте Службы, на стендах Службы.

**2.Стандарт предоставления государственной услуги**

2.1. Наименование государственной услуги.

Рассмотрение обращений граждан.

2.2. Наименование исполнительного органа, предоставляющего государственную услугу.

Республиканская служба государственной жилищной инспекции.

Обращение заявителя за предоставлением государственной услуги не требует обращения заявителя в иные государственные и муниципальные органы.

Запрещается требовать от заявителя при обращении за предоставлением государственной услуги осуществления действий, в том числе согласований и (или) обращения в иные государственные органы и организации, за исключением получения услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных услуг, утвержденный Правительством Российской Федерации.

2.3. Результат предоставления государственной услуги

Результатом предоставления государственной услуги являются:

- принятие решений по существу поставленных в устных или письменных обращениях вопросов, в том числе поступивших в электронной форме;

- предоставление гражданам ответа на поставленные в обращении вопросы;

- уведомление о переадресации обращения в соответствующие органы или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

- мотивированный отказ в решении вопросов, поставленных в обращении*,* в соответствии с действующим законодательством в письменной или устной форме.

2.4. Срок предоставления государственной услуги.

Срок предоставления государственной услуги: срок рассмотрения обращения не должен превышать 30 календарных дней с момента регистрации обращения, если в настоящем Административном регламенте не установлен иной, более короткий срок рассмотрения обращения.

В случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в обращениях, проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения обращений граждан могут быть продлены. Исполнитель представляет руководителю Службы (лицу, исполняющему обязанности руководителя) (далее – руководитель) или заместителю руководителя мотивированное предложение о продлении срока рассмотрения обращения. Руководитель или заместитель руководителя вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, о чем письменно уведомляется гражданин.

Руководителем или заместителем руководителя Службы могут устанавливаться сокращенные сроки рассмотрения обращений, если обращение не требует проверки или, наоборот, требует срочного вмешательства, а также в иных случаях в соответствии с действующим законодательством.

В случае направления государственным органом, органом местного самоуправления или должностным лицом, рассматривающим обращение гражданина, в адрес Службы запроса о предоставлении документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения, ответ на запрос должен быть подготовлен исполнителем в течение 15 календарных дней с даты регистрации запроса.

Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Службы, направляется в течение 7 дней с даты регистрации в соответствующий орган государственной власти, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

Документы, являющиеся результатом предоставления государственной услуги, выдаются на руки заявителю, направляются почтой, электронной почтой в течение 1 рабочего дня, но не более 3 календарных дней со дня регистрации этих документа в специализированной системе документооборота.

2.5. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги:

Конституция Российской Федерации (Российская газета, 1993, 25 декабря);

Федеральный закон от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации 2006, № 19, ст.2060);

Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2010, № 31, ст. 4179; № 35, ст. 5092; 2011, № 29, ст. 4291; № 30 (ч. I), ст. 4587);

Конституция Республики Бурятия (Газета «Бурятия», № 43, 09.03.1994; № 128,11.07.1996; № 127, 10.07.1999; № 249, 29.12.200; № 250, 30.12.2000; № 2, 05.01.2001; № 49, 16.03.2001; № 245, 26.12.2001; № 118, 02.07.2003, № 33; № 224, 28.11.2003; № 246, 31.12.2003, № 65; № 246, 31.12.2003, № 65; № 85, 08.05.2004, № 25; № 78, 05.05.2005, № 23; № 78, 03.05.2006; № 79, 04.05.2006; № 221, 24.11.2006; № 82, 11.05.2007; № 164, 05.09.2007; № 39, 06.03.2008; № 121, 08.07.2008, № 19, № 121, 08.07.2008, № 67; № 185, 04.10.2008, № 102; № 206 06.11.2008, № 116; № 40, 11.03.2009, № 26; № 118, 07.07.2009; № 209, 12.11.2009, № 116; № 79, 08.05.2010, № 46; № 79, 07.05.2011, № 51);

Закон Республики Бурятия от 2 июля 2007 г. № 2352-III «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Республике Бурятия» (Газета «Бурятия» № 118, 03.07.2007, Официальный вестник N 52, Собрание законодательства Республики Бурятия № 6-7(99-100), 2007);

Постановление Правительства Республики Бурятия от 19.05.2006 №136 «О Положении о Республиканской службе государственной жилищной инспекции» (Газета «Бурятия», 2006, 27мая);

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги

Основанием для предоставления государственной услуги является поступившее в Службу обращение гражданина, а также письменное или устное обращение гражданина с просьбой о личном приеме.

Перечень документов, предоставляемых гражданами при обращении за предоставлением государственной услуги:

1) письменное обращение (заявление, запрос, жалоба);

2) в подтверждение своих доводов гражданин может прилагать к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

Письменное обращение гражданина, составленное в свободной форме, в обязательном порядке должно содержать либо наименование Республиканской службы государственной жилищной инспекции, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица. Также гражданин указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату, указывает номер телефона (при наличии).

Обращение гражданина в форме электронного документа в обязательном порядке должно содержать наименование Республиканской службы государственной жилищной инспекции, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица. Также гражданин указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в электронной форме, либо почтовый адрес, если ответ должен быть направлен по почте, номер телефона для связи (при наличии) и суть предложения, заявления или жалобы.

Гражданин вправе приложить к обращению (в виде вложения) необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить эти документы и материалы или их копии в письменной форме.

В соответствии с Федеральным законом от 27.10. 2010г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» запрещается требовать от заявителя:

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

- предоставление документов и информации, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих государственные услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления, организаций, в соответствии с федеральным законодательством Республики Бурятия, муниципальными правовыми актами;

- осуществление действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственных и муниципальных услуг и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг, включенных в перечни, указанные в части 1 статьи 9 Федерального закона от 27.07.2010г. №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

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

Оснований для отказа в приеме у заявителя документов не предусмотрено.

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

2.8.1. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления в предоставлении государственной услуги:

а) если по вопросам, содержащимся в обращении, осуществляется судебное производство с участием того же лица (группы лиц) или материалы, необходимые для принятия решения и ответа заявителю, рассматриваются в суде, рассмотрение обращения может быть приостановлено до вступления в законную силу решения суда;

б) поступление заявления гражданина о приостановлении государственной услуги, в котором заявитель указывает причину и определяет срок приостановления государственной услуги.

При поступлении документов (информации) указывающих на основания, указанные пп. «а» и «б» п.2.8.1 настоящего регламента, исполнитель представляет руководителю служебную записку с указанием оснований и предложения о приостановлении предоставления государственной услуги. Руководитель принимает решение о приостановлении предоставления государственной услуги, на служебной записке делается соответствующая резолюция (запись).

2.8.2. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении государственной услуги:

- если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, по которому ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись Республиканскую службу государственной жилищной инспекции;

- по вопросам, содержащимся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение;

- в обращении содержатся нецензурные или оскорбительные выражения, содержащие угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

- в обращении не указаны фамилия заявителя и почтовый адрес для ответа;

- от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения;

- текст письменного обращения не поддается прочтению;

- ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

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

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

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

Государственная услуга предоставляется без взимания государственной пошлины или иной платы.

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

Максимальный срок ожидания в очереди получателя государственной услуги на личный прием к руководителю, его заместителю, при подаче обращения, получения консультации, документа о результатах рассмотрения обращения не должен превышать 30 минут.

В течение вышеуказанного срока ожидания в очереди не включается время

обеденного перерыва и нерабочее время.

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

Все обращения граждан независимо от их формы подлежат регистрации в системе электронного документооборота в течение 1 рабочего дня, но не более 3 календарных дней с даты поступления обращения в Службу.

2.12. Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга, к месту приема и ожидания заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой информации о порядке предоставления таких услуг.

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

Вход и перемещение по помещениям, в которых производится прием, не должны создавать затруднений для лиц с ограниченными возможностями.

Место ожидания и приема граждан должно обеспечивать:

- возможность и удобство оформления гражданином письменного обращения;

- телефонную связь;

- наличие письменных принадлежностей, бумаги формата А4.

Визуальная, текстовая информация о порядке предоставления государственной услуги размещается на информационном стенде (устанавливаются в удобном для граждан месте), а также на официальном сайте Службы (www.gjirb.ru), Тексты материалов печатаются удобным для чтения шрифтом, без исправлений, наиболее важные места выделяются полужирным шрифтом либо подчеркиваются.

2.13. Показателями доступности и качества государственной услуги является возможность реализации заявителем права:

- получения информации о ходе предоставления государственной услуги, в том числе с использованием электронных каналов связи;

- определения количества взаимодействий с должностными лицами Службы при предоставлении государственной услуги.

2.14. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления государственной услуги, особенности предоставления государственной услуги в электронной форме.

Государственная услуга не предоставляется через многофункциональные центры по предоставлению государственных и муниципальных услуг на территории Республики Бурятия.

Предоставление государственной услуги в электронной форме осуществляется с использованием электронной почты E-mail: [info@rsgzhi.govrb.ru](mailto:info@rsgzhi.govrb.ru), либо через Интернет-приемную, организованную на официальном сайте Службы gjirb.ru в разделе «Обращения граждан» 🡪 «On-line заявление».

При предоставлении государственной услуги в электронной форме осуществляется:

- предоставление в установленном порядке информации заявителям и обеспечение доступа заявителей к сведениям о государственной услуге;

- подача обращения гражданином и прием такого обращения;

- получение заявителем сведений о ходе рассмотрения обращения;

- получение документа о результате рассмотрения обращения.

Официальный сайт Службы и электронная почта обеспечивает доступность для подготовки и направления обращения в электронной форме, получения результата рассмотрения обращения.

**3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требований к порядку их выполнения**

Предоставление государственной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

* прием и регистрация обращения, направление обращения руководителю для принятия решения;
* направление обращения в структурные подразделения исполнителям, постановка обращения на контроль;
* рассмотрение обращения исполнителем, принятие по нему решения, направление межведомственных запросов;
* подготовка и направление ответа гражданину;
* личный прием граждан;
* предоставление в установленном порядке информации заявителям, обеспечение доступа заявителей к сведениям о государственной услуге;
* оформление дела по обращению, хранение;

Блок – схема предоставления государственной услуги по рассмотрению обращений граждан представлена в приложении к настоящему регламенту

3.1. Прием и регистрация письменного обращения, направление обращения руководителю для принятия решения.

3.1.1. Основанием для начала предоставления государственной услуги является поступление обращения в Службу.

3.1.2. Обращение может поступить в Службу одним из следующих способов:

доставлено лично гражданином;

доставлено нарочным;

почтовым отправлением;

посредством факсимильной связи;

фельдъегерской связью;

по электронной почте;

на официальный сайт Службы.

3.1.3. Прием обращения осуществляется специалистом, ответственным за делопроизводство.

3.1.4. При приеме и регистрации обращений проводится проверка правильности адресации корреспонденции, наличие приложений к обращению, в том числе документов, фотографий, и т.п., определение содержания вопросов обращения, проверка истории обращения гражданина, формирование электронной базы данных обращений с присвоением регистрационного номера.

3.1.5. Регистрация обращений осуществляется с использованием программного обеспечения «Служебная корреспонденция – Письма и обращения граждан» в течение рабочего дня, но не более 3 дней с даты поступления.

При регистрации в электронную базу данных вносится следующая информация о поступившем обращении:

дата поступления обращения;

вид обращения (заявление, предложение, жалоба);

тип обращения (письмо, телеграмма, электронная почта, факс, на руки);

данные об обратившемся гражданине: фамилия, имя, отчество, категория заявителя, его социальная группа, место проживания (адрес);

данные о корреспонденте, направившем обращение для рассмотрения по компетенции, если таковой имеется, а также делается отметка о контроле, если корреспондент запрашивает информацию о результатах рассмотрения обращения;

краткое содержание обращения;

данные о наличии приложений.

Датой регистрации считается дата, указанная на штампе Службы.

Если обращение подписано двумя и более авторами, то обращение считается коллективным, о чем делается отметка в базе данных.

3.1.6. При предоставлении копии обращения гражданином, на его экземпляре делается отметка о приеме обращения: проставляется штамп Службы, указывается дата, фамилия специалиста, принявшего заявление. Ксерокопирование заявлений в Службе не осуществляется. По желанию гражданина, ему может быть предоставлена расписка о получении специалистом заявления.

Обращения граждан в форме электронного сообщения, направленного путем заполнения специальной формы на официальном сайте Службы, а также направленные по адресу электронной почты Службы поступают к специалисту, ответственному за делопроизводство и переводятся в бумажную форму (распечатываются). Далее работа с такими обращениями ведется в порядке, установленном настоящим Административным регламентом для работы с письменными обращениями граждан.

3.1.7. Зарегистрированное обращение передается руководителю Службы или его заместителю для наложения резолюции.

3.1.8. Ответственность за соблюдение сроков и надлежащее исполнение настоящей административной процедуры несет специалист, ответственный за делопроизводство.

3.2. Направление обращения в структурные подразделения исполнителям, постановка обращения на контроль

3.2.1. Основанием для начала административной процедуры является передача обращения руководителю или заместителю руководителя для наложения резолюции.

3.2.2. Резолюция должна содержать фамилию и инициалы начальника отдела, лица его заменяющего, которому дается поручение. Руководитель имеет право определить исполнителя из специалистов структурных подразделений. Поручение резолюции может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому начальнику отдела, самостоятельные действия, порядок и срок исполнения.

3.2.3. Специалистом ответственным за делопроизводство осуществляется контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращения граждан. В случае неисполнения поручения в срок, специалист ответственный за делопроизводство письменно информирует руководителя, а в его отсутствие заместителя руководителя, наложившего резолюцию, о фактах несвоевременного исполнения контролируемого поручения.

3.2.4. В обязательном порядке осуществляется контроль за исполнением поручений по повторным обращениям, по обращениям, поступившим из Администрации Президента и Правительства Республики Бурятия, от депутатов всех уровней, а также по обращениям, в которых приводятся факты нарушения законов, прав граждан, злоупотребления служебным положением должностными лицами, служащими Республиканской службы государственной жилищной инспекции, коррупции.

3.2.5. Обращения с резолюцией руководителя или его заместителя в течение 1 рабочего дня направляются специалистом ответственным за делопроизводство согласно резолюции для рассмотрения и ответа.

3.2.6. В случаях, когда поручение дается двум или нескольким исполнителям, ответственным является служащий, указанный в резолюции первым. Ему направляется подлинник обращения и предоставляется право координации работы для направления ответа гражданину. Остальным исполнителям направляются копии обращения.

3.2.7. Ответственность за соблюдение сроков и надлежащее исполнение настоящей административной процедуры несет специалист ответственный за делопроизводство.

* 1. Рассмотрение обращения, принятие по нему решения, направление межведомственных запросов

3.3.1. Основанием для начала административной процедуры является поступление обращения к начальнику отдела. Начальник отдела рассматривает обращение и своей резолюцией на обращении определяет служащего из отдела (далее – исполнитель), сроки рассмотрения обращения и передает ему обращение для рассмотрения и подготовки ответа.

3.3.2. При рассмотрении обращения исполнитель:

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

- запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у 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 письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пп.2.8.2 настоящего Административного регламента;

- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу, в соответствии с их компетенцией.

3.3.3. Исполнитель выявляет обращения, указанные в пункте 2.8.2. настоящего Административного регламента.

По обращениям, указанным в пункте 2.8.2. настоящего Административного регламента, если фамилия и почтовый адрес гражданина поддаются прочтению, готовится письменное уведомление (разъяснение) гражданину с обоснованием отказа в рассмотрении обращения по существу вопросов. Уведомление (разъяснение) направляется на подпись руководителю или заместителю руководителя. В ответе на обращение, в котором обжалуется судебное решение, разъясняется [порядок](consultantplus://offline/main?base=LAW;n=112867;fld=134;dst=101514) обжалования данного судебного решения. Подписанное руководителем или заместителем руководителя уведомление (разъяснение) направляется гражданину. Максимальный срок подготовки и отправки уведомления – 7 дней со дня регистрации обращения.

3.3.4. 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, руководитель вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Службу. Исполнитель готовит письменное заключение о прекращении переписки. Заключение о прекращении переписки согласовывается с начальником отдела. Согласование оформляется визой на заключении. Заключение вместе с письмом (уведомлением) гражданину о прекращении переписки направляется на подпись руководителю или в его отсутствие заместителю руководителя. Подписанное письмо (уведомление) о прекращении переписки направляется гражданину, направившему обращение.

3.3.5. В случае если после направления уведомления гражданину о прекращении переписки, по данному вопросу от гражданина снова поступает обращение, исполнитель устанавливает идентичность поднимаемых гражданином вопросов тем, по которым ранее переписка была прекращена, проверяет, не приводятся ли новые доводы и (или) обстоятельства. В случае установления идентичности вопросов, изложенных в обращении, исполнитель готовит письменное заключение о безосновательности очередного обращения и предложение о направлении его в дело без рассмотрения. Подготовленное заключение согласовывается с начальником отдела исполнителя. Согласование оформляется визой на заключении. Заключение передается на утверждение руководителю или в его отсутствие заместителю руководителя. Копия заключения, утвержденного руководителем или заместителем руководителя, передается специалисту ответственному за делопроизводство для снятия обращения с контроля без ответа.

3.3.6. Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение направляется в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

3.3.7. В случае если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом [тайну](consultantplus://offline/main?base=LAW;n=93980;fld=134), гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

3.3.8. Если обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию Республиканской службы государственной жилищной инспекции, обращение в течение 7 дней с даты регистрации обращения направляется в государственный орган, орган местного самоуправления, должностному лицу, к компетенции которых относится рассмотрение вопросов, поставленных в обращении. Гражданин уведомляется о переадресации его обращения.

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

3.3.9. Направление межведомственных запросов

В случае если Заявитель в обращении ссылается на документы и/или информацию, которые находятся в иных государственных органах, органах местного самоуправления и (или) подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организациях, участвующих в представлении государственных и муниципальных услуг, но не прилагает необходимые для работы с обращением документы, то Служба, в целях оказания государственной услуги самостоятельно направляет межведомственный запрос в вышеуказанные органы, организации для получения документов и/или информации, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

Межведомственный запрос с визой руководителя структурного подразделения исполнителя передается на подпись руководителю Службы. Подписанный руководителем Службы межведомственный запрос регистрируется и передается специалисту ответственному за делопроизводство. Специалист ответственный за делопроизводство в течение 1 рабочего дня отправляет межведомственный запрос на бумажном носителе по почтовому адресу, указанному в межведомственном запросе или в форме электронного документа по электронной почте.

В случае необходимости получения дополнительной информации по вопросам, поставленным в обращении, в иных органах государственной власти, в органах местного самоуправления, организациях исполнителем подготавливается запрос.

Запрос подписывается руководителем или заместителем руководителя направляется в соответствующий орган государственной власти, орган местного самоуправления или организацию. Срок, в течение которого должна быть представлена информация по запросу - не более 15 дней.

3.3.10. Обращения могут рассматриваться непосредственно в структурных подразделениях Службы или с выездом на место.

В случае если в обращении поставлены вопросы, касающиеся качества предоставления жилищных и коммунальных услуг гражданам, ненадлежащего содержания и ремонта жилищного фонда, нарушения правил пользования жилыми помещениями, исполнитель осуществляет проверку фактов, изложенных в обращении путем проведения документарной или выездной проверки в соответствии с Административным регламентом исполнения Республиканской службой государственной жилищной инспекции государственной функции по осуществлению государственного контроля за использованием и сохранностью жилищного фонда независимо от его формы собственности, соблюдением правил содержания общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме, а также за соответствием жилых помещений, качества, объема и порядка предоставления коммунальных услуг установленным требованиям законодательства.

3.3.11. В случае необходимости получения дополнительной информации у гражданина, направившего обращение, уточнения обстоятельств, изложенных в обращении, определения мотивации, исполнитель может пригласить гражданина на личную беседу, о чем делается отметка на заявлении, где указывается дата, время приглашения, номер телефона, фамилия гражданина, при отправке приглашения факсимильной связью прилагается отчет факса.

Приглашение гражданина на беседу осуществляется по телефону, факсу, посредством использования электронных средств связи, почтой и другими способами.

В случае отказа гражданина (или неявки при наличии подтверждения о приглашении гражданина предложенным способом в надлежащий срок) ответ на обращение подготавливается по существу рассмотренных вопросов с указанием на то, что недостаточность информации, обусловленная неявкой гражданина на личную беседу, может повлечь недостаточно детальное рассмотрение обращения. При этом в ответе на обращение перечисляются вопросы, факты и обстоятельства, по которым необходимо пояснение гражданина для всестороннего и полного разрешения вопросов, поставленных в обращении.

По обращениям, соответствующим предъявляемым к ним требованиям и принятым к рассмотрению, исполнитель готовит проекты ответов.

3.3.12. В случае если рассмотрение обращения поручено нескольким исполнителям, исполнитель, указанный в резолюции первым, является главным исполнителем. Главный исполнитель определяет порядок и сроки подготовки ответа на обращение. Главный исполнитель осуществляет контроль полноты подготовки материалов по обращению всеми соисполнителями и соблюдению ими установленных сроков. Главный исполнитель формирует окончательный ответ по обращению при поступлении материалов от соисполнителей.

3.3.13. Подготовленный по результатам рассмотрения обращения ответ должен соответствовать следующим требованиям:

содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении;

содержать информацию о дате, регистрационном номере ответа на обращение, фамилию, инициалы и номер телефона исполнителя.

3.3.14. Исполнитель несет персональную ответственность за объективность и всесторонность рассмотрения обращения, соблюдение сроков рассмотрения обращения, своевременность представления руководителю служебной записки о продлении сроков рассмотрения обращения, содержание подготовленного ответа.

При рассмотрении обращения несколькими исполнителями ответственность за своевременное и правильное исполнение поручений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.

3.3.15. Исполнитель готовит проект ответа в двух экземплярах. Проект ответа с визой начальника отдела исполнителя на втором экземпляре передается на подпись руководителю или в его отсутствие заместителю руководителя.

3.3.16. Срок подготовки ответа на обращения не может превышать 25 календарных дней с даты регистрации обращения, за исключением случаев, установленных в пункте 2.8.1 настоящего Административного регламента.

3.3.17. Ответственность за надлежащее исполнение настоящей административной процедуры несут исполнитель и начальник отдела исполнителя.

3.4. Направление ответа гражданину

3.4.1. Подписанный руководителем или заместителем руководителя ответ, передается специалисту, ответственному за делопроизводство, для регистрации и направления ответа по почтовому адресу, указанному в обращении. По желанию гражданина ответ на обращение может быть вручен ему лично, отправлен по почте, электронной почтой. Второй экземпляр с визой начальника отдела исполнителя приобщается к материалам дела по обращению гражданина и направляется исполнителю для хранения.

3.4.2. Ответ на обращение, поступившее в Службу в форме электронного документа, направляется по адресу электронной почты, указанному в обращении.

Датой завершения рассмотрения обращения и снятия с контроля является дата, регистрации письменного ответа.

3.4.3. Ответственность за надлежащее исполнение настоящей административной процедуры несут исполнитель, специалист, ответственный за делопроизводство.

3.5. Личный прием граждан

3.5.1. Личный прием граждан в Службе осуществляют должностные лица Службы: Руководитель или заместитель руководителя – начальник отдела по работе с обращениями граждан. График личного приема граждан: каждые вторник и четверг с 15-00 до 17-00.

Осуществление личного приема включает в себя следующие административные процедуры:

формирование списка лиц на прием к должностным лицам;

прием граждан руководителем и рассмотрение обращения;

подготовка и направление письменного ответа (в случае подачи письменного обращения).

3.5.2. Формирование списка лиц на прием к должностным лицам.

3.5.2.1 Основанием для начала исполнения процедуры является обращение гражданина. Специалист ответственный за делопроизводство фиксирует в журнале записи на личный прием информацию о гражданине: дату предполагаемого приема, время, фамилию, имя отчество, краткое содержание вопроса, номер контактного телефона.

3.5.2.2. Специалист ответственный за делопроизводство уведомляет гражданина о дате, месте и времени приема.

3.5.2.3. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность.

3.5.2.4. Гражданину, находящемуся в состоянии алкогольного (наркотического опьянения) или при проявлениях им агрессии либо неадекватного поведения в записи на личный прием отказывается.

3.5.2.5. В случае невозможности проведения личного приема руководителем в связи с болезнью, отпуском, командировкой или по иным причинам, специалист ответственный за делопроизводство уведомляет об этом гражданина, записавшегося на прием, при наличии контактных данных лица.

3.5.2.6. Правом на внеочередной личный прием обладают:

- ветераны Великой Отечественной войны, участники боевых действий;

- инвалиды 1 и 2 групп;

- родители, супруги погибших (умерших) ветеранов Великой Отечественной войны и ветеранов боевых действий;

- граждане, принимавшие участие в ликвидации последствий аварии на Чернобыльской АЭС, граждане, получившие или перенесшие лучевую болезнь, другие заболевания, инвалиды вследствие Чернобыльской катастрофы;

- родители, супруги граждан, погибших при исполнении служебных обязанностей, а также умерших вследствие болезней, возникших в связи с исполнением служебных обязанностей.

3.5.3. Прием граждан руководителем и рассмотрение обращения

3.5.3.1. Руководитель, осуществляющий личный прием, выслушивает устное обращение гражданина, при необходимости дает соответствующие поручения.

3.5.3.2. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке приема.

3.5.3.3. В случае, когда в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Службы, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

3.5.3.4. В ходе личного приема гражданин вправе подать письменное обращение по своему вопросу. Письменное обращение подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с настоящим Административным регламентом.

3.5.3.5. По окончании приема руководителем делается запись в карточке приема о результате рассмотрения обращения. Карточка приема подшивается в папку согласно номенклатуре дел.

3.5.3.6. Ответственность за надлежащее исполнение настоящей административной процедуры несут должностные лица, осуществлявшие прием.

3.5.4.Подготовка и направление письменного ответа

3.5.4.1. Письменное заявление гражданина, поданное во время личного приема у должностного лица, передается гражданином на регистрацию специалисту ответственному за делопроизводство.

3.5.4.2. Подготовка и направление письменного ответа на обращение гражданина осуществляется в соответствии с административными процедурами, изложенными в пунктах 3.3, 3.4. Административного регламента.

3.6. Предоставление в установленном порядке информации заявителям, обеспечение доступа заявителей к сведениям о государственной услуге

3.6.1. Основанием для предоставления информации о ходе рассмотрения обращения является устный или письменный запрос заявителя (автора обращения).

3.6.2. В любое время с момента регистрации обращения заявитель имеет право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральных законом тайну.

3.6.3. Информацию о рассмотрении обращений граждан предоставляет специалист ответственный за делопроизводство, должностные лица (специалисты), которым поручено рассмотрение обращения.

3.6.4. Информацию по вопросам предоставления услуги по рассмотрению обращений граждан предоставляют специалисты, которым поручено рассмотрение обращений граждан.

3.6.5. В Службе может предоставляться информация по следующим вопросам:

- о получении обращения и направлении его на рассмотрение в конкретное структурное подразделение, конкретному должностному лицу Службы;

- об отказе в рассмотрении обращения;

- о продлении срока рассмотрения обращения;

- о результатах рассмотрения обращения.

3.6.6. Телефонные звонки от заявителей по вопросу получения справки об исполнении функции по рассмотрению обращений граждан принимаются ежедневно с 8 час.30мин. до 17 час.30 мин., кроме выходных и праздничных дней, в предвыходной и предпраздничный день – с 8 час. 30 мин. до 16 час.15мин.

При получении запроса по телефону специалист, ответственный за делопроизводство называет наименование Службы, представляется, назвав свою фамилию, имя, отчество, предлагает абоненту представиться, выслушивает и уточняет при необходимости суть вопроса, вежливо, корректно и лаконично дает ответ по существу вопроса, при невозможности в момент обращения ответить на поставленный вопрос, предлагает обратившемуся с вопросом гражданину перезвонить в конкретный день и в определенное время, к назначенному сроку работник подготавливает ответ.

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

3.6.7. Результатом выполнения действий по предоставлению информации по запросу, поступившему при личном обращении граждан или по телефону, является информирование гражданина по существу обращения в устной форме, при поступлении письменного запроса – письменный ответ по существу поставленных в нем вопросов.

3.7. Формирование дела по обращению, хранение

3.7.1. Исполнитель формирует дело по обращению гражданина, куда подшиваются все материалы по рассмотрению обращения, в том числе поручения, поступившие ответы, справки, информация о результатах рассмотрения обращения.

3.7.2. В случае рассмотрения повторного обращения или появления дополнительных документов, они подшиваются в дело с первичным обращением.

3.7.3. Документы в делах располагаются в хронологическом порядке.

3.7.4. Сформированные дела в соответствии с номенклатурой дел Республиканской службы государственной жилищной инспекции располагаются на стеллажах в соответствии с порядковыми номерами.

3.7.5. Хранение рассмотренных обращений и материалов к ним обеспечивается в текущем архиве в течение пяти лет, после чего они передаются в Национальный архив Республики Бурятия, где в соответствии с заключением экспертной комиссии либо передаются на государственное хранение, либо уничтожаются.

3.7.6. Ответственность на надлежащее оформление и хранение дел несут исполнители и начальники отделов.

**4.1.Формы контроля за предоставлением государственной услуги**

Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением должностными лицами положений Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также принятием ими решений.

4.1.1.Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по рассмотрению обращений граждан, контроль за полнотой и качеством рассмотрения обращений граждан включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав граждан, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения граждан, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

Контроль осуществляется специалистом ответственным за делопроизводство и начальниками отделов. Специалист ответственный за делопроизводство осуществляет контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан.

4.1.2. Контролю подлежат все поступившие обращения граждан, подлежащие рассмотрению.

4.1.3. Постановка на контроль осуществляется специалистом ответственным за делопроизводство после наложения резолюции руководителя или заместителя руководителя на обращение.

4.1.4. Обращения снимаются с контроля в порядке, установленном настоящим Административным регламентом.

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

4.2.1. Проверки полноты и качества предоставления государственной услуги могут быть плановыми и внеплановыми.

Плановые проверки проводятся в соответствии с утвержденным планом деятельности Службы.

Внеплановые проверки организуются и проводятся в случаях обращений граждан с жалобами на нарушение их прав и законных интересов действиями (бездействием) должностных лиц Республиканской службы государственной жилищной инспекции.

* 1. Ответственность должностных лиц Службы за решения и действия (бездействие), принимаемые или осуществляемые ими в ходе предоставления государственной услуги.

4.3.1. Руководитель осуществляет общее руководство деятельностью Республиканской службы государственной жилищной инспекции на основе единоначалия и несет персональную ответственность за выполнение возложенных на Республиканскую службу государственной жилищной инспекции полномочий.

Начальники отделов несут ответственность за обеспечение контроля за исполнителями при соблюдении ими установленного законом срока рассмотрения обращений, за обоснованность принятия решения об оставлении обращения без ответа или прекращении переписки, за принятые ими решения по рассмотрению обращения.

4.3.2. Исполнители несут ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращения, своевременность подготовки служебной записки руководителю о продлении сроков рассмотрения обращения, за обоснованность принятия решения об оставлении обращения без ответа или прекращении переписки, содержание подготовленного ответа.

4.3.3. Должностные лица несут ответственность за ответы на обращения граждан, данные в ходе личного приема.

4.3.4. Специалист ответственный за делопроизводство несет ответственность за соблюдение сроков выполняемых им действий, указанных в настоящем Административном регламенте; за осуществление надлежащего контроля согласно п. 4.1 настоящего Административного регламента.

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

4.4.1. Контроль за предоставление государственной услуги служащими отдела со стороны начальников отделов должен быть постоянным, всесторонним и объективным.

4.4.2. Контроль со стороны граждан, общественных объединений, организаций может осуществляться на любой стадии рассмотрения обращения граждан путем получения ими информации в порядке, установленном в настоящем Административном регламенте.

**5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) Республиканской службы государственной жилищной инспекции, а также ее должностных лиц**

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

1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги;

2) нарушение срока предоставления государственной услуги;

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

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

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

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

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

5.2. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в Службу. Жалобы на решения, принятые руководителем Службы подаются Президенту Республики Бурятия.

5.3. Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта Службы (http://gjirb.ru), а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.4. Жалоба должна содержать:

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

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

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

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

5.5. Жалоба, поступившая в Службу подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Службы, должностного лица Службы в приеме документов у заявителя, либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации. Служба вправе установить случаи, при которых срок рассмотрения жалобы может быть сокращен.

5.6. По результатам рассмотрения жалобы Служба принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных Службой 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 Республики Бурятия, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

5.7. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 5.6. регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

Приложение к

Административному регламенту

**Блок-схема рассмотрения обращения гражданина**

Обращение гражданина (заявителя)

Нарочным

Через официальный Интернет-Сайт

Электронной почтой

Факсимильной связью

Почтовым

отправлением

Лично

В ходе личного

приема

Руководитель, его заместитель (подписание ответа, принятие решения об окончании рассмотрения или о постановке на дополнительный контроль)

Специалист ответственный за делопроизводство (регистрация ответа, снятие обращения с контроля или постановка на дополнительный контроль)

Отдел исполнителя (формирование дела, хранение)

Направление ответа заявителю

Исполнитель (исполнение поручения по работе с обращением, подготовка проекта ответа)

Начальник структурного подразделения (определение исполнителя)

Устный ответ гражданину, разъяснение

Специалист ответственный за делопроизводство (прием, регистрация)

Руководитель, его заместитель (рассмотрение обращения, принятие решения)