

Требования к порядку информирования о предоставлении государственной услуги

1.4. Информирование о порядке предоставления государственной услуги осуществляют министерство строительства и жилищно-коммунального хозяйства Саратовской области (далее – Министерство), органы местного самоуправления муниципальных районов и городских округов Саратовской области (далее – уполномоченные органы) и Государственное автономное учреждение Саратовской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – МФЦ).

Адреса и контактные телефоны Министерства, уполномоченных органов представлены в приложении № 2 к Административному регламенту.

Информацию о месте нахождения, контактных телефонах, официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, адресе электронной почты и графике работы специалистов уполномоченных органов можно получить:

на информационных стендах уполномоченных органов;

на [официальных сайтах](#) Министерства, уполномоченных органов и МФЦ;

в средствах массовой информации;

на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) (далее – Портал) по адресу <http://www.gosuslugi.ru/>.

1.5. Информирование по вопросам предоставления государственной услуги осуществляется следующими способами:

индивидуальное устное информирование (по телефону, при личном обращении);

индивидуальное письменное информирование (почтовым отправлением, в форме электронного документа);

публичное письменное информирование;

публичное устное информирование.

Информирование по вопросам предоставления государственной услуги способами, предусмотренными абзацами вторым и третьим настоящего пункта, осуществляется с учетом требований, установленных Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.6. Для получения информации и консультаций (далее - информации) по процедуре предоставления государственной услуги заявитель вправе обратиться непосредственно в уполномоченный орган в соответствии с графиком приема заявителей, представленном в приложении № 3 к Административному регламенту.

1.7. Индивидуальное устное информирование непосредственно в уполномоченном органе предоставления субсидии осуществляется сотрудниками по адресу, указанному в приложении № 2 к настоящему Административному регламенту.

1.8. При ответах на личные обращения сотрудники уполномоченного органа по предоставлению субсидий подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по вопросам:

местонахождения, графика работы, контактных телефонах уполномоченных органов;

местонахождения, контактных телефонах других органов и организаций, обращение в которые необходимо для получения государственной услуги, с описанием конечного результата обращения в каждый из указанных органов (организаций) и последовательности их посещения;

о правовых актах, регулирующих предоставление государственной услуги;

о перечне документов, которые необходимы для предоставления государственной услуги;

о требованиях по заполнению документов;

о требованиях, предъявляемых к представляемым документам;

о сроке предоставления государственной услуги;

об основаниях для отказа в предоставлении государственной услуги;

о ходе предоставления государственной услуги;

о порядке обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления государственной услуги;

иным вопросам, связанным с предоставлением государственной услуги (за исключением предоставления сведений, составляющих государственную или иную охраняемую действующим законодательством тайну).

1.9. Для получения информации по вопросам предоставления государственной услуги заявители могут обратиться к сотрудникам уполномоченного органа по телефону в соответствии с графиком приема заявителей, представленном в приложении № 3 к настоящему Административному регламенту.

1.10. Номера телефонов сотрудников уполномоченных органов указаны в приложении № 2 к настоящему Административному регламенту.

Информирование по телефону по процедуре предоставления государственной услуги осуществляется специалистами уполномоченного органа.

При ответах на телефонные обращения сотрудники подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по следующим вопросам:

местонахождения, графика работы, контактных телефонах уполномоченного органа по предоставлению субсидии;

местонахождения, контактных телефонах других органов и организаций, обращение в которые необходимо для получения государственной услуги, с описанием конечного результата обращения в каждый из указанных органов (организаций) и последовательности их посещения;

о правовых актах, регулирующих предоставление государственной

услуги;

о перечне документов, которые необходимы для предоставления государственной услуги;

о требованиях по заполнению документов;

о требованиях, предъявляемых к представляемым документам;

о сроке предоставления государственной услуги;

об основаниях для отказа в предоставлении государственной услуги;

о ходе предоставления государственной услуги;

о порядке обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления государственной услуги;

иным вопросам, связанным с предоставлением государственной услуги (за исключением предоставления сведений, составляющих государственную или иную охраняемую действующим законодательством тайну).

1.11. Для получения информации по вопросам предоставления государственной услуги заявители могут обратиться в уполномоченный орган письменно посредством почтовой связи, электронной почты либо подав письменное обращение непосредственно в канцелярию уполномоченного органа.

Почтовый и электронный адреса уполномоченного органа указаны в приложении № 2 к настоящему Административному регламенту.

1.12. Письменные (электронные) обращения заявителей подлежат обязательной регистрации в течение 3 календарных дней с момента поступления в «Журнале регистрации обращений граждан» по форме согласно приложению № 5 к Административному регламенту.

1.13. В письменном обращении указываются:

фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии);

наименование органа, в который направляется письменное обращение, либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;

почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения;

предмет обращения;

личная подпись заявителя (в случае обращения физического лица);

дата составления обращения.

В подтверждение своих доводов заявитель по своей инициативе прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

1.14. Для работы с обращениями, поступившими в форме электронного документа, назначается ответственный специалист, который не менее одного раза в день проверяет наличие таких обращений.

1.15. Обращение, направленное в форме электронного документа, в обязательном порядке должно содержать фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) обратившегося, адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. К такому обращению могут быть приложены необходимые документы и

материалы в электронной форме.

1.16. Рассмотрение письменного (электронного) обращения осуществляется в течение 30 календарных дней со дня регистрации обращения.

1.17. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, направленному в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, направленному в письменной форме.

1.18. Публичное письменное информирование осуществляется путем размещения на информационных стендах уполномоченных органов, расположенных по адресам, указанным в приложении №_2 к настоящему Административному регламенту, странице Министерства в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (<http://www.minstroy.saratov.gov.ru/>), на сайтах уполномоченных органов, посредством портала государственных и муниципальных услуг (функций) (<http://www.gosuslugi.ru/>) следующей информации:

- извлечений из нормативных правовых актов (или тексты правовых актов), регулирующих деятельность предоставления государственной услуги;
- текста Административного регламента;
- круга заявителей;

- перечня документов, необходимых для предоставления государственной услуги, подлежащих представлению заявителем, требований, предъявляемых к этим документам, а также перечня документов, которые заявитель вправе представить по собственной инициативе;

- срока предоставления государственной услуги;

- перечня оснований для приостановления или отказа в предоставлении государственной услуги;

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

- графика приема заявителей;

- рекомендуемых образцов документов (заявление о предоставлении субсидии на оплату жилого помещения и коммунальных услуг).

Информация о месте нахождения и графике работы МФЦ, через которые может быть подана жалоба на решение, действия (бездействие) уполномоченного органа, его должностных лиц, специалистов, участвующих в предоставлении государственной услуги, размещается на информационных стендах, расположенных по адресам, указанным в приложении № 2 к настоящему Административному регламенту, и сайте Администрации.

1.19. Публичное устное информирование осуществляется уполномоченным органом с привлечением средств массовой информации.

Информирование заявителей специалистами МФЦ и размещение информации о предоставлении государственной услуги в МФЦ осуществляется при наличии соглашения о взаимодействии в соответствии с

требованиями [Постановления Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 года № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг»](#), соглашения и нормативных актов МФЦ.

1.20. Со дня представления заявления и документов для предоставления государственной услуги в пределах графика приема заявителей, указанного в пункте 1.9 настоящего Административного регламента, заявитель имеет право на получение сведений о ходе предоставления государственной услуги по телефону, электронной почте, личном обращении в уполномоченный орган предоставления субсидии, а также посредством Портала (<http://www.gosuslugi.ru/>) - в случае подачи заявления в электронной форме через указанный Портал.

1.21. Все консультации, а также предоставленные в ходе консультаций документы и материалы, являются бесплатными.

Все поступившие обращения регистрируются в журнале «Журнале регистрации обращений граждан».