

**Стандарт качества государственной услуги,
предоставляемой Государственным бюджетным учреждением «Агентство развития
жилищного строительства, коммунального комплекса и энергоэффективности
Республики Бурятия»**

1. Общие положения:

1.1. Наименование государственной услуги:

Государственная услуга по информированию граждан Республики Бурятия по вопросам эффективного управления многоквартирными домами и о мероприятиях по энергосбережению и повышению энергетической эффективности жилых зданий, определенных в качестве обязательных федеральными законами на территории Республики Бурятия.

1.2. Описание содержания (потребительских характеристик) услуги:

Содержание услуги:

- в интересах общества в целом информирование и консультирование по жилищному законодательству и энергосбережению в форме Информационных республиканских семинаров, консультационные и оказание методических услуг для граждан, проживающих на территории Республики Бурятия, по выбору способа управления многоквартирными домами, управление многоквартирным домом, создание и деятельность товариществ собственников жилья, по энергосберегающим мероприятиям для повышения энергетической эффективности в жилых зданиях на территории муниципальных образований Республики Бурятия.

- оказание консультаций в письменной и устной форме с оформлением наглядной информации по вопросам эффективного управления многоквартирными домами, и о мероприятиях по энергосбережению и повышению энергетической эффективности жилых зданий.

- проведение информационных семинаров в форме занятий «Школы грамотного потребителя»

1.3. Правовые основы оказания услуг:

Федеральный закон от 21.07.2007 № 185-ФЗ «О Фонде содействия реформированию жилищно-коммунального хозяйства»;

Жилищный кодекс РФ;

Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Федеральный закон от 23.11.2009 № 261-ФЗ «Об энергосбережении и повышении энергоэффективности и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации»;

Указ Президента Российской Федерации от 07.05.2013 г. № 600 «О мерах по обеспечению граждан Российской Федерации доступным и комфортным жильем и повышению качества жилищно-коммунальных услуг»;

Распоряжение Правительства РБ от 19.12.2014 N 799-р «Об утверждении Комплекса мер по развитию жилищно-коммунального хозяйства Республики Бурятия»

1.4. Исполнительный орган государственной власти, ответственный за оказание услуги

- Министерство строительства и модернизации жилищно-коммунального комплекса Республики Бурятия

1.5. Категории получателей государственной услуги

Получателями государственной услуги являются:

- Население муниципальных образований Республики Бурятия
- Граждане из числа жителей многоквартирных домов, расположенных на территории муниципальных образований Республики Бурятия
- Специалисты органов местного самоуправления Республики Бурятия
- Специалисты управляющих организаций и товариществ собственников жилья, жилищных и жилищно-строительных кооперативов или иных специализированных потребительских кооперативов на территории Республики Бурятия, общественные организации в жилищной сфере на территории Республики Бурятия
- Представители СМИ, зарегистрированные на территории Республики Бурятия
- Другие неопределенные категории лиц.

1.6. Информация о платности получения государственной услуги

Государственная услуга предоставляется получателям госуслуги на бесплатной основе.

1.7. Требования к информационному обеспечению получателей государственной услуги при обращении за ее получением и в ходе оказания услуги, в том числе в электронном виде

Информация о государственной услуге и об исполнителе услуги - Государственном бюджетном учреждении Республики Бурятия «Агентство развития жилищного строительства, коммунального комплекса и энергоэффективности Республики Бурятия» (далее – ГБУ РБ "Агентство Жилстройкомэнерго") должно соответствовать требованиям Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

Информация об оказываемой государственной услуге и об ГБУ РБ «Агентство Жилстройкомэнерго» должна представляться:

- непосредственно в помещениях ГБУ РБ «Агентство Жилстройкомэнерго» на информационных стендах, в раздаточных информационных материалах (брошюры, буклеты, листовки, памятки), при личном консультировании;
- с использованием средств телефонной связи;
- с использованием сети Интернет;
- непосредственно на занятиях «Школы грамотного потребителя»
- в средствах массовой информации.

Стенды (вывески), содержащие информацию о графике (режиме) работы ГБУ РБ «Агентство Жилстройкомэнерго» должны размещаться при входе в здание ГБУ РБ «Агентство Жилстройкомэнерго».

1.8. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для получения услуги

Прием на обучение получателей услуги при обращении в ГБУ РБ «Агентство Жилстройкомэнерго» осуществляется по заявлениям, подаваемым в ГБУ РБ «Агентство Жилстройкомэнерго».

В заявлении для всех категорий получателей услуг, указанных в п. 1.5., указываются сведения о получателе услуг – ФИО, контактный телефон и адрес места жительства.

Дополнительно, вместе с заявлением лица, отнесенные к нижеуказанным категориям, представляют направление на обучение от организации или иной документ с места работы, подтверждающий отнесение лиц к следующим категориям:

- Специалисты органов местного самоуправления Республики Бурятия,

- Специалисты управляющих организаций и товариществ собственников жилья, жилищных и жилищно-строительных кооперативов или иных специализированных потребительских кооперативов на территории Республики Бурятия, общественные организации в жилищной сфере на территории Республики Бурятия,

- Представители СМИ, зарегистрированные на территории Республики Бурятия,

2. Основные требования к предоставлению услуги

2.1. Требования к материально-техническому обеспечению оказания услуги

2.1.1. Требования к зданию и помещениям ГБУ РБ «Агентство Жилстройкомэнерго»

ГБУ РБ «Агентство Жилстройкомэнерго» осуществляют свою деятельность при наличии разрешения органов государственного пожарного надзора на эксплуатацию зданий и помещений, в которых оказывается услуга.

Прилегающая к зданию учреждения территория оборудуется системами наружного освещения, асфальтовыми или брусчатыми тротуарами (дорожками), соединяющими входы и выходы с территории со входом в здание. Содержание прилегающей территории соответствует требованиям, установленным санитарно-эпидемиологическими нормами и правилами для прилегающих территорий общественных учреждений. На территории отсутствуют строительный и бытовой мусор, лужи, блокирующие подход (подъезд), в зимнее время места прохода (подъезда) в здание очищены от снега и льда.

Помещения общего пользования, используемые при оказании государственной услуги, соответствуют требованиям, установленным строительными нормами и правилами для зданий общественных учреждений, а также требованиям пожарной безопасности. Указанные помещения оборудуются:

- источниками естественного и искусственного освещения (уровень освещенности в темное время суток составляет не менее значений, установленных санитарными нормами и правилами для искусственного освещения помещений зданий общественных учреждений);

- системами отопления и вентиляции (температурный режим внутри такого помещения соответствует требованиям, установленным санитарными нормами и правилами эксплуатации зданий общественных учреждений);

- противопожарными системами и оборудованием;

- посадочными местами (в холле);

- местами для индивидуальной работы с книгами и иными документами в помещении читального зала учреждения.

В ГБУ РБ «Агентство Жилстройкомэнерго» оборудуется место для хранения верхней одежды посетителей (гардероб). Прием одежды организуется в течение всего времени работы учреждения.

Для предоставления консультаций получателям государственной услуги выделяется отдельное помещение, где осуществляется консультирование специалистом ГБУ РБ «Агентство Жилстройкомэнерго».

2.1.2. Требования к комплексному оснащению учебного процесса и оборудованию учебных помещений.

ГБУ РБ «Агентство Жилстройкомэнерго» обеспечивает:

комплектность оснащения учебного процесса с учетом достижения целей и планируемых результатов освоения основной образовательной программы – 100%;

качество обеспечения учебного процесса с учетом достижения целей и планируемых результатов освоения основной образовательной программы – 100%;

наличие учебно-методической литературы и материалов по всем учебным образовательным программам на русском языке – 100%;

укомплектованность библиотеки печатными и электронными образовательными ресурсами по учебным предметам учебного плана, а также фондом дополнительной литературы и периодические издания, сопровождающие реализацию основной образовательной программы) – 100%.

2.2. Требования к кадровому составу ГБУ РБ «Агентство Жилстройкомэнерго» при предоставлении услуг

Преподавательский состав ГБУ РБ «Агентство Жилстройкомэнерго» имеет высшее профессиональное образование в сфере строительства, экономики, психологии, юридическое образование, практические навыки в сфере управления жилым фондом, опыт работы с населением.

Педагогический стаж преподавателей не менее 3 лет.

Укомплектованность штата не менее 3-х преподавателей на постоянной работе и не менее 3-х преподавателей по совместительству.

Преподавательский состав раз в три года проходит повышение квалификации.

2.3. Санитарно-гигиенические, противопожарные требования

Санитарное содержание зданий и помещений, в которых происходит оказание государственной услуги, соответствует нормам и требованиям, установленным санитарно-эпидемиологическим притивопожарным законодательством. Предметы и оборудование отвечают санитарным требованиям, установленным действующим законодательством Российской Федерации. В указанных помещениях не должно находиться оборудование, не связанное с процессом оказания государственной услуги или обеспечения условий пребывания посетителей.

2.4. Требования к порядку и условиям оказания услуг ГБУ РБ «Агентство Жилстройкомэнерго»

2.4.1. Режим работы ГБУ РБ «Агентство Жилстройкомэнерго»

График (режим) работы ГБУ РБ «Агентство Жилстройкомэнерго» устанавливается в соответствии с требованиями Трудового кодекса Российской Федерации и внутреннего служебного распорядка, утверждаемого в порядке, установленном уставом у ГБУ РБ «Агентство Жилстройкомэнерго».

Режим работы ГБУ РБ «Агентство Жилстройкомэнерго» для всех категории получателей услуг, указанные в п.1.5, должен соответствовать следующим требованиям:

В помещении ГБУ РБ «Жилстройком-энерго»	Для консультаций и практических занятий	Режим работы	Обед	Рабочие дни	Выходные дни
		с 8-30 ч. до 17-30 ч.	с 12-00 ч. до 13-00 ч.	Понедельник - пятница	Суббота, воскресенье
В ином помещении, предоставленном для открытых семинаров по субботам	Проведение информационных семинаров в форме занятий «Школы грамотного потребителя»	с 9-30 ч. до 13-30 ч.	-	суббота	Воскресенье

Прием заявителей осуществляется специалистами ГБУ РБ «Агентство Жилстройкомэнерго» в следующем режиме:

Все категории получателей услуг, указанные в п.1.5	Режим работы		Обед	Выходной день
	С	До		
	8 - 30	17 - 30	12.00 - 13.00	суббота, воскресенье

2.4.2. Порядок работы ГБУ РБ «Агентство Жилстройкомэнерго» при предоставлении государственной услуги

В соответствии с настоящим стандартом документами для осуществления деятельности являются заявки на обучение от граждан - получателей услуг.

Прием заявлений получателей государственной услуги осуществляется сотрудниками ГБУ РБ «Агентство Жилстройкомэнерго» в день обращения.

При приеме документов сотрудники ГБУ РБ «Агентство Жилстройкомэнерго» обязаны:

Проверить наличие, комплектность и подлинность исходных документов, представляемых заявителем.

Не принимать заявление в случае обнаружения несоответствия либо отсутствия необходимых документов.

В случае, если несоответствия обнаружены после приема заявления, оно возвращается заявителю с письменным указанием причин возврата в срок не позднее трех рабочих дней с момента приема заявления в ГБУ РБ «Агентство Жилстройкомэнерго».

Зарегистрировать поступившее заявление в ГБУ РБ «Агентство Жилстройкомэнерго».

Проставить штамп ГБУ РБ «Агентство Жилстройкомэнерго» на оригинале заявления, передаваемого заявителем в ГБУ РБ «Агентство Жилстройкомэнерго».

По требованию получателя государственной услуги оказывать необходимые консультационные услуги по разъяснению порядка приема и выдачи документов ГБУ РБ «Агентство Жилстройкомэнерго».

Ознакомить получателя государственной услуги по его требованию с нормативными документами, регламентирующими работу ГБУ РБ «Агентство Жилстройкомэнерго».

Причинами отказа получателя государственной услуги в приеме заявления на выдачу запрашиваемого документа являются:

- обращение получателя государственной услуги о выдаче документов, подготовка которых не осуществляется ГБУ РБ «Агентство Жилстройкомэнерго».

- представление получателем государственной услуги неправильно оформленных или утративших силу документов.

По требованию получателя государственной услуги отказ в приеме документов в ГБУ РБ «Агентство Жилстройкомэнерго» может быть оформлен в письменном виде.

Любые иные причины отказа в приеме документов у получателя государственной услуги являются неправомерными и могут быть обжалованы получателем государственной услуги у директора ГБУ РБ «Агентство Жилстройкомэнерго», в суде.

При необходимости обжаловать действия (бездействия) специалистов получатель государственной услуги может обратиться к директору ГБУ РБ «Агентство Жилстройкомэнерго».

Жалобы принимаются в устной или в письменной форме по почте, или в электронном виде в случаях, предусмотренных действующим законодательством, либо нарочно через канцелярию в рабочие дни.

2.4.3. Основные процедуры оказания государственной услуги

1. Подготовка методического и технического сопровождения курсов в форме «Школы грамотного потребителя» (ШГП). Разработка учебного плана и расписания занятий.

2. Информация о начале работы Школы грамотного потребителя (ШГП) для граждан Республики Бурятия.

3. Отбор слушателей на семинары ШГП по категориям на основе опроса и анкетирования, оценка лидерских качеств с помощью компьютерного тестирования.

4. Проведение курсов, включая кустовые выездные курсы по республике в три населенных пункта на основании отбора заявок.

5. Итоговый контроль, выдача сертификатов.

6. Мониторинг и обратная связь с выпускниками, для инициирования создания Совета дома.

7. Аналитический отчет об итогах жилищного просвещения и энергосбережения граждан, о создании Советов дома в многоквартирных домах с участием выпускников курсов.

Сроки оказания услуги определяются учебными программами, учебными планами и расписанием занятий.

2.4.4. Критерий оценки качества услуги

1. Выполнение в полном объеме ведомственного плана государственных услуг (работ) по информированию граждан Республики Бурятия по вопросам эффективного управления многоквартирными домами, и о мероприятиях по энергосбережению и повышению энергетической эффективности жилых зданий, определенных в качестве обязательных федеральными законами на территории Республики Бурятия.

2. Результатом предоставления государственной услуги в соответствии с настоящим стандартом являются следующие документы: приказы, протоколы, сертификаты, журналы записей консультаций, анкеты и опросы получателей услуг, аналитический и финансовый отчеты.

3. Доля многоквартирных домов, в которых собственники помещений создали Совет МКД, в создании которых участвовали выпускники курсов

4. Доля многоквартирных домов (далее – МКД), где в мероприятиях по энергосбережению участвовали выпускники курсов

3. Дополнительные сведения

3.1. Оценка соответствия фактически предоставленной ГБУ РБ «Агентство Жилстройкомэнерго» государственной услуги осуществляется:

- Министерством строительства и модернизации жилищно-коммунального комплекса Республики Бурятия.
- Директором ГБУ РБ «Агентство Жилстройкомэнерго» или одним из его заместителей.

3.2. При неисполнении или ненадлежащем исполнении настоящего Стандарта должностные лица и сотрудники могут быть привлечены к дисциплинарной ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.