Приложение

к постановлению администрации

Елизовского городского поселения

от 20.02.2014 № 127-п

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**

**по предоставлению администрацией Елизовского городского поселения в лице Управления жилищно-коммунального хозяйства муниципальной услуги по рассмотрению индивидуальных и коллективных обращений граждан**

1. Общие положения

1.1. Предметом регулирования настоящего административного регламента (далее – административный регламент) являются отношения, возникающие в процессе предоставления муниципальной услуги по рассмотрению индивидуальных и коллективных обращений граждан, поступающих в администрацию Елизовского городского поселенияв лице Управления жилищно-коммунального хозяйства (далее- Управление ЖКХ).

Регламент разработан в целях создания комфортных условий для потребителей муниципальной услуги, определяет порядок, сроки и последовательность действий (административных процедур) при оказании муниципальной услуги.

1.2. Заявителями, которым предоставляется муниципальная услуга, являются:

* граждане Российской Федерации;
* иностранные граждане и лица без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом;
* объединения граждан, в том числе юридические лица (далее -заявители).

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги.

1.3.1. Заявитель имеет возможность получить информацию о порядке предоставления муниципальной услуги следующим образом:

1) в форме публичного информирования:

1. на Портале государственных и муниципальных услуг (функций) Камчатского края;
2. в официальных средствах массовой информации Елизовского городского поселения (официальное печатное издание – еженедельная газета «Мой город»);
3. на официальном сайте администрации Елизовского городского поселения: [www.admelizovo.ru](http://www.admelizovo.ru), по электронной почте Управления ЖКХ: [ugkh\_egp@mail.ru](mailto:ugkh_egp@mail.ru)
4. на информационных стендах в административном здании по адресу: ул.В.Кручины,20, 1 этаж.

2) в форме индивидуального информирования:

1. устного:

- по телефонам для справок (консультаций) – 8 (41531) 6-26-96;

- лично у специалистов Управления ЖКХ;

1. письменного:

- путем направления ответов на заявления, запросы, обращения заявителей, поступившие в администрацию Елизовского городского поселения в лице Управления ЖКХ по почте, посредством факсимильной связи, на электронный адрес.

1.3.2 Индивидуальное устное информирование осуществляется специалистами Управления ЖКХ на 1 этаже, в 5 кабинете административного здания, расположенного по адресу: г. Елизово, ул. В.Кручины,20, понедельник - четверг - с 8-30 до 17-30; пятница с 8-30 до 16-00, перерыв на обед - с 12-30 до 14-00.

1.3.3. При ответах на телефонные звонки и при общении с заявителями в случае их личного обращения специалисты Управления ЖКХ должны:

- назвать свою фамилию, имя, отчество, должность, а также наименование отдела, Управления администрации Елизовского городского поселения, в который обратился заявитель;

- подробно и в вежливой, корректной форме ответить обратившимся заявителям на интересующие их вопросы;

- корректно и внимательно относиться к заявителю, не унижать его чести и достоинства;

- при устном информировании использовать официально-деловой стиль речи;

- произносить во время разговора слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми, не прерывать разговор по причине поступления звонка на телефонный аппарат;

- принять все необходимые меры для предоставления полного и оперативного ответа на поставленные вопросы. При невозможности самостоятельно ответить на поставленные вопросы заявитель должен быть переадресован (переведен) на соответствующих должностных лиц или специалистов, или же заявителю должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию;

- соблюдать время ответа на обращение, которое не должно превышать 10 (десяти) минут. В случае, если для подготовки ответа требуется продолжительное время, заявителю может быть предложено обратиться за необходимой информацией в письменном виде, а также через соответствующий официальный сайт или электронную почту, либо назначить другое удобное для заявителя время для информирования;

- в конце информирования кратко подвести итог разговора и перечислить действия, которые надо предпринимать (кто именно, когда и что должен сделать).

Специалисты Управления ЖКХ не вправе осуществлять информирование заявителя, выходящее за рамки стандартных процедур и условий предоставления муниципальной услуги и прямо или косвенно влияющее на индивидуальное решение заявителя.

Специалисты Управления ЖКХ вправе устно сообщить информацию по следующим вопросам:

- категории заявителей, имеющих право на получение муниципальной услуги;

- перечень документов, требуемых от заявителя, необходимых для получения муниципальной услуги;

- требования к заверению документов и сведений;

- входящие номера, под которыми зарегистрированы в системе делопроизводства заявления и прилагающиеся к ним материалы.

Заявитель имеет право на получение сведений о стадии прохождения его заявления.

Информирование по иным вопросам осуществляется на основании письменного обращения.

1.3.4. Индивидуальное письменное информирование при обращении заявителей осуществляется путем направления письма почтой, посредством факсимильной связи или электронного письма, соответственно, на почтовый либо электронный адрес заявителя.

Индивидуальное письменное информирование должно содержать: ответы на поставленные вопросы в простой, четкой и понятной форме, должность, фамилию, инициалы и номер телефона исполнителя. Письмо направляется в срок, не превышающий 30 дней со дня регистрации письменного обращения заявителя.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги – муниципальная услуга по рассмотрению индивидуальных и коллективных обращений граждан (далее по тексту – муниципальная услуга).

2.2. Муниципальная услуга по рассмотрению индивидуальных и коллективных обращений граждан предоставляется администрацией Елизовского городского поселения в лице Управления жилищно-коммунального хозяйства.

Лицами, ответственными за предоставление муниципальной услуги, являются:

-руководитель Управления ЖКХ администрации Елизовского городского поселения;

-специалисты Управления ЖКХ администрации Елизовского городского поселения.

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

1) разрешение по существу всех поставленных в обращении вопросов, принятие необходимых мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя и направление ему ответа в письменной форме или в форме электронного документа;

2) уведомление заявителя о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги:

1) общий срок рассмотрения письменных обращений граждан в администрации Елизовского городского поселения в лице Управления ЖКХ составляет 30 дней со дня регистрации письменного обращения, если более короткий срок не установлен резолюцией должностного лица;

2) обращения с конкретной датой исполнения подлежат исполнению в указанный срок, в случае, если указанный срок не превышает срок, установленный законодательством Российской Федерации;

3) в исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении необходимых документов и материалов у иных должностных лиц руководитель Управления ЖКХ вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения заявителя;

4) письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Управления ЖКХ, направляется в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

2.5. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

- Конституцией Российской Федерации («Российская газета», 1993 г. № 237);

- Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» («Собрание законодательства Российской Федерации», 06.10.2003, № 40, ст. 3822);

- Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» («Собрание законодательства Российской Федерации», 02.08.2010, № 31, ст. 4179);

- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» («Собрание законодательства Российской Федерации», 2006, № 19, ст. 2060);

- Уставом Елизовского городского поселения, принятым решением Собрания депутатов Елизовского городского поселения от 31.07.2006 №39;

- Положением об Управлении жилищно-коммунального хозяйства, утвержденным Решением Собрания депутатов Елизовского городского поселения №875 от 17.02.2010;

- Перечнем услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг, и предоставляются организациями, участвующими в предоставлении администрацией Елизовского городского поселения муниципальных услуг, утверждённым Решением Собрания депутатов Елизовского городского поселения от 16.02.2012 № 239;

- иными федеральными, региональными, муниципальными нормативными правовыми актами.

2.6. Исчерпывающий перечень документов для предоставления муниципальной услуги.

Для предоставления муниципальной услуги заявитель предоставляет лично либо направляет по почте, факсимильной связью, по электронной почте заявление или обращение, заявитель вправе обратиться также по телефону. В подтверждение своих доводов заявитель вправе приложить к обращению документы и материалы либо их копии.

Иных документов, в том числе в рамках межведомственного информационного взаимодействия, для предоставления муниципальной услуги не требуется.

2.7. Запрещено требовать от заявителя представления документов и информации, в том числе подтверждающих внесение платы за предоставление муниципальных услуг, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, за исключением документов, включенных в определенный [частью 6](consultantplus://offline/ref=90C381A82B6E22C683D695AA0B0593EF5DB3ADF5B55F0E195EA95D37C66677580CF6877DQ0S8F) статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» перечень документов.

Заявитель вправе представить указанные документы и информацию в органы, предоставляющие муниципальные услуги, по собственной инициативе.

2.8. Оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, федеральным законодательством не предусмотрено.

2.9. Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги в рассмотрении обращения предусмотрены федеральным законодательством:

1) В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

2) Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением [порядка](consultantplus://offline/ref=59E3FDFF6172335A951E82655AC360CFCE8E6D1701D0FFF06AA235963C9CF37C9A691DF50E4CF374KFU0A) обжалования данного судебного решения.

3) При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, Управление ЖКХ вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

4) В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5) В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, администрация Елизовского городского поселения в лице Управления ЖКХ 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 один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

6) 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/ref=59E3FDFF6172335A951E82655AC360CFC68F6C1704D3A2FA62FB3994K3UBA), гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

7) В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в администрацию Елизовского городского поселения в лице Управления ЖКХ.

2.10. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги предоставляется бесплатно.

2.11. Максимальный срок ожидания в очереди при обращении для предоставления муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги не должен превышать 10 (десяти) минут.

2.12. Срок и порядок регистрации письменного обращения.

Письменное обращение, в том числе поступившее в электронной форме, подлежит обязательной регистрации в течение 3-х дней с момента поступления в администрацию Елизовского городского поселения в лице Управления ЖКХ. При регистрации обращения в правом нижнем углу первого листа обращения проставляется регистрационный штамп с указанием присвоенного регистрационного номера и даты регистрации.

В случае, если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающим его прочтение.

Повторным обращениям, поступившим от одного и того же заявителя (заявителей - при коллективном обращении) по одному и тому же вопросу, в течение 30 дней со дня регистрации первого обращения, присваивается регистрационный номер первого обращения.

Если к ранее поступившему по факсу или электронной почте письменному обращению, впоследствии поступил по почте оригинал, то он регистрируется под тем же регистрационным номером с внесением соответствующей отметки в регистрационные документы. При этом сроки его рассмотрения отсчитываются от даты регистрации первоначального документа (факса или электронного обращения).

2.13. Места для ожидания приема и информирования должны соответствовать комфортным условиям для граждан и оптимальным условиям работы сотрудников, быть оборудованными столами (стойками), стульями для возможности оформления документов. На столах (стойках) находятся писчая бумага и канцелярские принадлежности (шариковые ручки) в количестве, достаточном для написания письменного обращения.

Внутри административного здания в доступных, хорошо освещенных местах на специальных стендах должны быть размещены: информация о предоставлении муниципальной услуги, график приема граждан, перечни документов, образцы заявлений.

Кабинет приема заявителей, в котором предоставляется муниципальная услуга или информация о ее предоставлении, должен быть оборудован вывеской с указанием номера кабинета, наименованием должности специалиста, графиком приема.

Лицо, предоставляющее муниципальную услугу или осуществляющее информирование о ее предоставлении, обязано предложить заявителю воспользоваться стулом, находящимся рядом с рабочим местом данного лица. Рабочее место специалиста должно быть оборудовано офисной мебелью, персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим и сканирующим устройствами, телефоном.

2.14. Предоставление муниципальной услуги должно основываться на принципах доступности и качества.

Показателями доступности предоставления муниципальной услуги являются:

- открытость деятельности органа, предоставляющего муниципальную услугу;

- доступность обращения за предоставлением муниципальной услуги, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья.

Качество предоставления муниципальной услуги определяется:

- получением муниципальной услуги своевременно и в соответствии со стандартом предоставления муниципальной услуги;

- получением полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления муниципальной услуги, в том числе в электронной форме;

- отсутствием жалоб со стороны потребителей услуги на нарушение требований стандарта предоставления муниципальной услуги.

2.15. Муниципальная услуга может предоставляться в электронном виде, в том числе с использованием краевой государственной информационной системы «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Камчатского края»

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

Предоставление муниципальной услуги состоит из следующих административных процедур - логически обособленных последовательностей административных действий:

- прием и первичная обработка обращения, поступившего в администрацию Елизовского городского поселения в лице Управления ЖКХ;

- регистрация и аннотирование поступившего обращения;

- направление поступившего обращения на рассмотрение руководителю Управления ЖКХ;

- постановка обращения на контроль и его направление в соответствии с резолюцией исполнителю;

- уведомление заявителя о направлении его обращения на рассмотрение в другой соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в соответствии с их компетенцией;

- рассмотрение исполнителями обращения заявителя по существу:

* подготовка письменного ответа по существу обращения
* продление срока рассмотрения обращения;

- снятие обращения с контроля;

- личный прием граждан;

- предоставление муниципальной услуги в электронном виде.

Блок-схема последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги в приложении к настоящему административному регламенту.

3.1. Прием и первичная обработка обращения, поступившего в администрацию Елизовского городского поселения в лице Управления ЖКХ.

Основанием для начала административной процедуры является поступление обращения в администрацию Елизовского городского поселения в лице Управления ЖКХ:

* по почте;
* по факсу;
* по телефону;
* электронной почте Управления ЖКХ;
* предоставленные лично обратившимися гражданами в Управление ЖКХ.

При получении письменного обращения, переданного лично заявителем, проверяется правильность адресованной корреспонденции, наличие почтового адреса, фамилии, имени, отчества, подписи заявителя и даты. Паспорта, военные билеты, трудовые книжки, ценные бумаги и другие подобные приложения возвращаются заявителю.

Срок выполнения административной процедуры – до 10 минут на одно обращение.

При поступлении обращения по факсу, электронной почте проверяется правильность адресованной корреспонденции, наличие почтового адреса, фамилии, имени, отчества, подписи заявителя и даты.

Срок выполнения административной процедуры – до 10 минут на одно обращение.

При поступлении письменного обращения по почте проверяется:

а) правильность адресованной корреспонденции и целостность упаковки. Ошибочно поступившие обращения (не по адресу) возвращаются на почтовое отделение невскрытыми;

б) при вскрытии конвертов проверяется наличие в них документов. Конверты от поступивших обращений сохраняются для определения адреса отправителя и даты почтового штемпеля, служащего подтверждением даты отправления и получения обращения;

в) поступившие документы (паспорта, военные билеты, трудовые книжки и другие подобные вложения) подкладываются перед текстом обращения. В случае отсутствия самого текста обращения, составляется справка с текстом: «Обращение заявителя отсутствует». Справка заверяется личной подписью работника с проставлением даты.

Срок выполнения административной процедуры – до 10 минут на одно обращение.

Прием обращений по телефону производится при условии наличия в обращениях сведений о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившим, а также о возможных авариях или чрезвычайных ситуациях и сведения содержащие предложения по их предотвращению.

Срок выполнения административной процедуры – до 10минут на одно обращение.

3.2. Регистрация и аннотирование поступившего обращения на рассмотрение руководителю Управления ЖКХ.

Основанием для начала административной процедуры является выполнение требований, изложенных в п. 3.1 административного регламента.

Специалист Управления ЖКХ, ответственный за документооборот (далее – специалист Управления), принимает и регистрирует документы в порядке, установленном для регистрации входящей корреспонденции, При регистрации обращений в правом нижнем углу первого листа обращения ставится регистрационный штамп установленной формы с указанием присвоенного регистрационного номера и даты регистрации. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающим его прочтение.

Если к ранее поступившему по факсу или электронной почте письменному обращению, впоследствии поступил по почте оригинал, то он регистрируется под тем же регистрационным номером с внесением соответствующей отметки в регистрационные документы. При этом сроки его рассмотрения отсчитываются от даты регистрации факсограммы, электронной почты.

Срок выполнения административной процедуры – до 10 минут на одно обращение в течение 3 дней со дня поступления.

3.3. Направление поступившего обращения на рассмотрение руководителю Управления ЖКХ

Зарегистрированные специалистом Управления обращения предоставляются руководителю Управления ЖКХ для рассмотрения и наложения резолюции не позднее рабочего дня следующего за днем регистрации обращения. По результатам ознакомления с текстом обращения и прилагаемыми к нему документами руководитель определяет исполнителей, дает необходимые поручения, в том числе о рассмотрении обращения с выездом на место.

Резолюция должна содержать: фамилии и инициалы лиц, которым направляется резолюция, кратко сформулированный текст, предписывающий действие, порядок и срок его исполнения, подпись руководителя, дату. Резолюция может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и сроки исполнения. В случае если по рассмотрению обращения определены несколько исполнителей, ответственным исполнителем резолюции является лицо, указанное первым. Ответственный исполнитель резолюции организует работу, определяет порядок исполнения и готовит ответ на обращение.

Срок выполнения административного действия - в течение 3 дней со дня регистрации обращения.

3.4. Постановка обращения на контроль и его направление в соответствии с резолюцией исполнителю.

Основанием для начала административной процедуры является рассмотрение заявления руководителем Управления ЖКХ.

Рассмотренное обращение с резолюцией направляется специалистом Управления исполнителю, ответственному за подготовку ответа, в течение рабочего дня, следующего за днем наложения резолюции.

Резолюция заносится в журнал обращений граждан, исполнение резолюции ставится на контроль.

В тексте резолюции могут содержаться указания «срочно» или «оперативно», которые предусматривают соответственно 3-дневный или 10-дневный сроки исполнения резолюции, считая с даты ее написания.

В случае если письменное обращение содержит вопросы, решение которых не входит в полномочия Управления ЖКХ, обращение направляется в течение 7 рабочих дней со дня его регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

Срок выполнения административного действия – до 15 минут на 1 обращение.

3.5. Уведомление заявителя о направлении его обращения на рассмотрение в другой соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в соответствии с их компетенцией.

Основанием для начала административной процедуры является рассмотрение заявления руководителем Управления ЖКХ.

Специалист Управления в течение семи дней со дня регистрации обращения подготавливает уведомление заявителю о направлении его обращения на рассмотрение в другой соответствующий орган или соответствующему должностному лицу в соответствии с их компетенцией, за исключением случая, когда текст обращения не поддается прочтению.

Копия уведомления подшивается к копии обращения заявителя в соответствующее номенклатурное дело.

3.6. Рассмотрение исполнителями обращения заявителя по существу.

Основанием для начала административной процедуры является рассмотрение заявления руководителем Управления ЖКХ и наложение резолюции.

Рассмотрение исполнителями обращения заявителя по существу включает в себя следующие административные процедуры:

а) подготовка письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов;

б) продление срока рассмотрения обращения.

Ответственность за полноту, правильность и своевременность рассмотрения обращений несет исполнитель, которому обращения были направлены на рассмотрение.

Исполнитель, которому поручено рассмотрение обращения:

а) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в установленном порядке дополнительные материалы и объяснения у заявителя, заинтересованных юридических и физических лиц;

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

в) в случае необходимости может обеспечить рассмотрение обращения с выездом на место. Результат выезда на место должен быть зафиксирован в соответствующем документе (акте, протоколе и т.п.) и подписан всеми заинтересованными лицами.

Срок рассмотрения исполнителем обращения по существу составляет не более двадцати пяти дней со дня поступления обращения на исполнение.

3.6.1. Подготовка письменного ответа по существу обращения.

Ответ на обращение, поступившее в Управление ЖКХ должен соответствовать следующим требованиям:

- фамилия, имя, отчество и почтовый адрес должны соответствовать указанным гражданином в обращении;

- стиль ответа должен быть официальным, деловым, не допускаются исправления;

- в случае необходимости к ответу должны прилагаться все необходимые документы: ответы на запросы, акты, приложения; если обращение рассматривалось с выездом на место, это должно быть отражено в ответе;

- ответ должен быть оформлен на официальном бланке Управления ЖКХ за подписью руководителя (либо, в его отсутствии – заместителя);

- в левом нижнем углу должна быть указана фамилия исполнителя и его телефон;

- исполнитель должен готовить необходимое число экземпляров ответа, один экземпляр должен содержать визы исполнителей.

- к ответу могут прилагаться подлинники документов, представленных заявителем к обращению. Если в обращении не содержится просьбы заявителя об их возврате, приложения остаются в деле.

Подлинник обращения, прилагаемые документы и копия ответа остаются в Управлении ЖКХ. Обращения и материалы, связанные с их рассмотрением, после их разрешения формируются в дело в соответствии с утвержденной номенклатурой дел. Дела, в соответствии с утвержденной номенклатурой дел, формируются в течение календарного года.

Срок хранения обращений и материалов, связанных с их рассмотрением, составляет пять лет. По истечении установленных сроков хранения обращения и материалы, связанные с их рассмотрением, подлежат уничтожению в порядке, установленном архивным делопроизводством.

Ответы, не соответствующие требованиям к оформлению документов, возвращаются исполнителю для доработки в течение рабочего дня.

Подготовки специального ответа не требуется, если по результатам рассмотрения обращений принят правовой акт (например, о выделении жилого помещения, о принятии на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях, о продлении срока проживания). Экземпляр данного правового акта направляется заявителю.

На штампе бланка, на котором отправляется ответ, указывается дата отправки письма и регистрационный номер. Ответы направляются почтой либо выдаются на руки по просьбе заявителя, с отметкой о получении.

Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

Срок выполнения административного действия– до 40 минут на 1 обращение.

3.6.2. Продление срока рассмотрения обращений

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», руководитель Управления ЖКХ вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней.

Продление срока рассмотрения обращения осуществляется на основании служебной записки ответственного исполнителя. Исполнитель, в случае принятия решения о продлении срока рассмотрения обращения, подготавливает уведомление заявителю не позднее рабочего дня следующего за днем принятия решения о продлении срока рассмотрения обращения.

Срок выполнения административного действия – до 30минут на 1 уведомление и служебную записку.

3.7. Снятие обращения с контроля.

Обращение считается разрешенным, а муниципальная услуга предоставленной, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и направлен мотивированный письменный ответы заявителю.

После направления мотивированного письменного ответа заявителю специалистом Управления ЖКХ производится снятие обращения с контроля.

Срок выполнения административного действия – до 10 минут на одно обращение.

3.8. Личный прием граждан

Основанием для исполнения функции является обращение гражданина, изъявившего желание записаться на личный прием к руководителю Управления ЖКХ.

Запись производится специалистом по работе с обращениями граждан в кабинете №5, 1 этаж административного здания, расположенного по адресу: г.Елизово, ул.В.Кручины,20, либо по телефону 8 (41531) 6-26-96 в рабочее время.

При записи гражданина на личный прием вносится запись в журнал личного приема граждан. При обращении гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность. На граждан, записанных на личный приём, специалист, ответственный за работу с обращениями, оформляет карточку личного приёма гражданина на бумажном носителе, куда заносится содержание устного обращения и прикладываются документы, отражающие суть обращения. Гражданину сообщается дата, место и время проведения личного приёма.

В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Управления ЖКХ, гражданину даётся разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

Срок выполнения административной процедуры – до 15 минут на 1 обращение.

Во время личного приема гражданину предоставляется возможность сделать устные заявления либо представить (и оставить) письменные обращения и другие документы по существу поднимаемых им вопросов.

Выслушав гражданина, рассмотрев и проанализировав представленные в данный момент документы и материалы, руководитель Управления ЖКХ в своей резолюции делает соответствующие поручения, определяет срок и назначает исполнителя. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение, с согласия гражданина, дается в устной форме в ходе личного приема и делается соответствующая запись в карточке личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных вопросов в порядке, установленном настоящим административным регламентом.

Материалы с личного приема хранятся в течение 5 лет, затем уничтожаются в установленном порядке.

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

Результатом приема граждан является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо принятие руководителем, осуществляющим прием, решения по разрешению поставленного вопроса.

Срок выполнения административной процедуры составляет не более 40 минут.

3.9. Предоставление муниципальной услуги в электронном виде.

При предоставление муниципальной услуги в электронном виде, в том числе с использованием краевой государственной информационной системы «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Камчатского края» последовательность административных действий происходит в соответствии с пунктами 3.1.–3.6. настоящего административного регламента.

4. Формы контроля за исполнением административного регламента.

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, осуществляется руководителем Управления ЖКХ администрации Елизовского городского поселения.

Текущий контроль за принятием решений руководителем Управления ЖКХ администрации Елизовского городского поселения осуществляется Главой администрации Елизовского городского поселения.

Персональная ответственность должностных лиц и специалистов, ответственных за предоставление муниципальной услуги, закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

4.2. Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения должностными лицами и специалистами, ответственным за предоставление муниципальной услуги, положений настоящего административного регламента, иных нормативных правовых актов.

4.3. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений, рассмотрение обращений заявителей, содержащих жалобы на действия и/или бездействие должностных лиц и специалистов, ответственных за предоставление муниципальной услуги, в том числе принятие решений и подготовку ответов на указанные обращения.

По результатам проверок даются указания по устранению выявленных нарушений и контролируется их исполнение, виновные лица в случае выявления нарушений привлекаются к дисциплинарной ответственности в установленном законодательством Российской Федерации порядке.

4.4. Проверки могут быть плановыми и внеплановыми.

Плановые проверки должны осуществляться не реже двух раз в год.

Внеплановые проверки проводятся по конкретному обращению заявителя.

При проверке рассматриваются все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги, или вопросы, связанные с исполнением той или иной административной процедуры.

4.5. По результатам проведения проверок, в случае выявления нарушений прав заявителей, виновные лица привлекаются к ответственности в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

1. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц, муниципальных служащих

5.1. Решения и действия (бездействие) органа предоставившего муниципальную услугу, должностного лица органа предоставившего муниципальную услугу либо муниципального служащего, принятые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги, могут быть обжалованы заявителем в досудебном (внесудебном) порядке путём направления жалобы Главе администрации Елизовского городского поселения.

Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме.

Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта администрации Елизовского городского поселения [www.admelizovo.ru](http://www.admelizovo.ru), единого портала государственных и муниципальных услуг [www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru) либо регионального портала государственных и муниципальных услуг <http://pgu.kamchatka.gov.ru>, направлена на электронный адрес администрации Елизовского городского поселения adm[elizovo@fromru.com](mailto:elizovo@fromru.com), а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.2. Жалоба должна содержать:

1) наименование органа предоставившего муниципальную услугу, либо фамилию, имя, отчество должностного лица, либо фамилию, имя, отчество специалиста органа предоставившего муниципальную услугу, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), лица подавшего жалобу, наименование, сведения о месте нахождения юридического 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) органа предоставившего муниципальную услугу, должностного лица органа предоставившего муниципальную услугу, специалиста органа предоставившего муниципальную услугу;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа предоставившего муниципальную услугу, должностного лица органа предоставившего муниципальную услугу, специалиста органа предоставившего муниципальную услугу. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.3. Получатель муниципальной услуги может обратиться с жалобой в следующих случаях:

1) нарушение срока регистрации заявления о предоставлении муниципальной услуги;

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъекта Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приёме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъекта Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

5) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъекта Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

6) истребование от заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъекта Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

7) отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.4. Жалоба, поступившая в орган, предоставивший муниципальную услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом органа предоставившего муниципальную услугу в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа предоставившего муниципальную услугу, должностного лица органа предоставившего муниципальную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня её регистрации.

Правительство Российской Федерации вправе установить случаи, при которых срок рассмотрения жалобы может быть сокращен.

5.5. По результатам рассмотрения жалобы должностное лицо органа или структурного подразделения администрации Елизовского городского поселения предоставившего муниципальную услугу, Глава администрации Елизовского городского поселения принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органа предоставившего муниципальную услугу опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

5.6. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в [части 5.](consultantplus://offline/ref=1BBC22C281BE3E9CAF41491C4702E48714AE58F130C6741C8B40F82AB10F3D75AB70DE128579O2X)4 настоящей главы, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.7. Обращение заявителя считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы по существу всех поставленных в обращении вопросов.

5.8. Заявитель, вправе обжаловать решения, принятые в ходе исполнения муниципальной услуги, действия (бездействие) специалистов органа или структурного подразделения администрации Елизовского городского поселения предоставившего муниципальную услугу в судебном порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.

Приложение к Административному регламенту

по предоставления муниципальной услуги по

рассмотрению индивидуальных и коллективных

обращений граждан

**Блок-схема предоставления муниципальной услуги**

Прием и первичная обработка обращения, поступившего в администрацию поселения

Письменное уведомление

**до 15 минут на 1 обращение**

Рассмотрение исполнителями обращения заявителя по существу

**Не более 25-ти дней со дня поступления обращения на исполнение**

переданное лично заявителем,

**до 10 минут на 1 обращение**

по телефону

**до 10 минут на 1 обращение**

по почте, по факсу, эл. почте,

**до10 минут на 1 обращение**

Регистрация и аннотирование поступившего обращения

**до 10 минут на 1 обращение в течение трех дней со дня поступления**

Направление поступившего обращения на рассмотрение руководителю Управления ЖКХ

**рассмотрение в течение трех дней со дня его регистрации**

Уведомление заявителя о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией

**в течение семи дней со дня регистрации обращения**

**в течение семи дней со дня регистрации обращения**

Постановка обращения на контроль, направление обращения с резолюцией руководителя исполнителям

**до 15 минут на 1 обращение**

Снятие с контроля

**до 10 минут на одно обращение**

Подготовка письменного ответа

**до 40 минут на 1 обращение**

Продление срока рассмотрения обращения

**до 30 минут на 1 уведомление и служебную записку**