**А Д М И Н И С Т Р А Ц И Я**

**СРЕДНЕКАНСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА**

**П О С Т А Н О В Л Е Н И Е**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_\_\_\_**

**Об утверждении административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Рассмотрение обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения»**

На основании Федерального закона от 27.07.2010г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», в соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным [закон](http://lawru.info/dok/2010/07/27/n39714.htm)ом от 27.07.2010г. № 190-ФЗ «О теплоснабжении», [постановлением](http://lawru.info/dok/2012/08/08/n20155.htm) Правительства Российской Федерации от 08.08.2012г. № 808 «Об организации теплоснабжения в Российской Федерации и о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации», руководствуясь постановлением Администрации Среднеканского городского округа от 31.08.2016 года № 261 «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг (функций) на территории муниципального образования «Среднеканский городской округ», Уставом муниципального образования «Среднеканский городской округ»,

**п о с т а н о в л я ю:**

1. Утвердить прилагаемый административный регламент Управления ЖКХ и градостроительства Администрации Среднеканского городского округа по предоставлению муниципальной услуги «Рассмотрение обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения», согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Признать утратившим силу постановление администрации муниципального образования «поселок Сеймчан» от 08.02.2013года № 45 «Об утверждении Административного регламента по предоставлению муниципальной услуги по рассмотрению обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории муниципального образования «поселок Сеймчан».

3. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

4. Настоящее постановление подлежит официальному опубликованию в газете «Новая Колыма. Вести».

Глава Администрации Ф.Ф. Трибух

*Исп.Стафеева Е.А.*

 Приложение

Утвержден

 Постановлением Администрации

 Среднеканского городского округа

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

**Административный регламент**

 **по предоставлению муниципальной услуги «Рассмотрение обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения»**

**1. Общие положения**

* 1. Цели разработки административного регламента:

Административный регламент (далее - Регламент) предоставления муниципальной услуги «Рассмотрение обращения потребителей по вопросам надежности теплоснабжения» разработан в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных, муниципальных услуг», постановлением Администрации Среднеканского городского округа» от 31.08.2016 года № 261 «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг (функций) на территории муниципального образования «Среднеканский городской округ», в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальных услуг, определения сроков и последовательности действий по предоставлению муниципальной услуги «Рассмотрение обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения» (далее - муниципальная услуга).

* 1. Получателями муниципальной услуги являются:

- юридические лица при наличии заключенного ими с теплоснабжающей организацией договора теплоснабжения (далее – заявители);

- физические лица независимо от наличия заключенного ими в письменной форме договора теплоснабжения (далее - заявители).

 1.3. Требования к порядку информирования о порядке предоставления муниципальной услуги.

 1.3.1. Информация о местах нахождения и графике работы Управления жилищно-коммунального хозяйства и градостроительства Администрации Среднеканского городского округа (далее – Управление):

Местонахождение Управления:

Почтовый адрес: 686160, Магаданская область, Среднеканский район, п. Сеймчан, ул. Октябрьская, д.10.

График работы: понедельник-четверг с 9.00 до 17.45, пятница с 9.00 до 17.30, обеденный перерыв с 12.30 до 14.00.

выходные дни: суббота, воскресенье.

Информация о местах нахождения, телефонах, графике работы и адресах электронной почты Управления представлена в приложении № 1 к Регламенту.

* + 1. Справочные телефоны, факс Управления:

Приемная: тел. /факс 8(41347) 9-43-49;

Отдел коммунального хозяйства и градостроительства: 8(41347) 9-41-33

* + 1. Адрес официального сайта МО «Среднеканский городской округ»:

<http://www.admmosrednekan.ru>.

Адрес электронной почты отдела коммунального хозяйства и градостроительства Управления ЖКХ и градостроительства:

komsrednekan@mail.ru;

1.3.4. Порядок получения информации заявителями по вопросам предоставления муниципальной услуги.

Информирование заявителей о предоставлении муниципальной услуги осуществляется специалистами отдела коммунального хозяйства и градостроительства Управления (далее – Отдел).

 Должностные лица осуществляют информирование по следующим направлениям:

- о местонахождении и графике работы отдела;

- о справочных номерах телефонов отдела;

- об адресе официального сайта муниципального образования «Среднеканский городской округ», в сети «Интернет», адресе электронной почты, о возможности предоставления государственной услуги в электронной форме с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» ([www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru/)) (далее - Единый портал государственных и муниципальных услуг);

- о порядке получения информации заявителями по вопросам предоставления муниципальной услуги, ходе ее предоставления, в том числе с использованием государственных информационных систем;

Основными требованиями к консультации заявителей являются:

- полнота, актуальность и достоверность информации о порядке предоставления муниципальной услуги, в том числе в электронной форме;

- своевременность;

- четкость в изложении материала;

- наглядность форм подачи материала;

- удобство и доступность.

Консультирование осуществляется как в устной, так и в письменной форме. Время получения ответа при индивидуальном устном консультировании не должно превышать 30 минут. Письменные консультации предоставляются по устному либо письменному запросу заявителя, в том числе в электронной форме.

1.3.5. Информирование заявителей о предоставлении муниципальной услуги осуществляется в форме:

- непосредственного общения заявителей (при личном обращении либо по телефону) со специалистами Отдела, ответственными за консультацию;

- взаимодействия специалистов Отдела с заявителями по почте, электронной почте;

- информационных материалов, которые размещаются на официальном сайте муниципального образования «Среднеканский городской округ» в сети «Интернет», региональном портале и на информационных стендах, размещенных в помещении Управления.

1.3.6. На информационных стендах Управления, а также на официальном сайте муниципального образования «Среднеканский городской округ», размещаются следующие материалы:

- текст настоящего Регламента;

- сведения о перечне предоставляемых муниципальных услуг;

- перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги;

- перечень оснований для отказа в приеме документов, а также в предоставлении муниципальной услуги;

-досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействий) Управления, а также должностных лиц, муниципальных служащих;

- образец заполнения заявления о предоставлении муниципальной услуги;

- адреса, телефоны и графики работы Управления;

- адрес электронной почты муниципального образования «Среднеканский городской округ», адрес Единого портала государственных и муниципальных услуг.

Информационные стенды, содержащие информацию о процедуре предоставления муниципальной услуги, должны быть максимально заметны, хорошо просматриваемы и функциональны, рекомендуется оборудовать информационные стенды карманами формата А4, в которых размещаются информационные листки.

Текст материалов, размещаемых на стендах, должен быть напечатан удобным для чтения шрифтом, основные моменты и наиболее важные места выделяются жирным шрифтом.

1.3.7. На Едином портале государственных и муниципальных услуг ([www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru/)) размещается:

- порядок предоставления муниципальной услуги;

- адрес официального сайта муниципального образования «Среднеканский городской округ»;

- почтовый адрес, по которому осуществляется прием заявлений о предоставлении муниципальной услуги;

- сведения о телефонных номерах для получения информации о предоставляемой муниципальной услуге;

- настоящий Регламент;

- нормативные правовые акты, регулирующие предоставление муниципальной услуги;

- график (режим) работы Управления;

- порядок получения консультаций;

- порядок обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц, ответственных за предоставление муниципальной услуги.

**2. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

2.1. Наименование муниципальной услуги: «Рассмотрение обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения».

2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу.

Муниципальная услуга оказывается Управлением ЖКХ и градостроительства Администрации Среднеканского городского округа (далее – Управление или Исполнитель). Непосредственное исполнение административных процедур по оказанию муниципальной услуги осуществляется специалистами отдела коммунального хозяйства и градостроительства – далее Отдел.

Запрещается требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальных услуг и связанных с обращением в иные государственные органы, организации, за исключением получения услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг.

 2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является направление заявителю:

- письма, содержащего ответ на обращение заявителя по вопросам надежности теплоснабжения или письма об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

 2.3.1. Информация о процедуре предоставления муниципальной услуги предоставляется:

- при обращении заявителя в устной форме, лично или по телефону к специалисту;

- при письменном обращении заявителя в адрес, в том числе в виде почтовых отправлений или по электронной почте.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги.

 2.4.1. Срок предоставления муниципальной услуги составляет 5 рабочих дней (в течении 24 часов в отопительный период) с момента регистрации письменного обращения Заявителя, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

 2.4.2. Максимальные время ожидания и продолжительность приема в Управлении заявителей при решении отдельных вопросов, связанных с предоставлением муниципальной услуги:

- время ожидания в очереди при получении информации о ходе выполнения муниципальной услуги и для консультаций не должно превышать 30 минут;

- время приема при получении информации о ходе выполнения муниципальной услуги не должно превышать 15 минут;

- время ожидания при получении решения не должно превышать 15 минут.

2.4.3. При обращении заявителя в устной форме лично или по телефону специалист, осуществляющий устное информирование, должен дать исчерпывающий ответ заявителю в пределах своей компетенции на поставленные вопросы. Во время разговора специалист корректно и внимательно относится к заявителю, не унижая его чести и достоинства.

 2.4.4. При письменном обращении заявителя в адрес Управления, в том числе в виде почтовых отправлений, или по электронной почте Управления, информирование осуществляется в письменном виде путем почтовых отправлений.

2.4.5. Информация предоставляется заявителю в простой, четкой форме, с указанием фамилии и номера телефона непосредственного исполнителя, за подписью руководителя Управления.

2.5. Исчерпывающий перечень документов, направляемых заявителем в Управление для предоставления муниципальной услуги:

2.5.1. Для рассмотрения Управлением вопроса о предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг, заявитель представляет должностному лицу, ответственному за прием и регистрацию документов:

- запрос заявителя о предоставлении муниципальной услуги составляется в произвольной форме в виде письма (далее – запрос), оформленный на бумажном носителе в печатном, рукописном или электроном виде и направляется почтовым отправлением либо электронной почтой.

2.5.2. В запросе указываются сведения о заявителе, в том числе фамилия, имя, отчество, наименование и сведения документа, удостоверяющего личность (серия, номер, кем и когда выдан), адрес постоянного или преимущественного проживания физического лица, контактный телефон, дата запроса.

Запрос должен быть подписан обратившимся физическим лицом.

Требовать от заявителя документы, не предусмотренные настоящим подпунктом, не допускается.

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

Предоставление муниципальной услуги не требует предоставления специальных документов от заявителей, в силу этого отказ в приеме документов не предусмотрен.

2.7. Информация об оплате:

Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

2.8. Максимальный срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги, ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги. Поступивший запрос регистрируется в порядке делопроизводства и передается соответствующему специалисту для подготовки ответа в установленном порядке с учетом сроков, предусмотренных п.2.4 настоящего Регламента.

2.9. Требования к помещениям, в которых предоставляются муниципальные услуги, к месту ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

2.9.1. Помещения Управления, где предоставляется муниципальная услуга, должны соответствовать следующим требованиям:

- соответствие санитарным правилам и нормам;

- соответствие требованиям пожарной безопасности;

- наличие рабочего места специалиста;

- наличие доступа к сети Интернет;

- наличие средств телефонной связи;

- наличие канцелярских принадлежностей;

- наличие информационного стенда.

2.9.2. Места для информирования заявителей должны быть оборудованы информационными стендами, стульями и столами для оформления документов. Места ожидания заявителей должны быть оборудованы стульями и столами, располагаться в коридорах помещения.

Места для приема заявлений должны быть снабжены стульями, столами и письменными принадлежностями. Заявители обеспечиваются необходимым раздаточным материалом (ручки, бумага, памятки, бланки, образцы и т.д.). При изменении условий и порядка предоставления муниципальной услуги информация об изменениях должна быть выделена цветом и пометкой «Важно». Информационные стенды должны быть максимально заметны, хорошо просматриваемы и функциональны. Текст материалов, размещаемых на стендах, должен быть напечатан удобным для чтения шрифтом, основные моменты и наиболее важные места должны быть выделены.

Заявители с ограниченными возможностями обеспечиваются комфортными условиями. Глухонемым, инвалидам по зрению и другим заявителем с ограниченными физическими возможностями, при необходимости, оказывается соответствующая помощь. Обеспечивается беспрепятственное передвижение и разворот инвалидных колясок.

2.10. Показателями доступности и качества муниципальной услуги являются:

- беспрепятственная возможность обращения за получением муниципальной услуги;

- отсутствие задержек для предоставления муниципальной услуги;

- обоснованность отказов в предоставлении муниципальной услуги;

- отсутствие письменных жалоб на предоставление муниципальной услуги.

2.11. Соответствие исполнения настоящего Регламента требованиям к качеству и доступности предоставления муниципальной услуги осуществляется на основе анализа практики применения Регламента.

2.11.1. Анализ практики применения Регламента проводится должностными лицами Управления один раз в год.

2.11.2. По результатам анализа практики применения Регламента при необходимости вносятся соответствующие изменения в настоящий Регламент в целях оптимизации административных процедур, уменьшения сроков исполнения административных процедур и административных действий.

2.12. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальных услуг в многофункциональных центрах и особенности предоставления муниципальных услуг в электронной форме.

Предоставление муниципальной услуги в электронном виде обеспечивает возможность подачи заявления и получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги в электронном виде в порядке, установленном п.3.3 настоящего Регламента.

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

3.1. Выполнение муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и регистрация обращения по вопросам надежности теплоснабжения;

- рассмотрение обращения;

- направление запроса в теплоснабжающую организацию;

- определение причин нарушения надежности теплоснабжения;

- вынесение предписания теплоснабжающей организации;

-подготовка и направление ответа на обращение с сопроводительным письмом или информационного письма для предоставления заявителю;

- контроль исполнения предписания.

Блок-схема последовательности административных процедур (действий) при предоставлении муниципальной услуги приводится в приложении № 2 к настоящему Регламенту.

3.2. После регистрации обращения должностное лицо Управления обязано:

1.проверить достоверность представленных потребителем документов, подтверждающих факты, изложенные в его обращении;

2. в течении 2 рабочих дней (в течении 3 часов - в отопительный период) с момента регистрации обращения направить его копию (уведомить) в МУП «Сеймчантеплосеть» и направить запрос о возможных технических причинах отклонения параметров надежности теплоснабжения, при этом дату отправки запроса зарегистрировать в журнале регистрации жалоб (обращений).

3.3. МУП «Сеймчантеплосеть» обязано ответить на запрос в течении 3 дней ( в течении 3 часов в отопительный период) со времени получения. В случае неполучения ответа на запрос в указанный срок Управление в течении 3 часов информирует органы прокуратуры.

3.3.1. После получения ответа от МУП «Сеймчантеплосеть» специалист Управления в течении 3 дней ( в течение 6 часов в отопительный период) обязано:

1. установить, имеются ли подобные обращения (жалобы) от других потребителей, теплоснабжение которых осуществляется с использованием тех же объектов;

2. проверить наличие подобных обращений в прошлом по данным объектам;

3.при необходимости провести выездную проверку обоснованности обращений потребителей;

4. при подтверждении фактов, изложенных в обращении потребителей, вынести МУП «Сеймчантеплосеть» предписание о немедленном устранении причин ухудшения параметров теплоснабжения с указанием сроков проведения этих мероприятий.

3.4. Ответ на обращение потребителя должен быть представлен в течение 5 рабочих дней (в течение 24 часов в отопительный период) с момента его поступления. Дата и время отправки должна быть отмечена в журнале регистрации жалоб (обращений).

3.5. Должностное лицо Управления обязано проконтролировать исполнение предписания МУП «Сеймчантеплосеть».

3.5. МУП «Сеймчантеплосеть» вправе обжаловать вынесенное предписание Главе Администрации Среднеканского городского округа, а также в судебном порядке.

**4. Формы контроля за исполнением административного регламента**

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности административных действий, определенных настоящим Регламентом предоставления муниципальной услуги, и принятием в ходе ее предоставления решений осуществляет Глава Администрации Среднеканского городского округа, и руководитель Управления.

4.2. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и установление нарушений прав заявителей, принятие решений об устранении соответствующих нарушений.

Проверки могут быть плановыми на основании планов работы Администрации и Управления, либо внеплановыми, проводимыми в том числе по жалобе заявителей на своевременность, полноту и качество предоставления муниципальной услуги.

Решение о проведение внеплановой проверки принимает Глава Администрации или уполномоченное им должностное лицо Администрации, либо руководитель Управления.

Для проведения плановых проверок предоставления муниципальной услуги формируется комиссия, в состав которой включаются должностные лица и специалисты Администрации и руководитель Управления.

Результаты проверки оформляются в виде акта, в котором отмечаются выявленные недостатки и указываются предложения по их устранению.

Акт подписывается всеми членами комиссии.

4.3. Ответственность должностных лиц Управления за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления муниципальной услуги.

Должностное лицо несет персональную ответственность за:

- прием заявления и документов;

- рассмотрение заявления;

- организацию межведомственного информационного взаимодействия;

- выдачу результата.

Персональная ответственность должностных лиц закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства РФ.

4.4. Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций.

4.4.1. В целях контроля за предоставлением муниципальной услуги граждане, их объединения и организации имеют право запросить и получить, а должностные лица обязаны им предоставить возможность ознакомления с документами и материалами, относящимися к предоставлению муниципальной услуги, а также непосредственно затрагивающими их права и свободы, если нет установленных федеральным законом ограничений на информацию, содержащуюся в этих документах и материалах.

4.4.2. По результатам рассмотрения документов и материалов граждане, их объединения и организации направляют в Администрацию предложения, рекомендации по совершенствованию качества и порядка предоставления муниципальной услуги, а также заявления и жалобы с сообщением о нарушении должностными лицами, ответственными за предоставление муниципальной услуги, положений административного регламента, которые подлежат рассмотрению в установленном порядке.

**5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования**

**решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего**

**муниципальную услугу, а также должностных лиц**

5.1. Заявитель имеет право на обжалование решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц и муниципальных служащих, в досудебном (внесудебном) порядке.

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

5.2.1. Нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги.

5.2.2. Нарушение срока предоставления муниципальной услуги.

5.2.3. Требование у Заявителя документов, не предусмотренных законодательством РФ, субъектов РФ, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги.

5.2.4. Отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами РФ, нормативными правовыми актами субъектов РФ, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя.

5.2.5. Отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами РФ, нормативными правовыми актами субъектов РФ, муниципальными правовыми актами.

5.2.6. Затребование с Заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами РФ, нормативными правовыми актами субъектов РФ, муниципальными правовыми актами.

5.2.7. 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.

5.3. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме в орган, предоставляющий муниципальную услугу по адресу: 686160, Магаданская область, п. Сеймчан, ул. Октябрьская, 10. Жалобы на решения, принятые руководителем Управления, подаются в Администрацию Среднеканского городского округа по адресу: 686160, Магаданская область, п. Сеймчан, ул. Ленина, д.9.

Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.4. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления рассмотрения жалобы и случаев, в которых ответ на жалобу не дается.

5.4.1. Основания для приостановления рассмотрения жалобы отсутствуют.

5.4.2. Ответ на жалобу не дается в случаях, если в ней:

а) не указаны фамилия гражданина, направившего жалобу, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

б) обжалуется судебное решение (в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему жалобу, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения);

в) содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи (жалоба остается без ответа по существу поставленных в ней вопросов, при этом заявителю сообщается о недопустимости злоупотребления правом);

г) текст не поддается прочтению (ответ на жалобу не дается, она не подлежит направлению на рассмотрение, о чем в течение 7 дней сообщается заявителю, если его фамилия и (или) наименование юридического лица поддается прочтению);

д) содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередной жалобы и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанная жалоба и ранее направляемые жалобы направлялись в один и тот же государственный орган или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется Заявитель, направивший жалобу;

е) содержится вопрос, ответ на который не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну (заявителю сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений).

5.5. Жалоба должна содержать:

- наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

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

- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего;

- доводы, на основании которых Заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.6. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего 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 пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

5.7. По результатам рассмотрения жалобы орган, предоставляющий муниципальную услугу, принимает одно из следующих решений:

- удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим муниципальную услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах.

- отказывает в удовлетворении жалобы.

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

5.9. Заявитель имеет право на обжалование решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц и муниципальных служащих, в судебном порядке.

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Приложение № 1

к административному

регламенту

**ИНФОРМАЦИЯ**

**о месте нахождения, телефонах и электронном адресе**

**Управления жилищно-коммунального хозяйства и градостроительства**

Почтовый адрес Управления: 686160, Магаданская область, п. Сеймчан, ул. Октябрьская, 10,

отдел коммунального хозяйства и градостроительства: каб. № 2.

График работы Управления:

 Понедельник - четверг: с 9.00 до 18.30; пятница с 9.00 до 18.00

 Перерыв на обед: с 12.30 до 14.00

 Выходные дни: суббота, воскресенье

График работы отдела:

 Понедельник - четверг: с 9.00 до 17.45; пятница с 9.00 до 17.30

 Перерыв на обед: с 12.30 до 14.00

 Выходные дни: суббота, воскресенье

Контактные телефоны Управления:

Приемная (факс):8 (413-47) 9-43-49

Отдел коммунального хозяйства и градостроительства: 8(413-47) 9-41-33

Адрес федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) Магаданской области» -[www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru)

Адрес региональной государственной информационной системы «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Магаданской области» -[www.49gov.ru](http://www.49gov.ru)

Адрес официального сайта МО «Среднеканский городской округ»: <http://www.admmosrednekan.ru>.

Адрес электронной почты Управления: ujkhsrednekan@mail.ru

Адрес электронной почты отдела: komsrednekan@mail.ru;

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Приложение № 2

к административному

регламенту

**Блок-схема
последовательности административных процедур**

**при предоставлении муниципальной услуги «Рассмотрение обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения»**

Обращение заявителя (устное, письменное, посредством телефонной и электронной связи)

Прием и регистрация обращения

Рассмотрение обращения

Направление запроса в МУП «Сеймчантеплосеть»

Неполучение ответа от МУП «Сеймчантеплосеть»

Получение ответа от МУП «Сеймчантеплосеть»

Обращение (информирование) в прокуратуру.

Определение причин нарушения надежности теплоснабжения

Контроль исполнения предписания МУП «Сеймчантеплосеть»

Вынесение предписания МУП «Сеймчантеплосеть»

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_