



Белгородская область

АДМИНИСТРАЦИЯ
ГРАЙВОРОНСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

г. Грайворон

« 03 » июня 20 19 г.

№ 304

Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Организация электро-, тепло-, газо-, водоснабжения, водоотведения, снабжения населения топливом на территории Грайворонского городского округа»

Руководствуясь Федеральными законами от 27 июля 2010 года №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», от 6 октября 2003 года №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», в связи с преобразованием Грайворонского района в Грайворонский городской округ **п о с т а н о в л я ю:**

1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги «Организация электро-, тепло-, газо-, водоснабжения, водоотведения, снабжения населения топливом на территории Грайворонского городского округа» (прилагается).

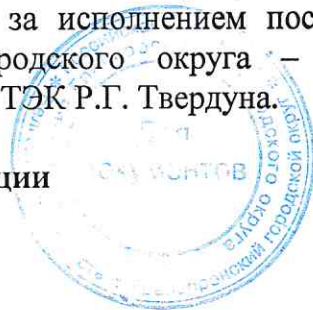
2. Обеспечить исполнение утвержденного административного регламента предоставления муниципальной услуги.

3. Опубликовать настоящее постановление в газете «Родной край» и сетевом издании «Родной край 31» (rodkray31.ru), разместить на официальном сайте органов местного самоуправления Грайворонского городского округа (graivoron.ru).

4. Считать утратившим силу постановление администрации Грайворонского района от 16 июня 2011 года №360 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальных услуг».

5. Контроль за исполнением постановления возложить на заместителя главы администрации городского округа – начальника управления по строительству, транспорту, ЖКХ и ТЭК Р.Г. Твердуна.

Глава администрации



Г.И. Бондарев



УТВЕРЖДЕН

**постановлением администрации
Грайворонского городского округа
от «13» июня 2019 г. № 306**

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
предоставления муниципальной услуги
«Организация электро-, тепло-, газо-, водоснабжения, водоотведения,
снабжения населения топливом
на территории Грайворонского городского округа»**

1. Общие положения

1.1. Административный регламент исполнения муниципальной услуги «Организация электро-, тепло-, газо-, водоснабжения, водоотведения, снабжения населения топливом на территории Грайворонского городского округа» (далее - Административный регламент) разработан в целях повышения качества исполнения муниципальной услуги, создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при исполнении муниципальной услуги, определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при исполнении муниципальной услуги.

1.2. В настоящем Административном регламенте используются следующие термины и понятия:

- муниципальная услуга, предоставляемая органом местного самоуправления (далее - муниципальная услуга) - деятельность по реализации функций органа местного самоуправления, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах полномочий органа, предоставляющего муниципальные услуги, по решению вопросов местного значения, установленных в соответствии с Федеральным законом от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации" и уставами муниципальных образований;

- муниципальная услуга - решение органа местного самоуправления, влекущее возникновение, изменение или прекращение правоотношений или возникновение (передачу) документированной информации (документа), не связанных с непосредственным обращением заявителей;

- заявитель - физическое или юридическое лицо (за исключением государственных органов и их территориальных органов, органов государственных внебюджетных фондов и их территориальных органов, органов местного самоуправления) либо их уполномоченные представители, обратившиеся в орган, предоставляющий государственные услуги, или в орган, предоставляющий муниципальные услуги, либо в организации, предоставляющие государственные и (или) муниципальные услуги, с запросом

о предоставлении государственной или муниципальной услуги, выраженным в устной, письменной или электронной форме;

- Административный регламент - нормативный правовой акт, устанавливающий порядок предоставления государственной или муниципальной услуги и стандарт предоставления государственной или муниципальной услуги;

- административная процедура - логически обособленная последовательность административных действий при предоставлении муниципальной услуги, имеющая конечный результат и выделяемая в рамках процесса предоставления муниципальной услуги;

- портал государственных и муниципальных услуг - государственная информационная система, обеспечивающая предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме, а также доступ заявителей к сведениям о государственных и муниципальных услугах, предназначенным для распространения с использованием сети Интернет и размещенным в государственных и муниципальных информационных системах, обеспечивающих ведение реестров государственных и муниципальных услуг;

- подведомственная органу местного самоуправления организация - муниципальное учреждение либо унитарное предприятие, созданные соответственно органом местного самоуправления;

- межведомственное информационное взаимодействие, осуществляемое в целях предоставления государственных и муниципальных услуг, - взаимодействие по вопросам обмена документами и информацией, в том числе в электронной форме, между органами, предоставляющими муниципальные услуги, подведомственными органам местного самоуправления организациями, участвующими в предоставлении предусмотренных частью 1 статьи 1 Федерального закона от 27 июля 2010 года №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», иными государственными органами, органами местного самоуправления, многофункциональными центрами;

- межведомственный запрос - документ на бумажном носителе или в форме электронного документа о предоставлении документов и информации, необходимых для предоставления государственной или муниципальной услуги, направленный органом, предоставляющим муниципальную услугу, либо многофункциональным центром в государственный орган, орган местного самоуправления, подведомственную органу местного самоуправления организацию, участвующую в предоставлении предусмотренных частью 1 статьи 1 Федерального закона от 27 июля 2010 года №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», на основании запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги и соответствующий требованиям, установленным статьей 7.2 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

- исполнитель - юридическое лицо независимо от организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель,

предоставляющие коммунальные услуги, производящие или приобретающие коммунальные ресурсы и отвечающие за обслуживание внутридомовых инженерных систем, с использованием которых потребителю предоставляются коммунальные услуги;

- ресурсоснабжающая (энергосбытовая) организация - юридическое лицо независимо от организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, осуществляющие продажу коммунальных ресурсов.

1.3. Наименование органа, исполняющего муниципальную услугу: Управление по строительству, транспорту, ЖКХ и ТЭК Грайворонского городского округа (далее - Управление) осуществляет координацию действий по предоставлению муниципальной услуги, взаимодействует с исполнителем, управляющими организациями, ресурсоснабжающими организациями.

Предоставление муниципальной услуги осуществляется следующими ресурсоснабжающими организациями (далее - Исполнитель):

1. Теплоснабжение (отопление, горячее водоснабжение) (обеспечение тепловой энергией и горячей воды предприятий, учреждений, организаций и населения Грайворонского городского округа; техническое обслуживание, ремонтно-восстановительные работы, капитальный и текущий ремонт технологического оборудования котельных, инженерных сетей, тепловых пунктов; пусконаладочные работы; осуществление функций заказчика по капитальному ремонту и реконструкции обслуживаемых объектов):

- МУП «Грайворон теплоэнерго», Белгородская обл., г. Грайворон, ул.Луначарского, 62, тел.: 4-61-31.

2. Водоснабжение и водоотведение (снабжение водой и водоотведение фекальных вод промышленных предприятий, жилищного фонда и объектов соцкультбыта Грайворонского городского округа; техническое обслуживание, ремонтно-восстановительные работы водоочистных сооружений, канализационных сетей, коллекторов и магистральных водоводов; капитальный ремонт инженерных сетей и водоочистных сооружений):

- ГУП «Белводоканал» ПП «Грайворонский район» филиал «Западный» Белгородская обл., г. Грайворон, ул. Кузнецова, 2, тел.: 4-52-33;

3. Газоснабжение (содержание, эксплуатацию и ремонт газовых сетей, а также поставка населению сжиженного газа с аварийным прикрытием и обслуживание газобаллонных установок):

- Грайворонский филиал «Западного объединения по эксплуатации газового оборудования ОАО «Белгородоблгаз», Белгородская обл., г.Грайворон, ул. Ленина, 29, тел.: 4-43-34;

- Территориальный участок по реализации газа в п. Борисовка ООО «Газпром межрегион газ Белгород» (пункт в г.Грайвороне) Белгородская обл., г.Грайворон, ул. Ленина, 29, тел.: 4-52-53.

4. Электроснабжение (содержание, эксплуатацию и ремонт электрических сетей, а также поставка населению электроэнергии с аварийным прикрытием и обслуживание электрических установок):

- Грайворонский РЭС филиал ОАО "МРСК Центра" "Белгородэнерго", Белгородская обл., г. Грайворон, ул. Тарана, 1а, тел.: 8 800 50 50 115;

- АО «Белгородэнергосбыт» в г.Грайвороне, Белгородская обл., г.Грайворон, ул. Мира, 13-г, тел.: 4-40-77, 4-54-77

5. Исполнители, осуществляющие управление многоквартирными домами Грайворонского городского округа:

- ООО «Управляющая компания Грайворонского района», Белгородская обл., г. Грайворон, ул. Ленина, 14-а, тел.: 4-40-32;

- ООО «Грайворонская управляющая компания», Белгородская обл., г.Грайворон, ул. Кузнецова, 2, тел.: 4-41-77.

1.4. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги:

- Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993г.) (с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008г. № 6-ФКЗ, от 30.12.2008г. № 7-ФКЗ);

- Федеральный закон №131-ФЗ от 06.10.2003г. «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» («Собрание законодательства РФ», 06.10.2003г., №40, ст. 3822, «Парламентская газета», №186, 08.10.2003г., «Российская газета», №202, 08.10.2003г.);

- Федеральный закон от 27.07.2010г. №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» («Российская газета», №168, 30.07.2010г., «Собрание законодательства РФ», 02.08.2010г., №31, ст. 4179);

- Федеральный закон №188-ФЗ от 29.12.2004г. «Жилищный кодекс Российской Федерации» («Собрание законодательства РФ», 03.01.2005г., №1 (часть 1), ст. 14, «Российская газета», №1, 12.01.2005г., «Парламентская газета», №7-8, 15.01.2005г.);

- Федеральный закон № 59-ФЗ от 02.05.2006г. «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» («Российская газета», №95, 05.05.2006г., «Собрание законодательства РФ», 08.05.2006г., №19, ст.2060, «Парламентская газета», №70-71, 11.05.2006г.);

- Постановление Государственного комитета Российской Федерации по строительству и жилищно-коммунальному комплексу от 27.09.2003г. № 170 «Об утверждении правил и норм технической эксплуатации жилищного фонда» («Российская газета», №214, 23.10.2003г.);

- Постановление Правительства Российской Федерации от 13.08.2006г. №491 «Об утверждении Правил содержания общего имущества в многоквартирном доме и правил изменения размера оплаты за содержание и ремонт жилого помещения в случае оказания услуг и выполнения работ по управлению, содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность» («Собрание законодательства РФ», 21.08.2006г., №34, ст. 3680, «Российская газета», №184, 22.08.2006г.);

- Устав Грайворонского городского округа («Родной край», №94, 24.11.2018г.).

1.5. Предметом исполнения муниципальной услуги является исполнение юридическими и физическими лицами организации в границах Грайворонского городского округа электро-, тепло-, газо-, водоснабжения и водоотведения населения, снабжения населения топливом.

1.6. Права и обязанности должностных лиц при исполнении муниципальной услуги:

- специалисты Управления обязаны подробно и в вежливой (корректной) форме информировать заинтересованных лиц, обратившихся по интересующимся их вопросам;

- если специалист Управления, принявший звонок, не в состоянии самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переведен на другое должностное лицо Управления или обратившемуся заинтересованному лицу должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию;

- специалист Управления, осуществляющий прием и информирование, должен корректно и внимательно относиться к заинтересованному лицу;

- специалисты Управления обязаны соблюдать законодательство Российской Федерации, Белгородской области, Грайворонского городского округа.

1.7. Пользователями при исполнении муниципальной услуги являются потребители (физические лица, организации независимо от организационно-правовой формы, индивидуальные предприниматели).

1.8. Результатом исполнения муниципальной услуги является обеспечение населения Грайворонского городского округа услугами электро-, тепло-, газо- и водоснабжения, водоотведения, снабжения топливом.

2. Требования к порядку исполнения муниципальной услуги

2.1. Порядок информирования об исполнении муниципальной услуги.

2.1.1. Сведения об Управлении, предоставляющем муниципальную услугу:

Управление по строительству, транспорту, ЖКХ и ТЭК администрации Грайворонского городского округа, отдел ЖКХ почтовый адрес: 309370, Белгородская обл., г. Грайворон, ул. Комсомольская, 21, тел. 8(47261)4-53-13;

Адрес электронной почты: bazarevich@yandex.ru.

Адрес официального сайта органов местного самоуправления Грайворонского городского округа в сети Интернет: www.graivoron.ru (далее - Интернет-сайт).

График работы Управления:

Понедельник: с 8.00 до 17.00.

Вторник: с 8.00 до 17.00.

Среда: с 8.00 до 17.00.

Четверг: с 8.00 до 17.00.

Пятница: с 8.00 до 17.00.

Выходные дни: суббота, воскресенье.

Перерыв на обед: с 12.00 до 13.00.

График приема граждан:

Понедельник: с 8.00 до 17.00.

Вторник: с 8.00 до 17.00.

Среда: с 8.00 до 17.00.

Четверг: с 8.00 до 17.00.

Пятница: с 8.00 до 17.00.

Выходные дни: суббота, воскресенье.

Перерыв на обед: с 12.00 до 13.00.

2.1.2. Получение информации заявителями по вопросам исполнения муниципальной услуги можно найти в федеральной государственной информационной системе "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)".

2.1.3. Заявители - физические лица имеют право использовать простую электронную подпись в случае, предусмотренном пунктом 2(1) Правил определения видов электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 25.06.2012 № 634 «О видах электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг».

2.1.4. Места информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются:

- информационными стендами, на которых размещается визуальная и текстовая информация;

- стульями и столами для оформления документов.

К информационным стендам обеспечена возможность свободного доступа граждан.

На информационных стендах, а также на официальных сайтах в сети Интернет размещается следующая обязательная информация:

- номера телефонов, факсов, адреса официальных сайтов, электронной почты органов, предоставляющих муниципальную услугу;

- режим работы органов, предоставляющих муниципальную функцию;

- графики личного приема граждан уполномоченными должностными лицами;

- номера кабинетов, где осуществляются прием письменных обращений граждан и устное информирование граждан; фамилии, имена, отчества и должности лиц, осуществляющих прием письменных обращений граждан и устное информирование граждан;

- настоящий Административный регламент.

2.2. Срок исполнения муниципальной услуги: осуществляется постоянно.

2.3. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги не превышает 15 минут.

2.4. Требования к обеспечению инвалидам следующих условий доступности объектов в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и Белгородской области:

2.4.1. Возможность беспрепятственного входа в здание, в котором предоставляется услуга, и выхода из него.

2.4.2. Возможность самостоятельного передвижения по территории органа, предоставляющего услугу, в целях доступа к месту предоставления услуги.

2.4.3. Возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в здание, в котором предоставляется услуга.

2.4.4. Сопровождение инвалидов, имеющих стойкие нарушения функции зрения и самостоятельного передвижения по территории органа, предоставляющего услугу.

2.4.5. Содействие инвалиду при входе в здание, в котором предоставляется услуга, и выходе из него, информирование инвалида о доступных маршрутах общественного транспорта.

2.4.6. Обеспечение допуска в здание, в котором предоставляется услуга, собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного по форме и в порядке, утвержденных приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22 июня 2015 года № 386-н «Об утверждении формы документа, подтверждающего специальное обучение собаки-проводника, и порядка его выдачи».

2.5. Требования к обеспечению инвалидам следующих условий доступности услуги в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами:

2.5.1. Оказание инвалидам помощи, необходимой для получения в доступной для них форме информации о правилах предоставления услуги, в том числе об оформлении необходимых для получения услуги документов, о совершении ими других необходимых для получения услуги действий.

2.5.2. Оказание работниками органа, предоставляющего услугу, иной необходимой инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

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

3.1. Блок-схема исполнения муниципальной услуги приведена в приложении № 1 к настоящему Административному регламенту.

3.2. Исполнение муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

1) Подготовку проектов муниципальных правовых актов в пределах полномочий по вопросам организации электро-, тепло-, газо-, водоснабжения и водоотведения населения, снабжения населения топливом.

2) Разработку и реализацию муниципальных программ и мероприятий по организации электро-, тепло-, газо-, водоснабжения и водоотведения населения, снабжения населения топливом.

3) Анализ состояния коммунального хозяйства на территории Грайворонского городского округа, потребления топливно-энергетических ресурсов.

4) Сбор, обработку и анализ информации, статистических, финансово-экономических, бухгалтерских показателей, характеризующих состояние коммунального хозяйства по всем направлениям деятельности данной сферы.

5) Контроль за проведением мероприятий, связанных с подготовкой к отопительному сезону.

6) Взаимодействие с организациями, осуществляющими деятельность в сфере электро-, тепло-, газо-, водоснабжения и водоотведения, а также организациями, осуществляющими предоставление коммунальных услуг населению.

7) Анализ поступивших обращений граждан и юридических лиц.

8) Определение потребности в финансовых средствах на реализацию полномочий, перечня приоритетных объектов инженерной инфраструктуры, строительство, модернизация, реконструкция и ремонт которых осуществляется за счет средств бюджета Грайворонского городского округа.

9) Оказание методологической, консультационной и организационной помощи организациям, оказывающим гражданам услуги в сфере электро-, тепло-, газо- и водоснабжения, водоотведения, снабжения топливом, организациям, осуществляющим деятельность в сфере управления многоквартирными домами.

10) Рассмотрение жалоб потребителей, консультирование их по вопросам электро-, тепло-, газо-, водоснабжения и водоотведения, снабжения топливом.

3.3. Описание административных процедур.

3.3.1. Основанием для начала административной процедуры является обращение заявителя в Управление или администрацию Грайворонского городского округа (далее - Администрация) с заявлением и приложенными к нему документами:

1) Подготовка проектов муниципальных правовых актов в пределах полномочий по вопросам организации электро-, тепло-, газо-, водоснабжения и водоотведения населения, снабжения населения топливом включает в себя:

- разработку проектов муниципальных правовых актов;

- согласование проектов муниципальных правовых актов в установленном порядке;

- передачу проектов муниципальных правовых актов на рассмотрение соответствующего органа местного самоуправления Грайворонского городского округа.

Административная процедура выполняется при необходимости разработки муниципальных правовых актов.

2) Разработка и реализация муниципальных программ и мероприятий по организации электро-, тепло-, газо-, водоснабжения и водоотведения населения, снабжения населения топливом включает в себя:

- разработку программ и мероприятий;
- согласование проектов программ и мероприятий в установленном порядке;
- передачу проектов программ и мероприятий на рассмотрение соответствующего органа местного самоуправления Грайворонского городского округа;
- утверждение программ и мероприятий соответствующим органом местного самоуправления Грайворонского городского округа;
- реализацию (выполнение) программ и мероприятий.

Административная процедура выполняется при разработке и реализации программ и мероприятий.

3) Анализ состояния коммунального хозяйства на территории Грайворонского городского округа, потребления топливно-энергетических ресурсов включает в себя:

- анализ работы по организации электро-, тепло-, газо-, водоснабжения и водоотведения населения, снабжения населения топливом за предшествующий период;
- определение приоритетных направлений развития деятельности по организации электро-, тепло-, газо-, водоснабжения и водоотведения населения, снабжения населения топливом.

Административная процедура выполняется постоянно.

4) Сбор, обработка и анализ информации, статистических показателей, финансово-экономических, бухгалтерских показателей, характеризующих состояние коммунального хозяйства по всем направлениям деятельности данной сферы, включает в себя:

- запрос информации, показателей у организаций, оказывающих гражданам услуги в сфере электро-, тепло-, газо- и водоснабжения, водоотведения, снабжения топливом, организаций, осуществляющих деятельность в сфере управления многоквартирными домами (далее - предприятий ЖКХ); предоставление предприятиями ЖКХ запрашиваемой информации, показателей;
- обработку и анализ предоставленной информации, показателей.

Административная процедура выполняется постоянно.

5) Контроль за осуществлением мероприятий, связанных с подготовкой к отопительному сезону, заключается в осуществлении контроля за подготовкой к отопительному сезону инженерных сетей и коммуникаций.

Исполняется процедура путем участия в согласовании графиков, планов и перечней работ, включающих в себя:

- ремонт котельных;
- ремонт наружных инженерных сетей;

- создание запасов топлива.

Административная процедура выполняется в летний и осенний период в установленные нормативными правовыми актами и муниципальными правовыми актами сроки.

6) Взаимодействие с предприятиями ЖКХ включает в себя мероприятия по:

- разработке совместно с ресурсоснабжающими организациями планов ремонтно-восстановительных работ на объектах и инженерных сетях тепло-, электро-, газо-, водоснабжения, водоотведения, оказанию содействия в организации их выполнения;
- содействию внедрения передовых технологий в отрасли коммунального хозяйства с целью повышения экологической безопасности, надежности работы и увеличения сроков эксплуатации оборудования и инженерных сетей;
- осуществлению анализа энергопотребления учреждений, финансируемых из местного бюджета;
- осуществлению постоянного взаимодействия с энергоснабжающими организациями по режимам текущего энергопотребления, участию в разработке режимных графиков;
- содействию внедрения ресурсосберегающих технологий;
- организации и участию в работе совещаний, рабочих групп, контрольно-инспекционных мероприятиях и других межведомственных совещательных органах, проводимых по вопросам, отнесенным к исполнению муниципальной услуги;
- разработке муниципальных целевых программ.

Административная процедура выполняется постоянно.

7) Анализ поступивших обращений граждан и юридических лиц включает в себя:

- анализ предмета обращений;
- систематизацию обращений;
- внесение предложений о совершенствовании исполнения муниципальной услуги.

Административная процедура выполняется постоянно.

8) Определение потребности в финансовых средствах на реализацию полномочий, перечня приоритетных объектов инженерной инфраструктуры, строительство, модернизация, реконструкция и ремонт которых осуществляется за счет средств бюджета Грайворонского городского округа, включает в себя определение потребности в проведении мероприятий на реализацию полномочий, перечня приоритетных объектов инженерной инфраструктуры, строительство, модернизацию, реконструкцию и ремонт;

- определение объема финансовых средств, необходимых для реализации мероприятий;
- внесение предложений о финансировании мероприятий из средств местного бюджета с указанием объема денежных средств.

Административная процедура выполняется по мере необходимости.

9) Оказание методологической, консультационной и организационной помощи предприятиям ЖКХ включает в себя:

- консультации;
- направление информационных писем;
- направлениеметодологической документации;
- проведение совещаний.

Административная процедура выполняется постоянно.

10) Рассмотрение жалоб потребителей, консультирование их по вопросам ЖКХ включает в себя:

- прием обращения согласно приложению № 2 к настоящему Административному регламенту;
- рассмотрение обращения;
- направление ответа потребителю.

3.3.2. Максимально допустимые сроки исполнения муниципальной услуги, результатом которой является подготовка и выдача информации, ответа или документации, не должны превышать 15 дней со дня регистрации обращения заявителя в администрации Грайворонского городского округа.

3.3.3. Условия, порядок и срок приостановления исполнения муниципальной услуги определяются условиями договора и законом.

3.3.4. Результат административной процедуры оформляется в виде претензии, искового заявления.

4. Порядок и формы контроля за исполнением муниципальной услуги

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами и сроков выполнения административных действий специалистами Управления, ответственными за исполнение муниципальной услуги, осуществляется начальником Управления.

Полнота и качество исполнения муниципальной функции определяется по результатам проверки.

4.2. В ходе текущего контроля проверяется:

- соблюдение сроков исполнения административных процедур;
- последовательность исполнения административных процедур.

4.3. По результатам текущего контроля даются указания по устранению выявленных нарушений, и контролируется их устранение.

4.4. В случае выявления в результате осуществления контроля за исполнением Административного регламента нарушений прав заинтересованного лица привлечение виновных лиц к ответственности осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, исполняющего муниципальную услугу, а также их должностных лиц

5.1. Заинтересованное лицо имеет право на обжалование решений, принятых в ходе исполнения муниципальной услуги, действий или бездействия должностных лиц Управления и специализированных организаций в части сбора, вывоза и утилизации отходов от населения и юридических лиц, участвующих в исполнении муниципальной услуги, в вышестоящие органы в досудебном и судебном порядке.

5.2. Основанием для начала досудебного (внесудебного) обжалования является поступление жалобы (обращения) в администрацию Грайворонского городского округа, поступившей лично от заинтересованного лица (уполномоченного лица) или направленной в виде почтового отправления.

5.3. При получении жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи, жалоба может быть оставлена без ответа. Если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, о чем сообщается заинтересованному лицу, направившему жалобу, в письменном виде, если его почтовый адрес поддается прочтению.

Если в жалобе содержится вопрос, на который заинтересованному лицу 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, ответственное за рассмотрение жалобы, вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заинтересованным лицом по данному вопросу. О данном решении заинтересованное лицо, направившее жалобу, уведомляется в письменном виде.

5.4. Заинтересованное лицо имеет право обратиться с жалобой лично или направить письменное обращение по почте, электронной почте. Жалоба подлежит обязательному рассмотрению.

5.5. Заинтересованное лицо имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы (претензии).

5.6. Жалоба может быть направлена письменно или высказана устно на личном приеме главы администрации Грайворонского городского округа или заместителя главы администрации Грайворонского городского округа.

Обращение (жалоба) заинтересованного лица должна содержать следующую информацию:

- фамилия, имя, отчество гражданина (наименование юридического лица), которым подается жалоба, его почтовый адрес, подпись и дату;
- должность, фамилия, имя и отчество работника, решение, действие (бездействие) которого обжалуется;
- суть обжалуемого действия (бездействия).

В подтверждение доводов к жалобе могут прилагаться документы и

материалы либо их копии.

5.7. Жалоба, поступившая в Управление, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации. А в случае обжалования отказа должностного лица Управления в приеме документов у заинтересованного лица 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.

5.8. В случае если по жалобе заинтересованного лица требуется провести расследование или проверку, срок рассмотрения жалобы может быть продлен, но не более чем на тридцать календарных дней по решению должностного лица Управления, ответственного за рассмотрение жалобы. О продлении срока рассмотрения жалобы заинтересованное лицо уведомляется в письменной форме по почтовому адресу или в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанным в жалобе, с указанием причин его продления.

5.9. По результатам рассмотрения жалобы, принимается решение об удовлетворении требований заинтересованного лица и о признании неправомерным действия (бездействия) либо об отказе в удовлетворении жалобы.

Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения (в случае отказа в удовлетворении обращения в письменном ответе должны быть указаны основания такого отказа), направляется заинтересованному лицу.

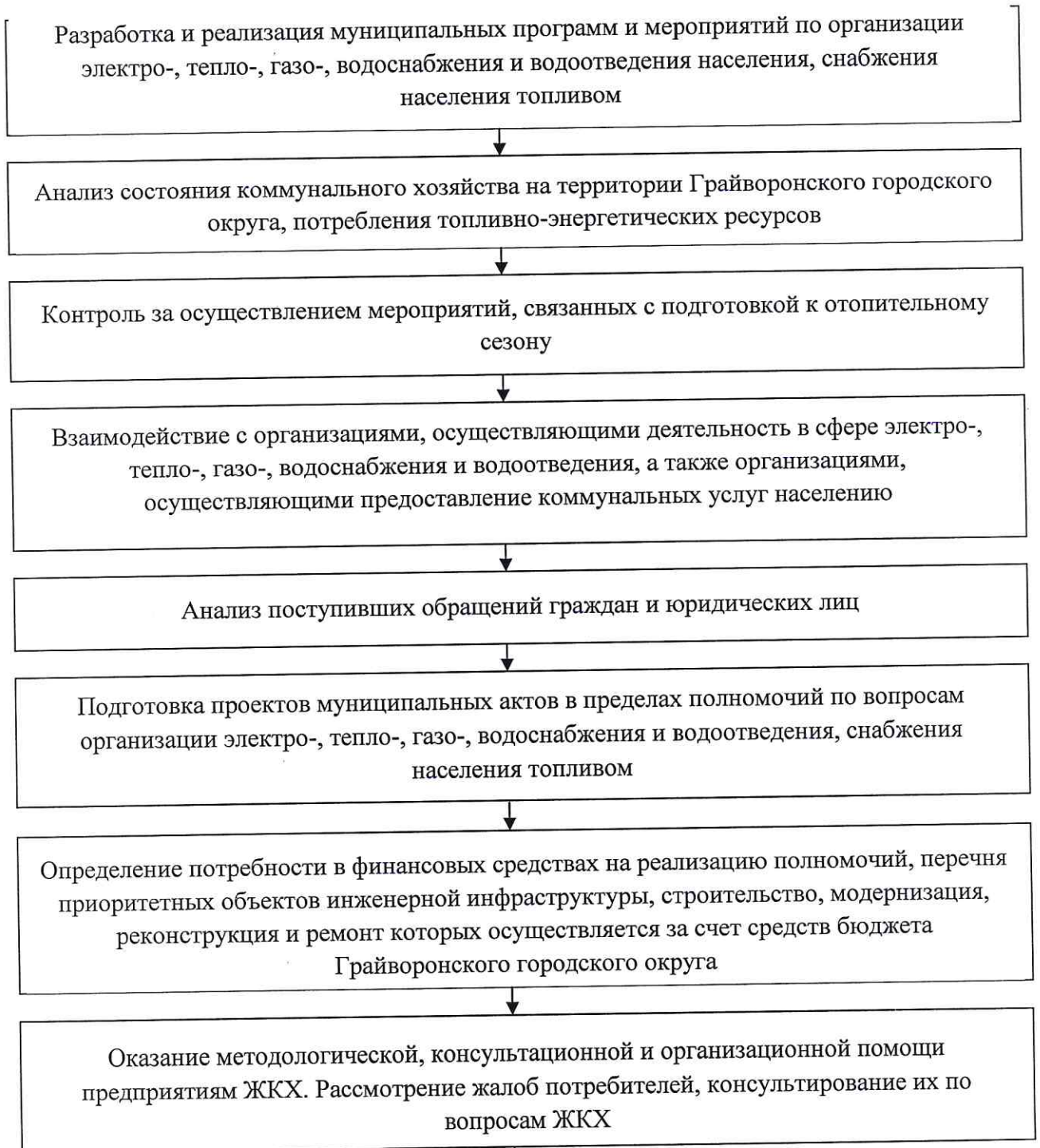
6. Порядок изменения исполнения муниципальной услуги

6.1. Внесение изменений в настоящий Административный регламент осуществляется в случае изменения федерального или областного законодательства, регулирующего предоставление муниципальной услуги, а также по предложениям органов исполнительной власти Белгородской области, органов местного самоуправления, основанным на результатах анализа практики применения настоящего порядка предоставления муниципальной услуги.

6.2. Внесение изменений в настоящий Административный регламент предоставления муниципальной услуги осуществляется в установленном порядке на основании результатов анализа практики применения настоящего Административного регламента.

Приложение №1
к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Организация электро-, тепло-, газо-, водоснабжения,
водоотведения, снабжения населения топливом
на территории Грайворонского городского округа»

Блок-схема №1
исполнения муниципальной услуги



Рассмотрение жалоб потребителей, консультирование по их вопросам ЖКХ



Организации в границах Грайворонского городского округа электро-, тепло-, газо-, водоснабжения, водоотведения снабжение населения топливом

Приложение №2
к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Организация электро-, тепло-, газо-, водоснабжения,
водоотведения, снабжения населения топливом
на территории Грайворонского городского округа»

Кому _____

От _____

проживающего (расположенного) по
адресу: _____

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу оказать содействие в решении (указываются проблемы, вопросы,
возникшие с электро-, тепло-, газо водоснабжением и
водоотведением). _____

«__» _____ 20__ года

(подпись)