23 ноября 2015 года № 355

|  |  |
| --- | --- |
| Об утверждении административного регламентапредоставления муниципальной услуги«Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» |  |

В соответствии Федеральным законом от 06 октября 2003года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Постановлением Правительства РФ от 16 мая 2011 года N 373 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг», постановлением Администрации Знаменского района от 05 июня 2015 года № 139 «Об утверждении перечня услуг, предоставляемых Администрацией Знаменского района и Перечня функций муниципального контроля, исполняемых Администрацией Знаменского района», Уставом Знаменского муниципального района Орловской области, руководствуясь постановлением Администрации Знаменского района Орловской области от 14 апреля 2011 года № 54 «О порядке разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг Знаменского муниципального района Орловской области» (в редакции постановления Администрации Знаменского района Орловской области от 30 ноября 2011 года № 215)

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1.Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» на территории Знаменского района Орловской области согласно приложению.

2. Отделу архитектуры и строительства (Тришина Н.В.) предоставить электронную версию настоящего постановления для размещения на официальном сайте Администрации Знаменского района Орловской области в сети Интернет в отдел документационно - технического обеспечения (Черникова С.А.).

3. Постановление вступает в силу со дня его подписания.

4. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава Знаменского района Е.С. Линьков

 Приложение к постановлению

 администрации Знаменского района

 Орловской области

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

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

предоставления муниципальной услуги

«Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению Знаменского района Орловской области»

**I. Общие положения**

**1.1. Предмет регулирования административного регламента**

Административный регламент муниципальной услуги по предоставлению информации о порядке предоставления жилищно – коммунальных услуг  (далее административный регламент), разработан в целях повышения качества исполнения и доступности предоставления муниципальной услуги по предоставлению информации о порядке предоставления жилищно – коммунальных услуг (далее муниципальная  услуга), создания комфортных условий для получателей муниципальной  услуги (далее заявители), и определяет порядок, сроки и последовательность действий (административных процедур) должностных  лиц Администрации  Знаменского района Орловской области при осуществлении полномочий по предоставлению муниципальной услуги.

**1.2. Круг заявителей**

 Заявителями, которым предоставляется муниципальная услуга, являются физические лица, использующие коммунальные услуги для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности (далее - Заявитель) или их представители, наделенные соответствующими полномочиями в установленном законом порядке.

**1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги**

Регламент размещается на официальном сайте администрации Знаменского района Орловской области: admznamen.ru.

Информация о местонахождении и графике работы отдела архитектуры и строительства администрации Знаменского района Орловской области:

адрес: 303100, Российская Федерация, Орловская область, Знаменский район, село Знаменское, улица Ленина,33а.

телефоны: 8(48662) 2-13-19 (приемная); спец. 2-13-87

адрес электронной почты: znamr@adm.orel.ru

график работы: понедельник-пятница: 09.00-18.00 час., перерыв: 13.00-14.00 ч., выходные - суббота, воскресенье.

Сведения о порядке предоставления услуги носят открытый общедоступный характер, предоставляются всем заинтересованным лицам при обращении в отдел архитектуры и строительства администрации Знаменского района в порядке, установленном законодательством РФ.

Основными требованиями к информированию граждан являются:

1) достоверность предоставляемой информации;

2) четкость в изложении информации;

3) полнота информации;

4) наглядность форм предоставляемой информации;

5) удобство и доступность получения информации;

6) оперативность предоставления информации.

Информирование граждан организуется следующим образом:

1) индивидуальное информирование;

2) публичное информирование.

Информирование проводится в форме:

1) устного информирования;

2) письменного информирования;

3) размещения информации на сайте администрации.

Информацию по процедуре предоставления муниципальной услуги можно получить у должностного лица отдела архитектуры и строительства администрации Знаменского района лично или по телефону.

Должностные лица отдела архитектуры и строительства администрации Знаменского района осуществляют информирование по следующим направлениям:

1) о местонахождении и графике работы, номерах телефонов для справок, адресе электронной почты администрации района;

2) о месте нахождения и графике работы, номерах телефонов для справок, предприятий, оказывающих коммунальные услуги в районе (приложение 2 к регламенту);

3) информацию о телефонах аварийной службы организаций, предоставляющих коммунальные услуги в Знаменском районе;

4) о порядке получения информации заинтересованными лицами по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе о ходе предоставления муниципальной услуги.

Информирование заявителей о предоставлении муниципальной услуги осуществляется в форме:

1) непосредственного общения заявителей (при личном обращении либо по телефону) с должностными лицами, ответственными за консультацию, по направлениям, предусмотренным разделом I регламента;

2) информационных материалов, которые размещаются на официальном сайте администрации Знаменского района в сети Интернет.

Публичное устное информирование граждан по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляется с привлечением средств массовой информации (далее СМИ).

Требования к форме и характеру взаимодействия должностных лиц отдела архитектуры и строительства с заявителями:

1) при ответе на телефонные звонки должностное лицо отдела архитектуры и строительства представляется, назвав свою фамилию, имя, отчество, должность, предлагает представиться собеседнику, выслушивает и уточняет суть вопроса. Во время разговора следует произносить слова четко, избегать параллельных разговоров с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. Время разговора не должно превышать 10 минут;

2) при личном обращении заявителей должностное лицо отдела архитектуры и строительства должно представиться, указать фамилию, имя и отчество, сообщить занимаемую должность, самостоятельно дать ответ на заданный заявителем вопрос;

3) в конце консультирования (по телефону или лично) должностное лицо отдела архитектуры и строительства, осуществляющее консультирование, должно кратко подвести итоги и перечислить меры, которые следует принять заявителю (кто именно, когда и что должен сделать);

В случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, сотрудник, осуществляющий устное информирование, может предложить гражданину обратиться за необходимой информацией в письменном виде, через Интернет, либо назначить другое удобное для гражданина время для устного информирования.

1) после оказания консультативной услуги должностное лицо отдела архитектуры и строительства должно внести соответствующую запись в журнале регистрации обращений заявителей;

2) ответ на письменные обращения и обращения по электронной почте дается в простой, четкой и понятной форме с указанием фамилии и инициалов, номера телефона должностного лица отдела архитектуры и строительства, исполнившего ответ на обращение. Ответ на письменное обращение подписывается главой Знаменского района. Ответ на письменные обращения и обращения по электронной почте дается в срок, не превышающий 30 дней со дня регистрации обращения.

Заявителям обеспечивается возможность получения информации о порядке предоставления муниципальной услуги на официальном сайте в сети Интернет.

**II. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

**2.1. Наименование муниципальной услуги** - «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению города Знаменского района Орловской области» (далее - муниципальная услуга).

**2.2.** **Орган, предоставляющий услугу** – отдел архитектуры и строительства администрации Знаменского района Орловской области, сведения о местонахождении содержатся в п. 1.3. настоящего регламента.

**2.3. Результат предоставления муниципальной услуги.**

Конечным результатом предоставления муниципальной услуги является:

информация, в запрашиваемом объеме и форме (положительный результат);

уведомление об отказе в выдаче информации (отрицательный результат).

**2.4. В рамках предоставления муниципальной услуги предоставляется следующая информация:**

1) о нормативных правовых актах, регулирующих порядок предоставления жилищно-коммунальных услуг населению;

2) об организации в границах муниципального образования:

 а) теплоснабжения (отопление);

 б) водоснабжения и водоотведения;

 в) электроснабжения;

 г) газоснабжения;

 д) содержания и ремонта жилых домов, придомовой территории;

 е) сбора и вывоза бытовых отходов и мусора.

3) о стандартах и нормативах предоставления жилищно-коммунальных услуг;

4) о порядке и условиях заключения договоров управления и договоров на оказание коммунальных услуг;

5) о порядке расчета и внесения платы за жилищно-коммунальные услуги;

6) о порядке установления факта непредоставления жилищно-коммунальных услуг или предоставления жилищно-коммунальных услуг ненадлежащего качества;

7) об осуществлении контроля за соблюдением порядка предоставления жилищно-коммунальных услуг;

8) о правах и обязанностях потребителей и исполнителей жилищно-коммунальных услуг.

**2.5. Срок предоставления муниципальной услуги**

Общий срок осуществления процедуры по предоставлению муниципальной услуги составляет не более 30 дней с момента регистрации обращения заявителя.

Время получения ответа при индивидуальном устном консультировании не должно превышать 30 минут.

**2.6. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление услуги**

1) Жилищный кодекс Российской Федерации от 24.12.2004 года № 188-ФЗ; (опубликован в издании "Собрание законодательства РФ", 03.01.2005, N 1);

2) Федеральный закон от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации" (опубликован в издании "Собрание законодательства РФ", 06.10.2003, N 40);

3) Федеральный закон от 09.02.2009 N 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления" (опубликован в издании "Парламентская газета", N 8, 13-19.02.2009);

4) Федеральный закон от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (опубликован в издании "Российская газета", N 95, 05.05.2006);

5) Федеральный закон от 30.12.2004 N 210-ФЗ "Об основах регулирования тарифов организаций коммунального комплекса" (опубликован в издании "Российская газета", N 292, 31.12.2004);

6) Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" (опубликован в изданиях "Российская газета", N 168, 30.07.2010);

7) Постановление Правительства Российской Федерации от 13.08.2006 N 491"Об утверждении Правил содержания общего имущества в многоквартирном доме и Правил изменения размера платы 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 (или) с перерывами, прерывающими установленную продолжительность" (опубликован в издании "Собрание законодательства РФ", 21.08.2006, N 34);

8) Постановление Правительства Российской Федерации от 23.05.2006 N 307 "О порядке предоставления коммунальных услуг гражданам" (опубликован в издании "Российская газета", N 115, 01.06.2006);

9) Постановление Правительства Российской Федерации от 06.05.2011 №354 "О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов" (опубликован в издании "Собрание законодательства РФ", 30.05.2011, N 22).

**2.7. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, подлежащих представлению заявителем, способы их получения заявителем, в том числе в электронной форме**

Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги (далее - документы):

1) письменное обращение заинтересованного лица по вопросу предоставления информации о предоставлении жилищно-коммунальных услуг Знаменского района Орловской области;

2) в случае необходимости в подтверждение доводов заявителя к письменному обращению прилагаются документы и материалы либо их копии.

Требовать от заявителей документы, не предусмотренные данным пунктом регламента, не допускается.

В письменном обращении заявителя в обязательном порядке должны быть указаны:

1) фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя,

2) почтовый адрес, по которому должностным лицом отдела архитектуры и строительства администрации Знаменского района Орловской области должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения,

3) изложение сути обращения,

4) личная подпись заявителя,

5) дата обращения.

Документы, являющиеся основанием для предоставления муниципальной услуги, представляются в отдел архитектуры и строительства администрации Знаменского района посредством личного обращения заявителя либо направления документов по почте заказным письмом (бандеролью с описью вложенных документов и уведомлением о вручении) или в электронной форме.

**2.8. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов**

1) отсутствие в письменном обращении фамилии заявителя, направившего обращение, и почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ;

2) содержание в письменном обращении нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

3) текст письменного обращения не поддается прочтению, в том числе фамилия и почтовый адрес заявителя.

**2.9. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении услуги**

1) наличие данного заявителю ранее ответа по существу поставленных в письменном обращении вопросов;

2) отсутствие запрашиваемой информации;

 3) запрос информации, не предусмотренной п. 2.4. настоящего **Административного регламента.**

**2.10. Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, в том числе сведения о документе (документах), выдаваемом (выдаваемых) организациями, участвующими в предоставлении муниципальной услуги**

 При предоставлении муниципальной услуги оказание иных услуг, необходимых и обязательных для предоставления муниципальной услуги не осуществляется. Участие иных организаций в предоставлении муниципальной услуги осуществляется.

**2.11.** **Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины за предоставление муниципальной услуги**

За предоставление муниципальной услуги государственная пошлина не взимается.

**2.12. Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, включая информацию о методике расчета такой платы**

Плата за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, не взимается.

**2.13. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги**

 Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и получении результата предоставления муниципальной услуги - 30 минут.

**2.14. Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги**

Регистрация запроса о предоставлении муниципальной услуги осуществляется должностным лицом администрации, в порядке, установленном соответствующими актами по делопроизводству. Срок регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги – в течение дня его поступления направляется на визу главе города с резолюцией рассмотрения специалистом ЖКХ. Прием и регистрация запроса о предоставлении муниципальной услуги в электронной форме обеспечивается на "Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций)".

**2.15. Требования к помещениям предоставления муниципальной услуги**

Прием заявителей осуществляется в служебных кабинетах специалистов. Каждое рабочее место специалиста должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим и сканирующим устройствам.

**2.16. Показатели доступности и качества муниципальных услуг**

Показатели качества муниципальной услуги:

- выполнение должностными лицами, сотрудниками, предусмотренных законодательством Российской Федерации требований, правил и норм, а так же соблюдение последовательности административных процедур и сроков их исполнения при предоставлении муниципальной услуги;

- отсутствие обоснованных жалоб на действия (бездействие) должностных лиц администрации города при предоставлении муниципальной услуги.

Показатели доступности предоставления муниципальной услуги:

- полнота и достоверность информации о муниципальной услуге, о порядке и стандарте предоставления муниципальной услуги, об образцах оформления документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, размещенных на Интернет-ресурсе администрации, «Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций)»;

- количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении муниципальной услуги и их продолжительность;

- возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием информационно-телекоммуникационных технологий.

**2.17. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг и особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме.**

Заявителям обеспечивается возможность получения информации о порядке предоставления муниципальной услуги, а также копирования форм заявлений и иных документов, необходимых для получения государственной услуги, на официальном сайте администрации в сети Интернет и на "Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций)".

Возможность получения муниципальной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг отсутствует.

**III. Состав, последовательность и сроки выполнения**

**административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур (действий) в электронной форме**

3.1. Предоставление муниципальной услуги включает в себя выполнение следующих административных процедур:

1) прием и регистрация документов от заявителя;

2) рассмотрение письменного обращения заявителя;

3) принятие решения о предоставлении либо об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

Последовательность административных процедур, выполняемых при предоставлении муниципальной услуги, представлена на блок-схеме в приложении 1 к регламенту.

3.2. Основанием для начала административной процедуры по приему и регистрации документов, является письменное обращение, поступившее по почте или в электронном виде о предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению Знаменского района Орловской области.

Письменное обращение заявителя регистрируется в журнале регистрации в день поступления обращения.

При поступлении обращения заявителя по электронной почте с указанием адреса электронной почты и/или почтового адреса пользователя, специалист, ответственный за прием и отправку документов по электронной почте:

1) направляет пользователю в течение 1 рабочего дня уведомление о приеме к рассмотрению его обращения;

2) распечатывает обращение и передает его в день поступления для регистрации в установленном порядке.

Специалист администрации района, ответственный за ведение делопроизводства:

1) принимает и регистрирует документы;

2) на втором экземпляре письменного обращения ставит подпись и дату приема документов от заявителя (при личном обращении);

3) регистрирует письменное обращение в соответствующем журнале регистрации письменных обращений;

4) направляет письменное обращение для резолюции главе города;

5) направляет с резолюцией главы на рассмотрение начальнику отдела архитектуры и строительства администрации Знаменского района Орловской области.

Время приема документов составляет не более 15 минут.

Результатом исполнения административного действия является направление обращения заявителя на рассмотрение начальнику отдела архитектуры и строительства администрации Знаменского района Орловской области.

3.3. Основанием для начала административного действия по рассмотрению письменного обращения заявителя является его прием и регистрация.

Начальник отдела архитектуры и строительства администрации Знаменского района Орловской области:

1) определяет должностное лицо отдела архитектуры и строительства, ответственное за рассмотрение обращения и подготовку проекта ответа заявителю (далее - исполнитель);

2) дает указания исполнителю в форме резолюции с отражением фамилии и инициалов исполнителя, порядка, характера и срока исполнения.

Исполнитель:

1) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение письменного обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

2) готовит проект ответа на письменное обращение и не позднее 3 дней до истечения срока предоставления муниципальной услуги в порядке делопроизводства представляет на подпись главе района.

После подписания ответа на письменное обращение заявителя главой Знаменского района, специалист администрации района, ответственный за делопроизводство, направляет его заявителю. Ответ на обращение, поступившее в отдел архитектуры и строительства по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в письменном обращении.

Результатом исполнения административного действия является полученный заявителем письменный ответ, содержащий информацию о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению Знаменского района.

**IV. Формы контроля за исполнением регламента**

Контроль предоставления, полноты и качества муниципальной услуги, за соблюдением последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги осуществляется начальником отдела архитектуры и строительства и включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействия) должностных лиц.

Должностные лица отдела архитектуры и строительства несут ответственность:

1) за выполнение административных действий (административных процедур) в соответствии с регламентом;

2) за несоблюдение последовательности административных действий (административных процедур) и сроков их выполнения, установленных регламентом;

3) за достоверность информации, представляемой в ходе предоставления муниципальной услуги.

Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения должностными лицами положений регламента.

Проверки могут быть плановыми и оперативными. Плановые проверки проводятся в соответствии с планом основных мероприятий отдела архитектуры и строительства.

Оперативные проверки проводятся в случае поступления в отдел архитектуры и строительства обращений физических или юридических лиц с жалобами на нарушение их прав и законных интересов, а также для проверки исполнения предписаний об устранении выявленных нарушений.

По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав заявителей осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

**V. Досудебный (внесудебный ) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальные услуги, а также должностных лиц**

Заявители имеют право на обжалование решений и действий (бездействия) должностных лиц отдела архитектуры и строительства, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления муниципальной услуги.

Жалоба на решения и действия (бездействия) должностных лиц отдела архитектуры и строительства (далее - жалоба) может быть подана как в форме устного обращения, так и в письменной (в том числе электронной) форме:

1) в отношении начальника отдела архитектуры и строительства жалоба подается в администрацию Знаменского района Орловской области:

а) по адресу: 303100, Орловская область, Знаменский район, село Знаменское, улица Ленина, д. 33а;

б) по телефону: 8(48662) 2-13-46;

в) по электронной почте: **znamr@adm.orel.ru**;

2) в отношении иных должностных лиц отдела архитектуры и строительства жалоба может быть подана как в администрацию Знаменского района, так и в отдел архитектуры и строительства:

а) по адресу: 303100, Орловская область, Знаменский район, село Знаменское, улица Ленина, д. 33а;

б) телефон/факс: 8(48662) 2-13-46 .

Заявитель в своей письменной жалобе в обязательном порядке указывает наименование администрации Знаменского района или отдела архитектуры и строительства, в которые направляет письменную жалобу, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации жалобы, излагает суть жалобы, ставит личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к письменной жалобе документы и материалы либо их копии.

Жалоба может быть подана в форме устного обращения на личном приеме заявителей. Прием заявителей в администрации Знаменского района осуществляет глава Знаменского района и его заместители, в отделе архитектуры и строительства - начальник отдела архитектуры и строительства.

Прием заявителей главой Знаменского района, заместителями главы администрации Знаменского района или начальником отдела архитектуры и строительства проводится по предварительной записи, которая осуществляется в соответствии с графиками работы администрации Знаменского района, в приемной главы Знаменского района или кабинете начальника отдела архитектуры и строительства.

При личном приеме заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

Содержание устной жалобы заносится в карточку личного приема заявителя. В случае если изложенные в устной жалобе факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на жалобу, с согласия заявителя, может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема заявителя. В остальных случаях дается письменный ответ.

В ходе личного приема заявителю может быть отказано в дальнейшем рассмотрении жалобы, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.

Жалоба может быть подана по электронной почте на адрес электронной почты администрации Знаменского района.

Требования, предъявляемые к жалобе в электронной форме, аналогичны требованиям к жалобе в письменной форме.

Письменная жалоба и жалоба по электронной почте должны быть рассмотрены администрацией Знаменского района или отделом архитектуры и строительства в течение 30 дней со дня их регистрации в администрации Знаменского района или отделе архитектуры и строительства; если в случае необходимости дополнительной проверки, поставленных в жалобе вопросов, требуется более длительный срок, допускается продление главой Знамеснкого района или начальником отдела архитектуры и строительства сроков ее рассмотрения, но не более чем на 30 дней, о чем сообщается заявителю, подавшему жалобу, в письменной форме с указанием причин продления.

Порядок подачи, рассмотрения и разрешения жалоб, направляемых в суды и арбитражные суды, определяются законодательством Российской Федерации о гражданском судопроизводстве и судопроизводстве в арбитражных судах.

Жалоба считается разрешенной, если рассмотрены все поставленные в ней вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные (в том числе в электронной форме) и устные, с согласия заявителя, ответы.

 Приложение 1

к административному регламенту

БЛОК-СХЕМА

предоставления муниципальной услуги

«Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению Знаменского района»

Прием и регистрация документов от заявителя

Рассмотрение письменного обращения заявителя

Письменный ответ должностного лица, содержащий информацию о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению

Заявитель

Направление письменного обращения

Почтой

Лично

Электронной почтой

 Приложение 2

к административному регламенту

**Информация о месте нахождения, номерах телефонов для справок, управляющих организаций и ТСЖ**, **организаций, предоставляющих жилищно-коммунальные коммунальные услуги в Знаменском районе Орловской области**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Название управляющей | Адрес | Ф.И.О  | Контактные | График работы |
|  | компании | организации | руководителя | телефоны | часы |
| 1 | ООО «Коммунсервис» | с. Знаменское, улл.Горького | Шахина | 2-14-94 |  |
|  |  | ул. Горького, д. 4 | Нина Васильевна |  | 8.00.-17.00 |
| 2 | Знаменский РЭС филиала ПАО «МРСК Центра»-«Орёлэнерго» | с. Знаменское, | Романенко Валерий Васильевич | 2-12-23 | 8.00.-17.00 |
| 3 | Знаменский участок ОАО «Орёлоблэнерго» | с. Знаменское, | Сальков Алексей Владимирович | 2-11-84 | 8.00.-17.00 |
| 4 | Знаменский газовый участок филиала ОАО «Газпром газораспределение Орёл» в г. Орле | с. Знаменское, | Семёнов Юрий Владимирович | 2-14-93 | 8.00.-17.00 |
| 5 | ТСЖ «Медик» | с. Знаменское, | Копытова Татьяна Германовна |  | 9.00.-17.00 |

 Приложение 3

к административному регламенту

**Информация о телефонах аварийной службы организаций, предоставляющих жилищно- коммунальные услуги в Знаменском районе**

|  |  |
| --- | --- |
| Аварийные службы | Номера телефонов |
|  |  | МТС, МегаФон | Билайн | Теле2 |
| Служба спасенияПолицияСкорая медицинская помощьАварийная газовая служба | 01 02 03 04 | 010020030040 | 001002003004 | 01\* 02\* 03\* |
| Единая дежурно-диспетчерская служба Знаменского района | 2-11-64 |
| Диспетчерские:ООО «Коммунсервис»Знаменский РЭС филиала ПАО «МРСК Центра»-«Орёлэнерго»Знаменский участок ОАО «Орёлоблэнерго»Знаменский газовый участок филиала ОАО «Газпром газораспределение Орёл» в г. Орле | 2-11-612-11-842-12-462-14-93 |