****

ТЫВА РЕСПУБЛИКАНЫН

КАА-ХЕМ РАЙОН ЧАГЫРГАЗЫНЫН

АЙТЫЫШКЫНЫ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

АДМИНИСТРАЦИИ КАА-ХЕМСКОГО РАЙОНА

РЕСПУБЛИКИ ТЫВА

«07» апреля 2014 г. № 222

с.Сарыг-Сеп

**Об утверждении Административного регламента**

**«Организация электро-, тепло-, газо-, водоснабжения, водоотведения, снабжения топливом населения Каа-Хемского кожууна»**

В исполнения федерального закона от 27.07.2010 года №210-ФЗ « Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», администрация Каа-Хемского кожууна, ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1.Утвердить административный регламент «Организация электро-, тепло-, газо-, водоснабжения, водоотведения, снабжения топливом населения Каа-Хемского кожууна».

 2. Опубликовать (обнародовать) настоящее постановление в порядке, установленном Уставом администрации Каа-Хемского кожууна.

 3.Утверждённый административный регламент разместить на официальном сайте Каа-Хемского кожууне в сети Интернет.

 4. Контроль за исполнением   постановления возложить на заместителя председателя администрации Каа-Хемского кожууна по жизнеобеспечению Салчак В.Б-С.

|  |
| --- |
| Председатель администрации Каа-Хемского кожууна Чаж-оол В.С  |

Утверждено

постановлением администрации

Каа-Хемского кожууна Республики Тыва

от «07» апреля 2014г. №222

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**

**«ОРГАНИЗАЦИЯ ЭЛЕКТРО-, ТЕПЛО-, ГАЗО-,**

**ВОДОСНАБЖЕНИЯ, ВОДООТВЕДЕНИЯ, СНАБЖЕНИЯ**

**ТОПЛИВОМ НАСЕЛЕНИЯ КАА-ХЕМСКОГОКОЖУУНА»**

**1. Общие положения**

**1.1 Настоящий Административный регламент разработан в целях исполнения функции по организации электро-, тепло-, газо-, водоснабжения Каа-Хемского кожууна, определения сроков и последовательности действий (административных процедур).**

**1.1.1. Действия настоящего Регламента распространяются на отношения, касающиеся предоставления коммунальных услуг гражданам, проживающим в жилых помещениях Каа-Хемского кожууна.**

**1.1.2. Исполнение муниципальной функции по организации электро-, тепло-,  газо-, водоснабжения Каа-Хемского кожууна осуществляется в соответствии с:**

**- Конституцией Российской Федерации;**

**- Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;**

**- Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;**

**- Постановлением Правительства Российской Федерации от 15 июня 2009 г. № 478 «О единой системе информационно-справочной поддержки граждан и организаций по вопросам взаимодействия с органами исполнительной власти и органами местного самоуправления с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет»;**

**- Постановлением Правительства Российской Федерации от 23.05.2006 г. № 307 «О порядке предоставления коммунальных услуг гражданам»;**

**- Постановлением Государственного комитета Российской Федерации по строительству и жилищно-коммунальному комплексу от 27.09.2003 № - 170 «Об утверждении правил и норм технической эксплуатации жилищного фонда»;**

**- Уставом муниципального образования «Каа-Хемский кожуун Республики Тыва».**

**1.2. Регламент устанавливает сроки и последовательность административных процедур и административных действий администрации Каа-Хемского кожууна (далее – Администрация) при исполнении муниципальной функции: организация электро-, тепло-,  газо-, водоснабжения.**

**2. Стандарт исполнения муниципальной функции**

**2.1. Наименование муниципальной функции.**

**«Организация в границах Каа-Хемского кожууна электро-, тепло-,  газо-, водоснабжения » (далее – муниципальная функции).**

**2.2. Наименование исполняющего муниципальную  функцию органа.**

 **2.2.1. Место нахождения администрации** Каа-Хемского кожууна и почтовый адрес: 668400, Республика Тыва, Каа-Хемский кожуун, с. Сарыг-Сеп ул. Енисейская 143.

**2.2.2. График (режим) приема заинтересованных лиц по вопросам исполнения муниципальной функции  должностными лицами администрации Каа-Хемского кожууна:**

**-рабочие дни: понедельник-пятница с 8-00 ч. до 17-00 ч.,  обеденный перерыв с 12-00 ч. до 13-00 ч.;**

**-выходные дни: суббота, воскресенье, праздничные дни.**

**2.2.3 Телефоны:**

**Телефон (факс) приемной председателя администрации: 8(39443) 2-12-18;
Телефон специалиста администрации  8(39443) 2-13-40.**

**2.2.4. Информация о порядке исполнения муниципальной функции:
-непосредственно специалистом Администрации при личном обращении;
-с использованием средств почтовой, телефонной связи и электронной почты;
-посредством размещения в информационно - телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет);**

**- на портале государственных и муниципальных услуг - государственной информационной системе, обеспечивающей предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме, а также доступ заявителей к сведениям о государственных и муниципальных услугах, предназначенным для распространения с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и размещенным в государственных и муниципальных информационных системах, обеспечивающих ведение реестров государственных и муниципальных услуг.**

**2.3. Результат исполнения муниципальной функции.
Результатом исполнения муниципальной функции является:**

**2.3.1. Предоставление исчерпывающей информации о порядке организации бесперебойного и качественного электро-,  газо-, тепло-, водоснабжения,  либо уведомление об отказе в предоставлении информации.**

**2.3.2. Разработка и реализация муниципальных целевых программ в сфере коммунального хозяйства.**

**2.3.5. Участие в подготовке проектов нормативных правовых актов администрации по вопросам коммунального хозяйства.**

**2.4. Срок исполнения муниципальной функции.**

**2.4.1. Срок исполнения муниципальной функции носит индивидуальный характер и зависит от объема запрашиваемой заявителем информации.**

**В случае направления в адрес исполнителя муниципальной  функции письменного запроса, в том числе направленного по информационным системам общего пользования, исполнение должна быть предоставлена в течение 15 дней со дня регистрации запроса, если иной срок не установлен. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ (ред. от 27.07.2010) « О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации» председатель администрации вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив его о продлении срока исполнения муниципальной функции.**

**2.4.2. В случае отказа в исполнении муниципальной функции отказ предоставляется в течение 7 календарных дней со дня регистрации обращения.**

**2.4.3. Председатель администрации Каа-Хемского кожууна, вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения обращений физических или юридических лиц.**

**2.5 Основания для исполнения муниципальной функции.**

**2.5.1. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для исполнения муниципальной функции.**

**2.5.2. При личном обращении заявителя к исполнителю муниципальной функции  он должен указать свою фамилию, имя, отчество, адрес проживания (регистрации), в случае если он является представителем юридического лица также указать наименование организации, должность.**

**2.6. В случае подачи письменного запроса (заявление)**

 **заявитель предоставляет:**

**- запрос (заявление). Заявитель в своем письменном запросе (обращении) в обязательном порядке указывает либо наименование исполнителя муниципальной функции, которому направляет письменный запрос, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, излагает суть запроса (обращения), ставит личную подпись и дату.**

**2.7. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в исполнении муниципальной функции.**

**2.7.1. В случае если в письменном запросе не указаны фамилия гражданина, направившего запрос, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на запрос не дается.**

**2.7.2. Исполнитель муниципальной функции  при получении письменного запроса, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить запрос без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить заявителю, направившему запрос, о недопустимости злоупотребления правом.**

**2.7.3. В случае если текст запроса не поддается прочтению, ответ на запрос не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации запроса сообщается гражданину, направившему запрос, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.**

**2.7.4. В случае, если письменный запрос содержит вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми запросами, и при этом в запросе не приводятся новые доводы или обстоятельства, исполнитель муниципальной функции  вправе принять решение о безосновательности очередного запроса и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанный запрос и ранее направляемые запросы направлялись одному и тому же исполнителю муниципальной услуги. О данном решении уведомляется гражданин, направивший запрос.**

**Обо всех случаях отказа в исполнении муниципальной функции заявителю сообщается информационным письмом.**

**2.7.5.В случае если исполнение муниципальной функции подразумевает возможность подачи заявления в  электронной форме с использованием портала  муниципальных услуг, заявление и документы (сведения), необходимые для исполнения муниципальной функции, могут быть направлены в орган, исполняющий муниципальную функцию, в форме электронных документов посредством портала  муниципальных услуг.
Заявление, которое подается в форме электронного документа, подписывается  тем видом электронной подписи, использование которой допускается при обращении за исполнением муниципальных функций законодательством Российской Федерации.**

**В случае направления в электронной форме основанием для его приема (регистрации) является представление заявителем посредством портала муниципальных услуг документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», необходимых для исполнения муниципальной функции.**

**2.7.6. В случае если исполнение муниципальной функции подразумевает  возможность использования универсальной электронной карты в качестве идентификатора, то идентификация пользователя на портале  муниципальных услуг для подачи заявителем заявления и документов может производиться, в том числе, с использованием универсальной электронной карты.**

**2.7.7. Орган, исполняющий муниципальную функцию, не вправе требовать у заявителя документы, необходимые для исполнения функции, если сведения, в них содержащиеся, находятся в распоряжении органов, исполняющих муниципальную функцию, иных государственных органов, органов местного самоуправления, организаций, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми  актами Республики Тыва, муниципальными правовыми актами, кроме случаев, если такие документы включены в определенные нормативные правовые акты Российской Федерации и Республики Тыва, регламентирующие порядок организации предоставления государственных и муниципальных услуг.**

**Орган, осуществляющий исполнение муниципальной функции, самостоятельно истребует такие сведения, в том числе в форме электронного документа у соответствующих органов, если заявитель не представил по своей инициативе.**

**2.8. Размер платы, взимаемой с заявителя при исполнении муниципальной функции, и способы ее взимания.**

**2.8.1.Муниципальная услуга предоставляется на безвозмездной основе.**

**2.9. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса об исполнении  муниципальной функции и при получении результата.**

**2.9.1.Время ожидания личного приема в очереди составляет не более 30 мин. При этом исполнитель муниципальной функции обеспечивает прием всех лиц, обратившихся не позднее, чем за 40 минут до окончания времени приема.**

**2.9.2. Продолжительность консультирования в устной форме при личном обращении осуществляется в пределах 20 минут.**

**2.9.3. Обращение по телефону допускается в течение рабочего времени исполнителя функции. Продолжительность консультирования по телефону осуществляется в пределах 10 минут. При консультировании по телефону исполнитель функции должен назвать свою фамилию, имя, отчество, должность, а также наименование структурного подразделения, в которое обратился заявитель, а затем в вежливой форме дать точный и понятный ответ на поставленные вопросы.**

**2.9.4.Если исполнитель функции не может ответить на поставленный вопрос самостоятельно или подготовка ответа требует продолжительного времени, он может предложить заявителю направить письменный запрос, либо назначить другое время для получения информации.**

**2.10. Срок регистрации запроса (обращения) заявителя об исполнении  муниципальной функции.**

**2.10.1.Срок регистрации запроса (обращения) заявителя при личном обращении не должен превышать 10 минут.**

**2.10.2. Письменный запрос (обращение) заявителя регистрируется в день поступления в Администрацию Каа-Хемского кожууна.**

**2.11. Требования к помещениям, в которых исполняется муниципальная функция, местам для заполнения запросов об исполнении муниципальной функции, информационному стенду.**

**2.11.1.Прием граждан осуществляется в специально выделенных для исполнения  муниципальных функций помещениях.**

**2.11.2 Помещения должны содержать места для информирования, ожидания и приема граждан. Помещения должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим нормам и правилам.**

**2.11.3. В помещениях для ожидания заявителям отводятся места, оборудованные стульями, кресельными секциями. В местах ожидания имеются средства оказания первой помощи и доступные места общего пользования (туалет), в том числе приспособленные для  инвалидов.**

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

**- информационными стендами, на которых размещается визуальная и текстовая информация с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для исполнения  каждой муниципальной функции;**

**- стульями и столами для оформления документов.**

**К информационным стендам должна быть обеспечена возможность свободного доступа граждан. На информационных стендах, а также на официальных сайтах в сети Интернет размещается следующая обязательная информация:**

**- номера телефонов, факса, адрес официального сайта, электронной почты органа, предоставляющего муниципальную услугу;**

**- режим работы;**

**- 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.**

**- образцы и перечень документов, необходимых для предоставления каждой  муниципальной услуги.**

**2.11.5. Помещения для приема заявителей должны быть оборудованы табличками с указанием номера кабинета и должности лица, осуществляющего прием. Место для приема заявителей должно быть оборудовано стулом, иметь место для написания и размещения документов, заявлений.
Требования к местам предоставления функций должны соответствовать соответствующим ГОСТам и СНиПам.**

**2.12. Показатели доступности и качества муниципальных функций.**

**2.12.1. Главным критерием качества исполнения муниципальной функции является удовлетворенность заявителей. Вторичные критерии: доступность  и доступность информации о муниципальной функции.**

**2.12.2. Показателями доступности и качества исполнения муниципальной функции также являются соблюдение сроков ее предоставления, а также отсутствие обоснованных жалоб со стороны заявителей.**

**2.12.3. Исполнение муниципальных функций в электронной форме - исполнение муниципальных функций с использованием информационно-телекоммуникационных технологий, включая использование единого портала государственных и муниципальных услуг и (или) региональных порталов государственных и муниципальных услуг, в том числе осуществление в рамках такого предоставления электронного взаимодействия между государственными органами, органами местного самоуправления, организациями и заявителями. В целях предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме могут использоваться другие средства информационно-телекоммуникационных технологий в случаях и порядке, которые определяются Правительством Российской Федерации.**

**3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения для исполнения муниципальной функции**

**Исполнение муниципальной функции включает в себя следующие административные процедуры:**

**3.1. Работа с письменными запросами заявителей:**

**3.1.1. Письменный запрос подлежит обязательной регистрации в Администрации в течение трех дней с момента поступления исполнителю муниципальной услуги.**

**3.1.2. Письменный запрос, содержащий вопросы, решение которых не входит в компетенцию исполнителя муниципальной функции, направляется в течение семи дней со дня регистрации соответствующим исполнителям функции, в компетенцию которых входит решение поставленных в запросе вопросов, с уведомлением заявителя, направившего запрос, о переадресации запроса.**

**3.1.3. В случае если решение поставленных в письменном запросе вопросов относится к компетенции нескольких исполнителей функций, копия запроса в течение семи дней со дня регистрации направляется соответствующим исполнителям функции.**

**3.1.4. После регистрации письменного запроса он направляется на рассмотрение специалисту, уполномоченному предоставлять информацию в соответствии с запросом.**

**3.1.5. Специалист, уполномоченный предоставлять информацию, проверяет поступивший запрос на предмет отсутствия оснований для отказа в исполнении  муниципальной функции.**

**3.1.6. В случае если основания для отказа в исполнении муниципальной функции имеются, специалист готовит письмо заявителю об отказе в предоставлении муниципальной услуги с указанием причин отказа в исполнении муниципальной функции.**

**3.1.7. В случае отсутствия оснований для отказа в исполнении муниципальной функции  специалист, уполномоченный исполнять муниципальную функцию, предоставляет информацию.**

**3.1.8.Специалист, уполномоченный предоставлять информацию, осуществляет подготовку информационного письма заявителю.**

**3.1.9. Специалист, уполномоченный предоставлять информацию, передает информационное письмо на подпись председателю администрации в срок не позднее 30 дней с момента регистрации поступившего запроса в соответствии с настоящим Регламентом.**

**3.1.10. Председатель администрации подписывает информационное письмо.**

**3.1.11. Специалист, уполномоченный предоставлять информацию, регистрирует подписанные документы и направляет почтовым отправлением заявителю или в электронном виде на адрес электронной почты, указанный в запросе.**

**3.2. Личный прием граждан, исполнение муниципальной функции  посредством телефонной связи.**

**3.2.1. При ответах на запрос заявителя посредством телефонной связи и при личном обращении специалист подробно и в вежливой (корректной) форме информирует заявителей по интересующим их вопросам.
Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего телефонный звонок.
Сотрудник, осуществляющий индивидуальное устное информирование, должен принять все необходимые меры для дачи полного ответа на поставленные вопросы. В случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, сотрудник, осуществляющий устное информирование, может предложить гражданину обратиться за необходимой информацией в письменном виде, через сеть «Интернет» либо назначить другое удобное для гражданина время для устного информирования.**

 **4. Формы контроля за исполнением муниципальной функции**

**4.1. Контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами, принятием решений по исполнению настоящего Регламента осуществляется председателем администрации Каа-Хемского кожууна, исполняющим муниципальную функцию.**

**4.2. Должностные лица несут ответственность:**

**- за не выполнение административных процедур в соответствии с Регламентом;**

**- за несоблюдение последовательности административных процедур и сроков их выполнения, установленных Регламентом;
- за достоверность информации, представляемой в ходе предоставления муниципальной услуги.**

**4.3. Контроль за исполнением муниципальной функции осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения должностными лицами положений настоящего Регламента.**

 **5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) администрации Каа-Хемского кожууна, а также должностных лиц и муниципальных служащих**

**5.1. Действия (бездействия) должностных лиц, а также принятые ими решения в ходе исполнении муниципальной функции  могут быть обжалованы в администрации Каа-Хемского кожууна.**

**5.2. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования действий (бездействия) должностных лиц, исполняющих муниципальную функции, включает в себя подачу жалобы на действия (бездействие) должностных лиц вышестоящему в порядке подчиненности должностному лицу (далее - жалоба). В жалобе, подающейся заявителем в порядке досудебного (внесудебного) обжалования, должны быть указаны:**

**- фамилия, имя, отчество (при наличии) заявителя;**

**- почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;**

**- копии документов, подтверждающих полномочия представителя;**

**- суть жалобы;**

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

**5.3. Жалоба, поступившая в орган, исполняющий муниципальную функцию,  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  услугу,  должностного лица органа, предоставляющего  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.**

**5.4. Сроки обжалования и юрисдикция суда, в который подается соответствующее заявление при обжаловании заявителем действий (бездействий) должностных лиц, а также принимаемых ими решений при исполнении муниципальной функции, определяются в соответствии с законодательством Российской Федерации.**