

**Пояснительная записка
к Административному регламенту
муниципального унитарного предприятия коммунального хозяйства
города Калининграда «Водоканал» по предоставлению услуги
по установке приборов учета расхода холодной воды.**

Административный регламент муниципального унитарного предприятия коммунального хозяйства города Калининграда «Водоканал» по установке приборов учета расхода воды на территории городского округа «Город Калининград» (далее – Регламент) разработан в целях повышения качества и доступности результатов предоставления услуги по установке приборов учета расхода воды и определяет последовательность действий (административных процедур) при осуществлении полномочий по организации установки приборов учета расхода воды.

При разработке административного регламента МУП КХ «Водоканал» предусмотрена оптимизация (повышения качества) исполнения функции, в том числе:

- упорядочение административных процедур и административных действий;
- устранение избыточных административных процедур и избыточных административных действий;
- информирование заявителей о возможности получения необходимой информации на каждом этапе исполнения административных процедур.
- указание об ответственности должностных лиц за несоблюдение ими требований административных регламентов при выполнении административных процедур.

Функция по установке приборов учета расхода воды исполняется участком по ремонту контрольно-измерительных приборов МУП КХ «Водоканал».

Разработанный МУП КХ «Водоканал» Административный регламент по установке приборов учета расхода воды, рассчитан на заявителей, обращающихся с заявлениями о необходимости проведения работ по установке приборов учета расхода воды.

Административный регламент
муниципального унитарного предприятия
коммунального хозяйства города Калининграда «Водоканал»
по предоставлению услуги по установке приборов учета расхода воды.

Раздел 1. Общие положения

1.1. Административный регламент муниципального унитарного предприятия коммунального хозяйства города Калининграда «Водоканал» (далее по тексту МУП КХ «Водоканал») по установке приборов учета расхода воды на территории городского округа «Город Калининград» (далее – Регламент) разработан в целях повышения качества и доступности результатов предоставления услуги по установке приборов учета расхода воды и определяет последовательность действий (административных процедур) при осуществлении полномочий по организации установки приборов учета расхода воды.

1.2. Услуга по установке приборов учета расхода воды предоставляется участком по ремонту контрольно-измерительных приборов МУП КХ «Водоканал» (далее по тексту – участок по ремонту КИП).

1.3. Настоящий Регламент подготовлен в соответствии с требованиями:

- Федерального закона от 23.11.2009 года № 261–ФЗ «Об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации»,

- Постановления Правительства РФ от 23.05.2006 года № 307 «О порядке предоставления коммунальных услуг гражданам»,

- Постановления Правительства РФ № 167 от 12.02.1999 года «Об утверждении правил пользования системами коммунального водоснабжения и канализации в Российской Федерации»

- Приказа Госстандарта от 18 июля 1994 г. N 125 «Об утверждении порядка проведения поверки средств измерений».

1.4. Результатом предоставления услуги является выдача Акта выполненных работ, необходимого для внесения изменений в договорные отношения между потребителем и МУП КХ «Водоканал».

1.5. Заявителями о предоставлении услуги являются юридические или физические лица, индивидуальные предприниматели без образования юридического лица, или их представители (далее - заявитель).

Раздел 2. Требования к порядку исполнения услуги

2.1. Порядок информирования о правилах предоставления услуги по установке приборов учета расхода воды:

2.1.1. Информация о месте нахождения и графике работы МУП КХ «Водоканал»:

236 000, г. Калининград, ул. Комсомольская, д. 12.

тел. 21 – 47 – 94 (приемная), 21 – 92 – 84 (участок по ремонту КИП), 21 – 99 – 92 (участок по ремонту КИП), 21 – 84 – 73 (абонентный отдел),

Официальный адрес сайта МУП КХ «Водоканал»: www.vodokanal-kaliningrad.ru

Адрес электронной почты МУП КХ «Водоканал»:

E-mail: kldvodokanalpr@mail.ru

График работы вышеуказанной организации: с 08.00 до 17.00.

Обеденный перерыв с 13.00 до 14.00.

2.1.2. Порядок и способ получения информации заявителем по вопросам предоставления услуги:

Абонент в установленные приемные часы работы Предприятия (понедельник - пятница с 09.00 до 17.00) имеет право на получение информации по вопросам предоставления услуги посредством телефонной связи, письменного обращения, личного посещения. Информация также представлена на официальном сайте МУП КХ «Водоканал».

Информация предоставляется сотрудниками МУП КХ «Водоканал», должностными инструкциями которых, предусмотрено предоставление услуги.

2.1.3. Требования к обеспечению необходимых и достаточных условий для реализации права граждан при предоставлении услуги в местах предоставления услуги.

Требования к местам, предназначенным для осуществления приема граждан:

помещения для приема граждан и его ожидания должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам;

помещения для приема граждан оборудуются противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

Места для ожидания должны быть комфортными для граждан и обеспечены необходимой мебелью (стол, стулья), канцелярскими принадлежностями. В целях повышения грамотности граждан, формирования знаний у населения о оперативности предоставления услуги места ожидания оснащаются информационными стендами, на которых указываются справочные материалы о порядке и сроках предоставления услуги, графиках работы, справочные телефонные номера.

2.1.4. Порядок информирования о процедуре предоставления услуги.

2.1.4.1. Информация о процедуре предоставления услуги предоставляется бесплатно.

2.1.4.2. Получение заявителем информации о процедуре предоставления услуги может осуществляться путем индивидуального и публичного информирования.

2.1.4.3. Индивидуальное информирование о предоставлении услуги осуществляется сотрудниками МУП КХ «Водоканал» при обращении заявителя лично или по телефону.

2.1.4.4. При обращении заявителя лично сотрудник МУП КХ «Водоканал» дает полный, точный и понятный ответ на поставленные вопросы. Продолжительность индивидуального устного информирования каждого заявителя составляет не более 10 минут.

2.1.4.5. При консультировании по телефону сотрудник МУП КХ «Водоканал» должен назвать свою фамилию, имя, отчество, должность, а затем в вежливой форме четко и подробно проинформировать обратившегося по

интересующим вопросам. Если сотрудник не может ответить на вопрос самостоятельно, то он должен переадресовать заявителя на другого сотрудника или сообщить телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

2.1.4.6. Публичное информирование осуществляется путем публикации информационных материалов в печатных СМИ.

2.1.5. Услуга предоставляется на основании калькуляций, утвержденных руководителем предприятия.

2.2. Условия и сроки исполнения услуги.

2.2.1. Для предоставления услуги заявитель дает заявку как устно, так и в письменном виде. Заявка о предоставлении услуги по установке приборов учета расхода воды должна содержать:

наименование лица, подающего заявку, его местонахождение, почтовый адрес и контактный телефон.

2.2.2. Специалист, ведущий прием документов в организации:

- принимает от граждан и юридических лиц заявления на установку приборов учета расхода воды;
- проверяет правильность оформления заявления;
- выдает заявителю копии заявления со штампом организации (вх.№, дата приема);
- передает принятое заявление специалисту для дальнейшего рассмотрения заявки.

2.2.4. Специалист организации передает принятые заявления на исполнение специалистам, назначенным для рассмотрения данных заявлений, не позднее дня, следующего за днем регистрации заявления.

2.3. Сроки предоставления услуги.

2.3.1. Срок предоставления услуги составляет не более 30 календарных дней с момента регистрации заявления.

2.3.2. Сроки прохождения отдельных административных процедур, необходимых для предоставления услуги:

- прием и регистрация заявления - максимальное время не должно превышать 10 минут;
- передача заявления руководителю подразделения - максимальное время не должно превышать 1-го рабочего дня;
- рассмотрение заявления руководителем подразделения, назначение ответственного исполнителя и передача ему заявления с документами - максимальное время не должно превышать 1-го рабочего дня;

2.3.3. Время ожидания заявителя в очереди для получения консультации специалиста не должно превышать 30 минут.

2.3.4. Результатом предоставления услуги является выдача Акта выполненных работ. Выдача Акта осуществляется без взимания платы, либо отказ в их выдаче.

2.4. Перечень оснований для приостановления предоставления услуги либо отказа в предоставлении услуги.

- невозможность выполнения работ по установке приборов учета расхода воды в силу обстоятельств, ранее не известных при приеме документов (отсутствие технической возможности).

Раздел 3. Административные процедуры

3.1. Предоставление услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и регистрация заявления;
- передача заявления руководителю подразделения;
- рассмотрение заявления руководителем подразделения, назначение ответственного исполнителя и передача ему заявления для исполнения;
- ответственный исполнитель записывает адрес и телефон заказчика в журнал заявок и устанавливает дату осмотра внутренних сетей водопровода для установки прибора учета расхода воды. Дата согласовывается с заявителем.
- выезд на осмотр места установки прибора учета расхода воды в согласованный день с заказчиком, при этом составляется список арматуры, необходимой для установки приборов учета расхода воды, выдача квитанций заказчику для оплаты работ по установке приборов учета расхода воды;
- назначение даты выполнения работ по установке приборов учета расхода воды и согласование с представителями организации, обслуживающей жилищный фонд перекрытие водопроводных стояков (при необходимости);
- выполнение работ по установке прибора учета расхода воды и его опломбирование;
- выдача Акта выполненных работ заявителю при наличии у последнего оплаты выполненных работ по установке приборов учета расхода воды.

3.2. Прием и регистрация заявления с документами.

3.2.1. Основанием для начала действия является поступившее заявление от заявителя.

3.2.2. Секретарь приемной МУП КХ «Водоканал» проверяет правильность составления заявления, регистрирует ее в день получения.

Основанием для отказа в принятии заявления может быть:

- отсутствие доверенности у представителя заявителя;
- заявление написано неразборчиво, с помарками и подчистками.
- заявление не подписано или подписано лицом, полномочия которого не подтверждены документально;
- отсутствие печати юридического лица;
- в документах имеются подчистки, приписки, зачеркнутые слова и иные неоговоренные исправления.

3.2.3. Максимальное время, затраченное на процедуру приема и регистрации заявления с документами, не должно превышать 10 минут.

3.3. Передача заявления руководителю подразделения.

3.3.1. Основанием для начала действия является зарегистрированное заявление.

3.3.2. Секретарь приемной МУП КХ «Водоканал» передает заявление руководителю подразделения в течение одного рабочего дня с момента его получения.

3.3.3. Максимальное время, затраченное на процедуру передачи заявления руководителю подразделения, не должно превышать 1 рабочий день.

3.4. Рассмотрение заявления руководителем подразделения, назначение ответственного исполнителя и передача ему заявления на исполнение.

3.4.1. Основанием для начала действия является полученное зарегистрированное заявление с документами.

3.4.2. Руководитель подразделения рассматривает поступившее заявление, назначает специалиста, ответственного за его исполнение (далее - ответственный исполнитель) и передает ему заявление.

3.4.3. Максимальное время, затраченное начальником подразделения на рассмотрение заявления, назначение ответственного исполнителя и передачу ему заявления с документами, не должно превышать 1 (одного) рабочего дня.

3.5. Ответственный исполнитель:

- в заранее согласованный с заявителем день и время, выезжает на осмотр места установки прибора учета расхода воды, при этом составляет список арматуры, необходимой для установки приборов учета расхода воды, выдает квитанции заказчику для оплаты работ по установке приборов учета расхода воды, также назначает дату выполнения работ и согласовывает с представителями организации, обслуживающей жилищный фонд перекрытие водопроводных стояков (при необходимости);

- выполняет работы по установке прибора учета расхода воды и его опломбирование;

- выдает Акт выполненных работ заявителю при наличии у последнего оплаты выполненных работ по установке приборов учета расхода воды.

Раздел 4. Порядок и формы контроля за предоставлением услуги.

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению услуги осуществляется руководителем участка по ремонту КИП или одним из его заместителей.

Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения специалистами, ответственными за предоставление услуги, настоящего Административного регламента, инструкции, а также требований к заполнению, ведению и хранению бланков учетной документации.

Координация полноты и качества предоставления услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав граждан, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения граждан, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) специалистов, ответственных за предоставление услуги.

Периодичность проведения проверок может носить плановый характер, тематический характер, внеплановый характер (по конкретному обращению заявителя).

Неисполнение или ненадлежащее исполнение настоящего Регламента должностными лицами и сотрудниками, обеспечивающими деятельность организации, влечет их дисциплинарную ответственность, установленную

законодательством Российской Федерации, законами и иными правовыми актами Калининградской области.

Раздел 5. Порядок обжалования действий (бездействия) должностного лица, а также принимаемого им решения при предоставлении услуги.

5.1. Заявители имеют право на обжалование решений, принятых в ходе предоставления услуги, бездействия специалистов, участвующих в предоставлении услуги, в вышестоящий орган.

Контрольные и надзорные функции на Предприятии возложены на директора Предприятия или его заместителя. Директор Предприятия подчиняется непосредственно Главе администрации муниципального образования «Город Калининград».

5.2. Заявители вправе обратиться с жалобой лично или направить письменное обращение, жалобу (претензию).

5.3. Должностные лица, ответственные за предоставление муниципальной услуги, проводят личный прием заявителей.

Личный прием должностными лицами проводится в день обращения. Специалист информирует заявителя о дате, времени, месте приема, должности, фамилии, имени, отчестве должностного лица, осуществляющего прием.

5.4. При обращении заявителя в письменной форме срок рассмотрения жалобы не должен превышать 30 дней с момента получения (регистрации) обращения. В случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в обращениях, проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения обращений могут быть продлены не более, чем на один месяц с сообщением об этом в адрес обратившегося гражданина.

5.5. Обращение в письменной форме должно содержать следующую информацию:

- фамилию, имя, отчество гражданина (наименование юридического лица), которым подается жалоба, его место жительства или пребывания,
- наименование органа, должности, фамилии, имени, отчества работника (при наличии информации), действия (бездействия) которого обжалуется,
- существо обжалуемого решения, действия (бездействия).

Дополнительно в жалобе указывается причины несогласия с обжалуемым решением, действием (бездействием), обстоятельства, на основании которых заявитель считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия к их реализации, а также иные сведения, которые заявитель считает необходимым сообщить. К жалобе могут быть приложены копии документов, подтверждающие изложенные в жалобе обстоятельства.

Жалоба подписывается подавшим ее гражданином. В жалобе, поданной юридическим лицом, указывается должностное положение лица, которым она подписана.

5.6. По результатам рассмотрения жалобы руководитель соответствующей организации принимает решение об удовлетворении требований заявителя и о признании неправомерным обжалованного решения, действия (бездействия), либо об отказе в удовлетворении жалобы. Письменный

ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется заявителю.

5.7. Обращение не рассматривается в случаях:

- отсутствия сведений об обжалуемом решении, действии (бездействии), о лице, обратившемся с жалобой (фамилия, имя, отчество лица, наименование юридического лица);

- отсутствия подписи заявителя;

- если предметом жалобы является решение, принятое в судебном или досудебном порядке.

Письменный ответ с указанием причин отказа в рассмотрении жалобы направляется заявителю не позднее 15 дней с момента её получения.

5.8. Лица, виновные в нарушении порядка рассмотрения обращений, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

5.9. Заявители могут обжаловать действия (бездействие) должностных лиц в судебном порядке в сроки, установленные законодательством.