

## Приложение

к постановлению администрации  
городского округа «Город Калининград»  
от « \_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2011 № \_\_\_\_\_

Административный регламент  
муниципального унитарного предприятия коммунального хозяйства  
«Водоканал» городского округа г. Калининграда  
предоставления муниципальной услуги по оформлению и выдаче акта о  
присоединении объектов капитального строительства (реконструкции) к сетям  
инженерно-технического обеспечения МУП КХ «Водоканал».

### Раздел 1. Общие положения.

1.1. Административный регламент муниципального унитарного предприятия коммунального хозяйства «Водоканал» городского округа «Город Калининграда» (далее - МУП КХ «Водоканал») предоставления муниципальной услуги по оформлению и выдаче акта о присоединении объектов капитального строительства (реконструкции) к сетям инженерно-технического обеспечения МУП КХ «Водоканал» (далее - Регламент) разработан в целях повышения качества и доступности результатов предоставления муниципальной услуги по оформлению и выдаче акта о присоединении объектов капитального строительства (реконструкции) к сетям инженерно-технического обеспечения МУП КХ «Водоканал» (далее акт о присоединении) и определяет последовательность действий (административных процедур) при осуществлении полномочий по организации оформления и выдаче акта о присоединении.

1.2. Предоставление муниципальной услуги по оформлению и выдаче акта о присоединении осуществляется МУП КХ «Водоканал» для заказчиков (застройщиков) (далее – Заказчики), получивших технические условия в МУП КХ «Водоканал» на подключение объектов капитального строительства (реконструкции) к сетям инженерно-технического обеспечения МУП КХ «Водоканал», осуществивших действия по созданию (реконструкции) систем коммунальной инфраструктуры до точек подключения на границе земельного участка, а также по подготовке сетей инженерно-технического обеспечения к подключению объекта капитального строительства и подаче ресурсов не позднее установленной договором о подключении даты подключения.

МУП КХ «Водоканал» осуществляется проверка выполнения Заказчиком (застройщиком) обязательств по договору о подключении объекта капитального строительства к системам коммунальной инфраструктуры водоснабжения, водоотведения и очистки сточных вод г. Калининграда.

### Раздел 2. Стандарт предоставления муниципальной услуги.

2.1. Наименование муниципальной услуги: «Оформление и выдача акта о присоединении к сетям инженерно-технического обеспечения МУП КХ «Водоканал».

2.2. Муниципальная услуга предоставляется отделом инженерной инфраструктуры МУП КХ «Водоканал».

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является выдача Заказчику (застройщику) акта о присоединении к сетям инженерно-технического обеспечения МУП КХ «Водоканал».

Юридическим фактом, свидетельствующим об окончании предоставления муниципальной услуги, является регистрация акта о присоединении в журнале отдела инженерной инфраструктуры «Регистрации и выдачи актов о присоединении к сетям инженерно-технического обеспечения МУП КХ «Водоканал».

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги составляет не более 7 рабочих дней с момента поступления в отдел инженерной инфраструктуры МУП КХ «Водоканал» полного пакета документов от служб МУП КХ «Водоканал».

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

- подготовка проекта акта о присоединении - максимальный срок не должен превышать 2 рабочих дня;

- проверка и согласование заместителем директора по обеспечению и развитию производства проекта акта о присоединении - максимальный срок не должен превышать 1 рабочий день;

- рассмотрение, подписание акта о присоединении директором МУП КХ «Водоканал» - максимальный срок не должен превышать 1 рабочий день;

- передача заместителем директора по обеспечению и развитию производства акта о присоединении ответственному исполнителю отдела инженерной инфраструктуры - максимальный срок не должен превышать 1 рабочий день;

- регистрация акта о присоединении - максимальный срок не должен превышать 1 рабочий день;

- выдача Заказчику акта о присоединении - максимальный срок не должен превышать 2-х рабочих дней;

- подшивка комплекта документов в дело - максимальный срок не должен превышать 1 рабочий день.

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги:

- Градостроительный кодекс Российской Федерации от 29.12.2004 № 190-ФЗ (ред. от 20.03.2011), ст. 48, первоначальный текст опубликован в изданиях «Собрание законодательства Российской Федерации», 03.01.2005, № 1 (часть 1), ст. 16, «Российская газета», 30.12.2004, № 290, «Парламентская газета», 14.01.2005, № 5-6;

- постановление Правительства Российской Федерации от 13.02.2006 № 83 (ред. от 27.11.2010) «Об утверждении Правил определения и предоставления технических условий подключения объекта капитального строительства к сетям инженерно-технического обеспечения», первоначальный текст опубликован в издании «Собрание законодательства Российской Федерации», 20.02.2006, № 8, ст. 920.

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги:

- акт о присоединении к наружным сетям водопровода, фиксирующий техническую готовность к подаче ресурса;
- акт о присоединении к сетям наружной канализации;
- акт приемки водомерного узла.

2.7. Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги отсутствуют.

2.8. Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги отсутствуют.

2.9. Муниципальная услуга предоставляется на бесплатной основе.

2.10. Максимальный срок ожидания в очереди при получении акта о присоединении не должен превышать 20 минут.

2.11. Акт о присоединении выдается Заказчику по устному запросу.

2.12. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к залу ожидания.

2.12.1. Помещения Отдела инженерной инфраструктуры МУП КХ «Водоканал» и место ожидания должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам.

Помещения для приема Заказчиков оборудуются противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

Рабочие места специалистов Отдела инженерной инфраструктуры МУП КХ «Водоканал» оснащаются настенной или настольной табличкой с указанием фамилии, имени, отчества и должности, обеспечиваются необходимым оборудованием (компьютерами, средствами электронно-вычислительной техники, средствами связи, включая сеть Интернет), канцелярскими принадлежностями, стулом для приема заявителя.

2.12.2. Места для ожидания приема Заказчиков должны быть оборудованы стульями, обеспечивать возможность комфортного ожидания сидя не менее 2 человек, обеспечены местами общественного пользования (туалетами).

2.12.3. Здание, в котором расположено МУП КХ «Водоканал», находится в пешеходной доступности (не более 10 минут пешком) для Заказчиков от остановок общественного транспорта.

Здание оборудовано отдельным входом для свободного доступа заявителей в помещения.

Центральный вход в здание оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о наименовании МУП КХ «Водоканал».

2.13. Показатели доступности и качества муниципальной услуги

2.13.1. Показатели доступности муниципальной услуги:

1) равные права и возможности по получению муниципальной услуги для Заказчиков;

2) общая информированность о порядке и способах получения муниципальной услуги для Заказчиков (в сети Интернет, в СМИ, на информационном стенде, по телефону, по электронной почте);

3) размещение МУП КХ «Водоканал» с учетом максимальной пространственной доступности (по времени не более 15-50 минут, за которое Заказчик может добраться до него);

4) режим работы МУП КХ «Водоканал» обеспечивает возможность получить результат предоставления муниципальной услуги в течение рабочего времени.

2.13.2. Показатели качества муниципальной услуги:

- 1) получение готового результата в установленный срок (своевременность оказания);
- 2) время, затраченное на получение конечного результата;
- 3) возможность для Заказчика получить максимальный конечный эффект;
- 4) удовлетворенность Заказчиков отношением специалистов отдела инженерной инфраструктуры в процессе предоставления муниципальной услуги, готовность оказать эффективную помощь при возникновении трудностей;
- 5) количество обжалования действий или бездействия должностных лиц МУП КХ «Водоканал».

2.14. Иные требования.

2.14.1. Местонахождение и график работы МУП КХ «Водоканал»: 236022, г. Калининград, ул. Комсомольская, 12:

- отдел инженерной инфраструктуры: 2 этаж, кабинет № 21.

График работы МУП КХ «Водоканал»:

- понедельник-пятница с 08:00 до 17:00, обед с 13:00 до 14:00;
- в предпраздничные дни с 08:00 до 16:00, обед с 13:00 до 14:00;
- выходные дни - суббота, воскресенье, праздничные дни.

График приема в отделе инженерной инфраструктуры: понедельник, среда с 09:00 до 13:00.

2.14.2. Адрес официального сайта МУП КХ «Водоканал» в сети Интернет: [www.vodokanal-kaliningrad.ru.](http://www.vodokanal-kaliningrad.ru.), адрес официального сайта администрации городского округа «Город Калининград» в сети Интернет [www.klgd.ru](http://www.klgd.ru).

Адрес электронной почты МУП КХ «Водоканал»: [kldvodokanalpr@mail.ru](mailto:kldvodokanalpr@mail.ru).

Адрес электронной почты отдела инженерной инфраструктуры МУП КХ «Водоканал»: [pto-kaliningrad@mail.ru](mailto:pto-kaliningrad@mail.ru).

Телефон для справок отдела инженерной инфраструктуры МУП КХ «Водоканал»: 21-97-54.

2.14.3. Порядок информирования заинтересованных лиц о правилах предоставления муниципальной услуги.

Информация о порядке оформления и выдаче акта о присоединении предоставляется специалистами отдела инженерной инфраструктуры МУП КХ «Водоканал»:

- с использованием средств телефонной связи;
- посредством размещения на информационном стенде;
- посредством размещения на официальном сайте МУП КХ «Водоканал» и официальном сайте администрации городского округа «Город Калининград» в сети Интернет;
- по электронной почте.

2.14.4. Порядок информирования о процедуре предоставления муниципальной услуги.

Информация о процедуре предоставления муниципальной услуги предоставляется на бесплатной основе.

Получение Заказчиками информации о процедуре предоставления муниципальной услуги может осуществляться путем индивидуального и публичного информирования.

Индивидуальное информирование о процедуре предоставления муниципальной услуги осуществляется специалистами отдела инженерной инфраструктуры МУП КХ «Водоканал» при личном обращении Заказчиков или при обращении по телефону.

При личном обращении Заказчика специалист отдела инженерной инфраструктуры МУП КХ «Водоканал» дает полный, точный и понятный ответ на поставленные вопросы. Продолжительность индивидуального устного информирования каждого Заказчика составляет не более 10 минут.

При консультации по телефону специалист отдела инженерной инфраструктуры МУП КХ «Водоканал» должен назвать свою фамилию, наименование отдела, а затем в вежливой форме четко и подробно проинформировать обратившегося по интересующим вопросам. При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

При консультировании по письменным обращениям специалист отдела инженерной инфраструктуры МУП КХ «Водоканал» должен дать четкий и лаконичный ответ на поставленные вопросы с указанием фамилии, инициалов и номера телефона исполнителя. Ответ выдается под роспись или направляется по почте (по электронной почте) на адрес, указанный обратившимся, в срок, не превышающий 5 рабочих дней с момента поступления письменного обращения.

Публичное информирование осуществляется путем публикации информационных материалов в средствах массовой информации (далее - СМИ), на официальном сайте МУП КХ «Водоканал» и на официальном сайте администрации городского округа «Город Калининград» в сети Интернет.

2.14.5. На официальном сайте МУП КХ «Водоканал» в сети Интернет [www.vodokanal-kaliningrad.ru](http://www.vodokanal-kaliningrad.ru) в разделе «Абонентам», подразделе «Отдел инженерной инфраструктуры» и на официальном сайте администрации городского округа «Город Калининград» в сети Интернет [www.klgd.ru](http://www.klgd.ru) в баннере «Услуги», разделе «ЖКХ» размещаются следующие материалы:

- место нахождения и график работы МУП КХ «Водоканал» и отдела инженерной инфраструктуры МУП КХ «Водоканал»;
- номера телефонов для справок;
- адрес официального сайта МУП КХ «Водоканал» в сети Интернет и официального сайта администрации городского округа «Город Калининград» в сети Интернет, содержащего информацию о предоставлении муниципальной услуги;
- адрес электронной почты МУП КХ «Водоканал» и отдела инженерной инфраструктуры МУП КХ «Водоканал»;

- порядок получения информации Заказчиками по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе о ходе предоставления муниципальной услуги;
- перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;
- описание процедуры предоставления муниципальной услуги в текстовом виде и в виде блок-схемы;
- выдержка из Регламента;
- полный текст Регламента.

### Раздел 3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения.

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

- подготовка проекта акта о присоединении;
- проверка и согласование заместителем директора по обеспечению и развитию производства проекта акта о присоединении;
- рассмотрение, подписание акта о присоединении директором МУП КХ «Водоканал»;
- передача заместителем директора по обеспечению и развитию производства акта о присоединении ответственному исполнителю отдела инженерной инфраструктуры;
- регистрация акта о присоединении;
- выдача Заказчику акта о присоединении;
- подшивка комплекта документов в дело.

#### 3.2. Подготовка проекта акта о присоединении.

3.2.1. Основанием для начала действия является поступление в отдел инженерной инфраструктуры МУП КХ «Водоканал» актов служб МУП КХ «Водоканал»:

- о присоединении к наружным сетям водопровода, фиксирующий техническую готовность к подаче ресурса;
- о присоединении к сетям наружной канализации;
- приемки водомерного узла.

Акты передаются в отдел инженерной инфраструктуры не позднее 2 рабочих дней с момента их подписания Заказчиками.

3.2.2. Специалист отдела инженерной инфраструктуры, назначенный начальником отдела инженерной инфраструктуры (далее - Специалист отдела инженерной инфраструктуры, ответственный за предоставление муниципальной услуги) в срок, не позднее 2 рабочих дней от даты поступления третьего акта:

- проверяет наличие документов, поступивших в отдел инженерной инфраструктуры от служб МУП КХ «Водоканал»;
- проверяет выполнение Заказчиком обязательств по договору о подключении объекта капитального строительства к системам коммунальной инфраструктуры водоснабжения, водоотведения и очистки сточных вод

г. Калининграда и наличие документа, подтверждающего оплату по договору о подключении.

- осуществляет подготовку проекта акта о присоединении в трех экземплярах;

- передает три экземпляра проекта акта о присоединении заместителю директора по обеспечению и развитию производства (лицу, его замещающему).

3.2.4. Максимальное время, затраченное на процедуру подготовки проекта акта о присоединении, передачу заместителю директора по обеспечению и развитию производства (лицу, его замещающему), не должно превышать 3 часа.

3.3. Проверка и согласование заместителем директора по обеспечению и развитию производства проекта акта о присоединении.

3.3.1. Основанием для начала действия полученный проект акта о присоединении (в 3-х экземплярах).

3.3.2. Заместитель директора по обеспечению и развитию производства МУП КХ «Водоканал» (лицо, его замещающее):

- рассматривает, согласовывает проект акта о присоединении;

- передает три экземпляра проекта акта о присоединении директору МУП КХ «Водоканал» (лицу, его замещающему).

3.3.3. Максимальное время, затраченное на процедуру проверки, согласования заместителем директора по обеспечению и развитию производства проекта акта о присоединении, не должно превышать 60 минут.

3.4. Рассмотрение, подписание акта о присоединении директором МУП КХ «Водоканал».

3.4.1. Основанием для начала действия являются полученные три экземпляра проекта акта о присоединении, согласованные заместителем директора по обеспечению и развитию производства (лицом, его замещающим).

3.4.2. Директор МУП КХ «Водоканал» (лицо, его замещающее) рассматривает, подписывает три экземпляра акта о присоединении и передает их в тот же день заместителю директора по обеспечению и развитию производства (лицу, его замещающему).

Максимальное время, затраченное на рассмотрение и подписание директором МУП КХ «Водоканал» акта о присоединении к сетям инженерно-технического обеспечения МУП КХ «Водоканал», не должно превышать 60 минут.

3.4.3. Заместитель директора по обеспечению и развитию производства (лицо, его замещающее) передает в тот же день специалисту отдела инженерной инфраструктуры, ответственному за предоставление муниципальной услуги, подписанные директором МУП КХ «Водоканал» (лицом, его замещающим) три экземпляра акта о присоединении.

Максимальное время, затраченное на передачу специалисту отдела инженерной инфраструктуры, ответственному за предоставление муниципальной услуги, подписанных директором МУП КХ «Водоканал» (лицом, его замещающим) трех экземпляров акта о присоединении, не должно превышать 60 минут.

3.5. Регистрация акта о присоединении.

3.5.1. Основанием для начала действия являются полученные подписанные директором МУП КХ «Водоканал» три экземпляра акта о присоединении.

3.5.2. Специалист отдела инженерной инфраструктуры, ответственный за предоставление муниципальной услуги:

- регистрирует акт о присоединении в журнале «Регистрации и выдачи актов о присоединении»;

- осуществляет ввод информации о регистрации акта о присоединении в программу «Учет технических условий».

- оповещает Заказчика о готовности акта о присоединении посредством телефонной связи.

3.5.3. Максимальное время, затраченное на процедуру регистрации акта о присоединении, оповещение Заказчика о готовности акта о присоединении, не должно превышать 40 минут.

3.6. Выдача Заказчику акта о присоединении.

3.6.1. Основанием для начала действия является зарегистрированный акт о присоединении и прибытие Заказчика.

3.6.2. Специалист отдела инженерной инфраструктуры, ответственный за предоставление муниципальной услуги:

- устанавливает личность и правомочность Заказчика (его представителя при предъявлении доверенности, подтверждающей полномочия);

- организует подписание Заказчиком (уполномоченным лицом Заказчика) трех экземпляров акта о присоединении (для юридических лиц с приложением печати организации);

- выдает Заказчику (его представителю) два экземпляра зарегистрированного акта о присоединении под роспись в журнале «Регистрации и выдачи актов о присоединении».

3.6.3. Максимальное время, затраченное на процедуру выдачи Заказчику акта о присоединении, не должно превышать 10 минут.

3.7. Подшивка комплекта документов в дело.

3.7.1. Основанием для начала действия является зарегистрированный и подписанный Заказчиком (его представителем) акт о присоединении.

3.7.2. Специалист отдела инженерной инфраструктуры, ответственный за предоставление муниципальной услуги подшивает в дело «Выдача актов о присоединении к сетям инженерно-технического обеспечения» один экземпляр акта о присоединении, акт о присоединении к наружным сетям водопровода, фиксирующий техническую готовность к подаче ресурса, акт о присоединении к сетям наружной канализации, акт приемки водомерного узла, копию договора о подключении объекта капитального строительства к системам коммунальной инфраструктуры водоснабжения, водоотведения и очистки сточных вод г. Калининграда, копию документа, подтверждающего оплату по договору о подключении.

3.7.3. Максимальное время, затраченное на процедуру подшивки в дело комплекта документов Заказчика, не должно превышать 20 минут.

3.8. Блок-схема процедуры оформления и выдачи акта о присоединении объекта капитального строительства (реконструкции) к сетям инженерно-

технического обеспечения МУП КХ «Водоканал» представлена в приложении № 1 к настоящему Регламенту.

3.9. Порядок прохождения документов по оформлению и выдаче акта о присоединении объекта капитального строительства (реконструкции) к сетям инженерно-технического обеспечения МУП КХ «Водоканал» представлен в приложении № 2 к настоящему Регламенту.

#### Раздел 4. Формы контроля за исполнением административного регламента.

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги и принятием решений осуществляется начальником отдела инженерной инфраструктуры МУП КХ «Водоканал», ответственным за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги. Указанным должностным лицом определяется периодичность осуществления текущего контроля.

По результатам контроля в случае выявления нарушений прав Заказчиков осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.2. Специалист отдела инженерной инфраструктуры, ответственный за предоставление муниципальной услуги несет персональную ответственность за:

- несоблюдение сроков оформления проекта акта о присоединении с момента получения третьего акта;
- несоблюдение порядка и правильности оформления проекта акта о присоединении;
- несоблюдение сроков оповещения Заказчика;
- несоблюдение сроков регистрации акта о присоединении в журнале «Регистрации и выдачи актов о присоединении»;
- правильность выдачи акта Заказчику.

4.3. Начальник отдела инженерной инфраструктуры МУП КХ «Водоканал» несет персональную ответственность за:

- несоблюдение сроков предоставления муниципальной услуги.

4.4. Начальники соответствующих служб МУП КХ «Водоканал» несут персональную ответственность за несоблюдение сроков предоставления в отдел инженерной инфраструктуры МУП КХ «Водоканал»:

- акта о присоединении к наружным сетям водопровода, акта о присоединении к сетям наружной канализации, акта приемки водомерного узла.

4.5. Персональная ответственность должностных лиц (специалистов) закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

4.6. Проверка полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляется на основании соответствующих распорядительных документов МУП КХ «Водоканал», комитета городского хозяйства администрации городского округа «Город Калининград».

Проверки могут быть плановыми (осуществляться на основании годовых, квартальных, ежемесячных планов работы МУП КХ «Водоканал», комитета

городского хозяйства администрации городского округа «Город Калининград») и внеплановыми. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги, или порядок выполнения отдельных административных процедур (тематические проверки). Проверка также может проводиться по конкретному обращению Заказчика.

Раздел 5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего услугу, а также должностных лиц.

5.1. Заказчики (получатели муниципальной услуги) имеют право на обжалование действий или бездействия должностных лиц, специалистов МУП КХ «Водоканал» в досудебном и судебном порядке.

5.2. Заказчики имеют право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения обращения (жалобы), в досудебном или судебном порядке, если это не затрагивает разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законодательством Российской Федерации тайну.

5.3. Заказчики могут обжаловать в следующем порядке действия или бездействие должностных лиц (специалистов):

- специалистов отдела инженерной инфраструктуры МУП КХ «Водоканал» - начальнику отдела инженерной инфраструктуры МУП КХ «Водоканал»;

- начальника отдела инженерной инфраструктуры МУП КХ «Водоканал» - заместителю директора по обеспечению и развитию производства МУП КХ «Водоканал»;

- заместителя директора по обеспечению и развитию производства МУП КХ «Водоканал» - директору МУП КХ «Водоканал».

- директора МУП КХ «Водоканал» - первому заместителю главы администрации, председателю комитета городского хозяйства администрации городского округа «Город Калининград».

5.4. Директор МУП КХ «Водоканал», первый заместитель главы администрации, председатель комитета городского хозяйства администрации городского округа «Город Калининград» проводят личный прием Заказчиков.

Личный прием должностными лицами проводится в приемное время.

При личном приеме Заказчик предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема Заказчика.

В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия Заказчика может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема Заказчика. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.5. При обращении Заказчиков в письменной форме срок рассмотрения письменного обращения не должен превышать 30 календарных дней со дня регистрации такого обращения.

В исключительных случаях (в том числе необходимости направления запроса в другие организации о представлении дополнительных документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения, уполномоченное на то должностное лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на 30 календарных дней, уведомив в письменном виде Заказчика о продлении срока рассмотрения и его причинах.

5.6. Заказчик в своем письменном обращении, в обязательном порядке, указывает либо наименование структурного подразделения, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свою фамилию, имя, отчество, телефон, почтовый адрес (либо электронный - если обращение направлено по электронной почте), по которому должен быть направлен ответ (уведомление о продлении срока ответа на обращение или его переадресацию), излагает суть обращения, свои доводы, ставит личную подпись и дату.

Дополнительно в письменном обращении могут быть указаны:

- основания, по которым Заказчик считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия к их реализации либо незаконно возложена какая-либо обязанность;

- иные сведения, которые Заказчик считает необходимым сообщить.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов Заказчик прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

5.7. Должностное лицо, получившее обращение Заказчика, обеспечивает его объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение, в случае необходимости - с участием Заказчика.

По результатам рассмотрения обращения должностным лицом принимается решение об удовлетворении требований Заказчика либо об отказе в их удовлетворении. В адрес Заказчика в установленный срок направляется письменный ответ.

Если в результате рассмотрения обращения жалоба признана обоснованной, то соответствующим должностным лицом принимается решение об устранении недостатков, выявленных по результатам рассмотрения жалобы, и о привлечении к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации должностного лица (специалистов), ответственного (ответственных) за действия (бездействие) и решения, осуществленные (принятые) в ходе предоставления услуги.

5.8. Если в письменном обращении не указаны фамилия Заказчика, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, то ответ на обращение не дается.

При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, то соответствующее должностное лицо вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить Заказчику, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем сообщается Заказчику, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

Если в письменном обращении Заказчика содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу, в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, директор МУП КХ «Водоканал» вправе принять решение о прекращении переписки с Заказчиком по данному вопросу. О данном решении в письменном виде уведомляется Заказчик, направивший обращение.

5.9. Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, Заказчику, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

Если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, Заказчик вправе вновь направить обращение к соответствующему должностному лицу.

5.10. Заказчики могут сообщить о нарушении своих прав и законных интересов, противоправных решениях, действиях или бездействии должностных лиц МУП КХ «Водоканал», нарушении положений Регламента, некорректном поведении или нарушении служебной этики:

- по номерам телефонов, содержащихся на официальном сайте МУП КХ «Водоканал» [www.vodokanal-kaliningrad.ru](http://www.vodokanal-kaliningrad.ru), администрации городского округа городского округа «Город Калининград» [www.klgd.ru](http://www.klgd.ru);

- на официальный сайт МУП КХ «Водоканал» [www.vodokanal-kaliningrad.ru](http://www.vodokanal-kaliningrad.ru), на официальный сайт администрации городского округа «Город Калининград» [www.klgd.ru](http://www.klgd.ru) и по электронной почте МУП КХ «Водоканал» [kldvodokanalpr@mail.ru](mailto:kldvodokanalpr@mail.ru), администрации городского округа «Город Калининград» [cityhall@klgd.ru](mailto:cityhall@klgd.ru).

Сообщение Заказчика должно содержать следующую информацию:

- фамилию, имя, отчество, место жительства или пребывания;
- наименование структурного подразделения, должность, фамилию, имя и отчество должностного лица (специалиста), при наличии информации, решение, действие (бездействие) которого нарушает права и законные интересы Заказчика (получателя муниципальной услуги);

- суть нарушения прав и законных интересов, противоправного решения, действия (бездействия);

- сведения о способе информирования Заказчика о принятых мерах по результатам рассмотрения его обращения.

5.11. Письменное обращение Заказчика подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления.

5.12. Заказчики – физические лица вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления услуги, действия или бездействие должностных лиц МУП КХ «Водоканал» в суде общей юрисдикции в порядке гражданского судопроизводства по месту жительства Заказчика или по месту нахождения

МУП КХ «Водоканал». Заказчик вправе обратиться в суд в течение трех месяцев со дня, когда ему стало известно о нарушении его прав.

Юридические лица и индивидуальные предприниматели вправе обжаловать действия (бездействие) должностных лиц, ответственных за предоставление услуги, в течение трех месяцев в Арбитражном суде Калининградской области в порядке, предусмотренном Арбитражным процессуальным кодексом Российской Федерации.