**Р О С С И Й С К А Я Ф Е Д Е Р А Ц И Я**

**Совет Остаповского сельского поселения**

Шуйского муниципального района Ивановской области

**Третьего созыва**

155908 Ивановская область Шуйский муниципальный район деревня Остапово ул Зелёная д.72 телефон 3-04-75

**РЕШЕНИЕ**

**«\_29» 09 20150 год №\_\_12**

С целью установления на предприятиях, обслужи­вающих жилищный фонд Остаповского сельского поселения Шуйского муниципального района Ивановской области единого подхода к рассмотрению обращений граждан по вопросам содержания и ремонта жилищного фонда, Совет Остаповского сельского поселения

**РЕШИЛ:**

1. Утвердить «Порядок рассмотрения обращений граждан по вопросам содержания и ремонта жилого фонда Остаповского сельского поселения» согласно приложению.
2. Настоящее решение обнародовать в «Вестнике Остаповского сельского поселения» и на сайте Остаповского сельского поселения .

Председатель Совета Остаповского

сельского поселения Н.Р. Малаев

Приложение

к Решению

Совета Остаповского сельского поселения

29.09.2015 г. № 12

**Порядок рассмотрения обращений граждан по вопросам содержания и ремонта жилого фонда.**

1. Настоящий Порядок разработан в целях установления на предприятиях, обслужи­вающих жилищный фонд, единого подхода к рассмотрению обращений граждан по вопросам содержания и ремонта жилищного фонда (в дальнейшем - обращений граждан).

2. Обращения граждан поступают в письменной или устной форме и подразделяются на заявления, жалобы и предложения:

**Заявление** - обращение гражданина (граждан) по поводу возникших неисправностей инженерного оборудования квартиры или жилого дома, а также конструктивных элементов зда­ния, снижающих гарантированный уровень качества предоставления жилищно-коммунальных услуг, безопасность проживания или причиняющих вред его имуществу.

**Жалоба** - обращение гражданина (граждан) по поводу нарушения должностными или юридическими лицами своих обязанностей по предоставлению гарантированного уровня каче­ства жилищно-коммунальных услуг, по созданию безопасных для жизни и здоровья условий проживания, или в случае нанесения материального ущерба, имуществу.

**Предложения** - обращение гражданина (граждан), содержащее изложение конкретных мер, направленных на улучшение деятельности жилищных предприятий, улучшение техниче­ского состояния дома, благоустройство придомовой территории.

Обращения граждан проходят следующие этапы рассмотрения:

-прием, регистрация, определение исполнителя, доведение обращения до исполнителя;

-отработка обращения исполнителем;

-снятие с контроля обращения.

1. С заявлением, жалобой и предложением гражданин вправе обратиться в любую орга­низацию, выполняющую работы по содержанию и текущему ремонту жилищного фонда, а так­же в организации и органы, наделенные полномочиями по осуществлению контроля за указан­ными работами.
2. Прием и регистрация обращений граждан по вопросам ЖКХ:
3. Прием обращений граждан производится в течение рабочего дня. В случае аварии обращения принимаются и регистрируются в любое время суток в соответствующей аварийно-диспетчерской службе.
4. Все обращения, поступающие в письменной или устной форме, регистрируются, пе­редаются руководителю предприятия и организации, и после определения исполнителя по от­ работке данного обращения, вносятся в систему учета и контроля обращений граждан по во­просам содержания и ремонта жилищного фонда.

Регистрация включает в себя внесение информации в журнал, присвоение номера, указания адреса заявителя, его фамилии и инициалов, содержания обращения, даты поступления об­ращения.

4.3. Обращение, поступающие к диспетчеру ЖЭУ, в аварийно-диспетчерские службы организаций, обслуживающих жилищный фонд доводится до исполнителей в день поступления обращения. При поступлении обращений в другие подразделения и организации - на следую­щий день после дня поступления обращения. В случае определения нескольких исполнителей обращение доводится до каждого исполнителя.

5. Рассмотрение обращений граждан по вопросам содержания и ремонта жилищного фонда:

5.1. Работы по обращениям граждан по вопросам ремонта жилищного фонда, поступив­шим к диспетчеру ЖЭУ или в аварийно-диспетчерские службы организаций, обслуживающих жилищный фонд, выполняются в соответствии с предельными сроками устранения неисправно­стей при выполнении внепланового (непредвиденного) текущего ремонта отдельных частей жилых домов и оборудования, правил и норм технической эксплуатации жилищного фонда, утвержденных постановлением Госстроя России от 27.09.2003. № 170 «Об утверждении правил и норм эксплуатации жилищного фонда».

5.2. Сроки начала принятия мер по обращениям граждан устанавливаются следующими:

* при подаче обращения в организации, обслуживающие муниципальный жилищный фонд - **со дня, следующего за днем поступления**;
* при подаче обращения в администрацию поселения - **на второй день по­сле поступления;**
* при подаче обращения в другие организации обращение должно быть рассмотрено на второй день со дня поступления;
* при подаче обращения в связи с аварийной ситуацией - со времени поступления обраще­ния;
* при подаче жалобы или предложения сроки рассмотрения устанавливаются действую­щим законодательством.

5.3. После завершения ремонтных работ исполнителем подписывается акт. Данный акт подписывается жильцом, подавшим обращение, и вносится в журнал учета обращений для сня­тия с контроля.

5.4. Контроль за соблюдением сроков отработки обращений граждан осуществляет должностное лицо, определенное главой администрации сельского поселения.

1. Еженедельно, для оперативной работы по принятию мер, направленных на отработ­ку обращений граждан, назначенное должностное лицо, подготавливает информацию и докла­дывает главе администрации сельского поселения .
2. Во всех жилищных предприятиях назначаются ответственные лица за соблюдением сроков отработки обращений граждан. На данные лица возлагается ответственность и предос­тавляются полномочия по координации действий подведомственных структурных подразделе­ний по соблюдению сроков выполнения ремонтных работ.