



**ГОСУДАРСТВЕННАЯ ЖИЛИЩНАЯ ИНСПЕКЦИЯ
КИРОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

РАСПОРЯЖЕНИЕ

29.12.2023

№ *10*

г. Киров

**Об утверждении Порядка
рассмотрения обращений заявителей и их применения для целей
реинжиниринга по предоставлению государственной услуги
лицензирование предпринимательской деятельности по управлению
многоквартирными домами**

В целях достижения показателей клиентоцентричности при оказании государственной услуги – лицензирование предпринимательской деятельности по управлению многоквартирными домами:

1. Утвердить Порядок рассмотрения обращений заявителей и их применения для целей реинжиниринга предоставления государственной услуги - лицензирование предпринимательской деятельности по управлению многоквартирными домами согласно приложению.

2. Разместить настоящее распоряжение на официальном сайте государственной жилищной инспекции Кировской области.

Начальник
государственной жилищной
инспекции Кировской области

А.А. Дудникова

Приложение

УТВЕРЖДЕН

распоряжением

государственной жилищной
инспекции Кировской области

от 29.12.2023 № 10

ПОРЯДОК

рассмотрения обращений заявителей и их применения для целей реинжиниринга по предоставлению государственной услуги - лицензирование предпринимательской деятельности по управлению многоквартирными домами

1. Настоящий Порядок разработан с целью рассмотрения обращений, поступивших от заявителя (внешнего клиента) для реинжиниринга предоставления государственной жилищной инспекцией Кировской области (далее – инспекция) государственной услуги – лицензирование предпринимательской деятельности по управлению многоквартирными домами (далее – государственная услуга).

2. Внешние клиенты (индивидуальные предприниматели и юридические лица или их представители) могут направить свои обращения по вопросам предоставления государственной услуги через систему внешней обратной связи, через Единый портал государственных и муниципальных услуг (далее – ЕПГУ), по электронной почте, через социальные сети инспекции, письменно (нарочно).

3. Основными целями обработки предложений являются:

реинжиниринг государственной услуги;

разработка мер, направленных на повышение качества предоставляемой государственной услуги;

определение степени соответствия качества фактически предоставляемой государственной услуги установленным стандартам качества государственных услуг;

устранение нарушений прав клиентов и предотвращение таких нарушений в будущем;

повышение уровня доверия клиентов.

4. Обращение внешнего клиента направляется в инспекцию исключительно в письменной форме и может носить характер предложения, претензии или жалобы.

Предложение – это рекомендация клиента по совершенствованию деятельности инспекции, организации работы структурного подразделения или отдельных его сотрудников по предоставлению государственной услуги.

Претензия – это требование клиента к инспекции об урегулировании спора (конфликта), связанного с предоставлением государственной услуги.

Жалоба – это требование клиента к инспекции об устранении или защите его нарушенных прав или законных интересов.

5. Обращения клиентов должны содержать следующие сведения:

наименование юридического лица (индивидуального предпринимателя) либо фамилию, имя, отчество представителя;

суть обращения;

дата обращения;

контактная информация заявителя для обратной связи;

личная подпись руководителя (представителя);

при направлении обращения представителем – приложить документ, подтверждающий полномочия;

в целях обоснования своих доводов, клиент вправе приложить к обращению, подтверждающие документы.

6. Инспекция вправе отказать в приеме обращения в следующих случаях:

обращение не является предложением, претензией, жалобой в рамках предоставления государственной услуги;

в тексте обращения содержатся оскорбительные высказывания, ненормативная лексика, угрозы в адрес инспекции и ее сотрудников;

текст обращения неразборчив, не поддается к прочтению;

обращение носит рекламный характер;

обращение оформлено не уполномоченным лицом либо лицом, которое не относится к внешнему клиенту инспекции (не является клиентом для предоставления государственной услуги);

по существу обращения уже принято решение судом или рассматривается судом.

7. Все поступившие обращения заявителей в обязательном порядке регистрируются канцелярией инспекции (с присвоением регистрационного номера и даты) и передаются на рассмотрение в отдел по лицензированию управляющей организации в соответствии с правилами документооборота, принятого в инспекции.

8. Срок рассмотрения обращений, указанных в настоящем Порядке составляет 15 рабочих дней, ответ заявителю предоставляется за подписью руководителя инспекции по тем же каналам связи, по которым оно поступило, если иное не указано в обращении клиента.

9. Информация о принятых обращениях и их тематике регистрируется в специальном журнале, который ведет и анализирует отдел по лицензированию управляющих организаций инспекций.

10. При рассмотрении поступивших обращений, содержащих сведения о предложениях по совершенствованию оказания государственной услуги принимаются во внимание их рациональность, целесообразность, возможность их применения и соответствие требованиям законодательства Российской Федерации.

11. В случае принятия решения о применении поступившего предложения от клиента, начальник отдела по лицензированию управляющих организаций направляет служебную записку на имя руководителя инспекции для дальнейшего принятия решения.

12. Полученные обращения и ответы на них, хранятся в инспекции не менее 3 лет.

13. Устранение нарушений и их последствий осуществляется инспекцией путем принятия соответствующих решений, принятых руководителем инспекции на основе всестороннего и полного рассмотрения обращения (жалобы),

обоснованности и правомерности (относимости существа обращения (предложения, претензии) с нормами действующего законодательства Российской Федерации).

14. Настоящий Порядок не распространяется на обращения внешних клиентов, поступивших в инспекцию в устной форме.

15. Действие настоящего Порядка распространяется на работу отдела по лицензированию управляющих организаций инспекции, который оказывает государственную услугу и является обязательным для исполнения всеми сотрудниками отдела.

7. Настоящий Порядок подлежит размещению на официальном сайте инспекции.

8. Настоящий Порядок подлежит актуализации при внесении изменений в действующее законодательство Российской Федерации.