

# ПОСТАНОВЛЕНИЕ

## АДМИНИСТРАЦИИ НЕФТЕКУМСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ

25 апреля 2024 г.

г.Нефтекумск

№ 607

Об утверждении административного регламента по предоставлению управлением жилищно-коммунального хозяйства администрации Нефтекумского муниципального округа Ставропольского края муниципальной услуги «Предоставление информации, в том числе с использованием государственной информационной системы жилищно-коммунального хозяйства, о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению»

В соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», с Порядком разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг, утвержденным постановлением администрации Нефтекумского муниципального округа Ставропольского края от 11 декабря 2023 г. № 1910, заключением отдела правового, кадрового обеспечения и профилактики коррупционных правонарушений администрации Нефтекумского муниципального округа Ставропольского края по проведению экспертизы проекта административного регламента на соответствие его действующему законодательству, учитывая, что условия независимой экспертизы выполнены, срок проведения независимой экспертизы соблюден, администрация Нефтекумского муниципального округа Ставропольского края

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемый административный регламент по предоставлению управлением жилищно-коммунального хозяйства администрации Нефтекумского муниципального округа Ставропольского края муниципальной услуги «Предоставление информации, в том числе с использованием государственной информационной системы жилищно-коммунального хозяйства, о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению».

2. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации Нефтекумского муниципального округа Ставропольского края Лягуся А.В.

3. Настоящее постановление вступает в силу со дня его обнародования.

Первый заместитель главы администрации  
Нефтекумского муниципального округа  
Ставропольского края



А.А.Заиченко



УТВЕРЖДЕН  
постановлением администрации  
Нефтекумского муниципального округа  
Ставропольского края  
от 25 апреля 2024 г. № 607

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**  
по предоставлению управлением жилищно-коммунального хозяйства  
администрации Нефтекумского муниципального округа Ставропольского края  
муниципальной услуги «Предоставление информации, в том числе  
с использованием государственной информационной системы  
жилищно-коммунального хозяйства, о порядке предоставления  
жилищно-коммунальных услуг населению»

**I. Общие положения**

**1.1. Предмет регулирования административного регламента.**

Административный регламент «Предоставление информации, в том числе с использованием государственной информационной системы жилищно-коммунального хозяйства, о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» (далее – административный регламент, муниципальная услуга) определяет сроки и последовательность административных процедур (действий), порядок взаимодействия с заявителями и иными органами при предоставлении муниципальной услуги, разработан в целях повышения качества и доступности результатов предоставления муниципальной услуги, создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при предоставлении муниципальной услуги.

**1.2. Круг заявителей.**

Правом на получение муниципальной услуги обладают физические лица, юридические лица, индивидуальные предприниматели, главы крестьянского (фермерского) хозяйства (за исключением органов государственной власти), зарегистрированные по месту жительства или пребывания в данных населенных пунктах (далее - заявитель), а также представители заявителя, имеющие право в соответствии с законодательством Российской Федерации выступать от имени заявителя (далее – представители заявителя).

**1.3. Требование предоставления заявителю муниципальной услуги в соответствии с вариантом предоставления муниципальной услуги, соответствующим признакам заявителя, определенным в результате анкетирования, проводимого органом, предоставляющим услугу (далее - профилирование), а также результата, за предоставлением которого обратился заявитель.**

**1.3.1. Порядок предоставления муниципальной услуги не зависит от категории объединенных общими признаками заявителей, указанных в пункте 1.2 административного регламента. В связи с этим варианты предоставления муниципальной услуги, включающие порядок предоставления указанной услуги**

отдельным категориям заявителей, объединенных общими признаками, в том числе в отношении результата муниципальной услуги, за получением которого они обратились, не устанавливаются.

Результат предоставления муниципальной услуги может быть:

выдан лично заявителю в форме документа на бумажном носителе;

выдан через МФЦ;

направлен почтовым сообщением в адрес заявителя.

1.3.2. Информацию о предоставлении муниципальной услуги можно получить:

1) при непосредственном обращении в:

а) управление жилищно-коммунального хозяйства администрации Нефтекумского муниципального округа Ставропольского края (далее – управление ЖКХ), по адресу 356880, Ставропольский край, г. Нефтекумск, микрорайон 2, дом 14.

График работы: понедельник – пятница: с 8-00 до 17-00,

перерыв на обед: с 12-00 до 13-00.

Выходные дни: суббота, воскресенье

адрес электронной почты [admneftekumsk@mail.ru](mailto:admneftekumsk@mail.ru)

б) муниципальное бюджетное учреждение Нефтекумского муниципального округа Ставропольского края «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – многофункциональный центр, МФЦ). Юридический адрес: 356880, Ставропольский край г. Нефтекумск, проспект Нефтяников, 20 а.

График работы: понедельник – пятница: с 8-00 до 18-00,

предпраздничные дни: с 8-00 до 17-00 ,

среда с 8-00 до 20-00

суббота: с 9-00 до 13-00

Выходной день: воскресенье

Адрес электронной почты: [mfcneftekumsk@mail.ru](mailto:mfcneftekumsk@mail.ru);

2) по телефону:

Управления – 8 (86558)4-60-48;

МФЦ – 8 (86558) 4-45-99, 4-45-85.

3) с использованием:

официального сайта администрации Нефтекумского муниципального округа Ставропольского края <https://anmosk.gosuslugi.ru> (далее – сайт администрации);

регионального портала государственных услуг Ставропольского края: [www.26gosuslugi.ru](http://www.26gosuslugi.ru).

## II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

### 2.1. Наименование муниципальной услуги

«Предоставление информации, в том числе с использованием государственной информационной системы жилищно-коммунального хозяйства, о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению».

2.2. Наименование органа местного самоуправления, предоставляющего муниципальную услугу, организаций и государственных органов, участвующих в

предоставлении муниципальной услуги обращение в которые необходимо для предоставления муниципальной услуги.

Муниципальная услуга предоставляется управлением жилищно-коммунального хозяйства администрации Нефтекумского муниципального округа Ставропольского края, исполнение услуги возложено на отдел жилищно-коммунальных услуг и жилищного фонда.

При предоставлении муниципальной услуги запрещается требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы и организации, за исключением получения услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг.

При наличии соглашения между администрацией и МФЦ осуществляется консультирование, прием документов и выдачу результата предоставления муниципальной услуги через МФЦ.

### 2.3. Результат предоставления муниципальной услуги.

Результатом предоставления муниципальной услуги является предоставления заявителю информации, в том числе с использованием государственной информационной системы жилищно-коммунального хозяйства, о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

2.4. Сроки предоставления муниципальной услуги, в том числе с учетом необходимости обращения в организации, участвующие в предоставлении муниципальной услуги

Максимальный срок предоставления муниципальной услуги составляет 7 рабочих дней.

Срок выдачи (направления) документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги не должен превышать 2 рабочих дней.

### 2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги.

Перечень нормативных правовых актов Российской Федерации, Ставропольского края, регулирующих предоставление муниципальной услуги, с указанием их реквизитов и источников официального опубликования (далее – перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги), размещен на сайте администрации, на РПГУ и в соответствующем разделе Регионального реестра.

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги с разделением на документы и информацию, которые заявитель должен представить самостоятельно, и документы, которые заявитель вправе представить по собственной инициативе, так как они подлежат представлению в рамках межведомственного информационного взаимодействия

2.6.1. Для получения муниципальной услуги заявитель представляет: заявление по форме согласно приложению 1 к административному регламенту);

документ, удостоверяющий личность заявителя;

документ, удостоверяющий личность и подтверждающий полномочия представителя заявителя.

2.6.2. Способы получения заявителем заявления для муниципальной услуги.

Бланк заявления о предоставлении муниципальной услуги заявитель может получить при непосредственном обращении:

в Управление по адресу: г. Нефтекумск, микрорайон 2; дом 14;

в многофункциональный центр по адресу: г. Нефтекумск, микрорайон 1, дом 20;

Заявителю предоставляется возможность распечатать бланк заявления, размещенного:

на сайте администрации (<https://anmosk.gosuslugi.ru>);

на РПГУ.

2.6.3. Способы обращения заявителя для подачи (направления) заявления и документов о предоставлении муниципальной услуги:

Заявитель или его представитель представляет в Управление заявление по форме согласно приложению 1 к административному регламенту, одним из следующих способов:

1) на бумажном носителе посредством личного обращения:

в Управление;

в многофункциональный центр;

2) посредством:

почтового отправления в Управление с уведомлением о вручении;

электронного адреса Управления.

Тексты документов в форме документов на бумажном носителе, должны быть: написаны разборчиво, фамилия, имя и отчество (при наличии) заявителя; адреса места жительства написаны полностью; не иметь серьезных повреждений, наличие которых допускает многозначность истолкования содержания.

2.6.4. В соответствии со статьей 7 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» запрещается требовать от заявителя:

предоставления документов и информации или осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги;

предоставления документов и информации, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих муниципальную услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления, организаций, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами. Заявитель вправе представить указанные документы по собственной инициативе;

представления документов и информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением следующих случаев:

а) изменение требований нормативных правовых актов, касающихся предоставления муниципальной услуги, после первоначальной подачи заявления о предоставлении муниципальной услуги;

б) наличие ошибок в заявлении о предоставлении муниципальной услуги и документах, поданных заявителем после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги и не включенных в представленный ранее комплект документов;

в) истечение срока действия документов или изменение информации после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги;

г) выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего, работника многофункционального центра, работника организации, предусмотренной частью 1.1 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ от 27.07.2010 г., при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, о чем в письменном виде за подписью руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, руководителя многофункционального центра при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо руководителя организации, предусмотренной частью 1.1 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ от 27.07.2010 г., уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.

2.7. Перечень документов, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги:

Отсутствует.

2.8. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

Основания для отказа в приеме документов отсутствуют.

2.9. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления и отказа в предоставлении муниципальной услуги

Основания для отказа и приостановления муниципальной услуги отсутствуют.

2.10. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги, и способы ее взимания в случаях, предусмотренных

федеральными законами, нормативными правовыми актами Ставропольского края, муниципальными правовыми актами

Взимание государственной пошлины не предусмотрено. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

2.11. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги.

Максимальное время ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении услуги в администрации не может быть более 15 минут.

Максимальное время при получении результата предоставления услуги в администрации не может быть более 15 минут.

2.12. Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги.

Регистрация заявления осуществляется путем внесения информации о заявителе (номер заявления, фамилия, имя, отчество (при наличии) заявителя, дата приема заявления, контактная информация заявителя) в систему электронного делопроизводства (далее – СЭД Дело) в течение 10 минут. При поступлении заявления в электронной форме документ переносится на бумажный носитель с проставлением на нем даты поступления. Документ, поступивший в Управление в виде электронного документа, посредством почтового отправления, регистрируется в течение одного рабочего дня.

В случае получения заявления в день, предшествующий праздничным или выходным дням, регистрация производится в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

2.13. Требования к помещениям, в которых предоставляются муниципальные услуги, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления каждой муниципальной услуги

#### 2.13.1. Требования к помещениям

Помещения органа, предоставляющего муниципальную услугу, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам, оборудованы:

противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации;

средствами оказания первой медицинской помощи;

туалетными комнатами для посетителей.

Вход в здание (помещение) и выход из него оборудуются соответствующими указателями.

В помещении предусматриваются место для хранения верхней одежды посетителей, а также отдельный бесплатный туалет для посетителей.

На территории, прилегающей к помещению, располагается бесплатная парковка для автомобильного транспорта посетителей, в том числе предусматривающая места для специальных автотранспортных средств инвалидов.

Прием получателей муниципальной услуги осуществляется в залах обслуживания (информационных залах) и специально выделенных для этих целей помещениях - местах ожидания и приема заявителей.

#### 2.13.2. Требования к местам для ожидания:

Места ожидания должны соответствовать комфортным условиям для заявителей и оптимальным условиям работы специалистов.

Места ожидания должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам.

Вход и выход из помещений оборудуются соответствующими указателями.

Места ожидания в очереди на предоставление или получение документов должны быть оборудованы стульями, кресельными секциями, скамьями или банкетками. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не может составлять менее 5 мест.

Прием заявителей осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях и залах обслуживания.

Каждое рабочее место должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим и копирующим устройствам.

При организации рабочих мест должна быть предусмотрена возможность свободного входа и выхода специалистов из помещения при необходимости.

В интересах защиты прав граждан и сотрудников в процессе личного приема может производиться аудио - и (или) видеозапись, о чем перед приемом уведомляется гражданин.

Рабочие места сотрудников, предоставляющих муниципальную услугу по приему граждан, оборудуются:

оргтехникой, позволяющей предоставлять муниципальную услугу;  
настенными или настольными табличками с указанием фамилии, имени, отчества и должности сотрудника.

#### 2.13.3. Обязанности должностных лиц при ответе на обращения граждан (письменные, устные, по почте, телефону и т. д.):

При устном обращении заявителя (лично или по телефону) должностное лицо Управления, работник многофункционального центра, осуществляющий консультирование, подробно и в вежливой (корректной) форме информирует обратившихся по интересующим вопросам.

Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил заявитель, фамилии, имени, отчества (последнее – при наличии) и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

Если должностное лицо Управления, работник многофункционального центра не может самостоятельно дать ответ, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо или же обратившемуся

лицу должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно будет получить необходимую информацию.

Продолжительность информирования по телефону не должна превышать 10 минут.

2.13.4. Требования к размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации

При недостаточном естественном освещении информационные стенды должны быть дополнительно освещены. Шрифт должен быть четкий, цвет – яркий, контрастный к основному фону.

Информация на информационных стендах должна быть расположена последовательно и логично.

Интернет-сайты администрации должны:

1) содержать список регламентированных муниципальных услуг, тексты регламентов, приложения к регламентам, образцы заполнения заявлений и бланки заявлений или иметь ссылки на сайты, содержащие эти сведения.

2) предоставлять пользователям возможность:

распечатки бланков заявлений;

обмена мнениями по вопросам предоставления муниципальных услуг;

направления обращения и получения ответа в электронном виде.

2.13.5. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов

Вход и выход из помещений оборудуются соответствующими указателями.

Вход в помещения организации оборудуется пандусом, расширенным переходом, позволяющим обеспечить беспрепятственный вход инвалидов (инвалидов-колясочников). Вход в организацию оборудуется информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о наименовании, месте нахождения и режиме работы.

Кабинеты оборудуются информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о наименовании организации.

Организация обеспечивает инвалидов (включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников):

1) условиями для беспрепятственного доступа к местам предоставления муниципальной услуги;

2) возможностью самостоятельного передвижения по территории организации, входа в здание и выхода из него, посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с использованием кресла-коляски;

3) сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи в местах предоставления муниципальной услуги;

4) надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к местам предоставления муниципальной услуги;

5) оказание должностными лицами органа местного самоуправления помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими муниципальной услуги наравне с другими лицами.

#### 2.14. Показатели доступности и качества муниципальной услуги

##### 2.14.1. Показателями доступности являются:

простота и ясность изложения информационных документов;  
наличие различных каналов получения информации о предоставлении муниципальной услуги;

получать информацию о результате предоставления муниципальной услуги;  
соотношение количества заявителей, своевременно получивших муниципальную услугу в полном объеме к количеству заявителей;

отсутствие жалоб граждан на качество предоставленной им муниципальной услуги;

наличие парковых мест для маломобильных групп населения (далее – МГН);  
возможность получения муниципальной услуги инвалидам и МГН;

возможность обращаться в досудебном и (или) судебном порядке с жалобой на принятое решение или на действия (бездействие) должностных лиц, муниципальных служащих.

##### 2.14.2. Показателями качества являются:

точность исполнения;

профессиональная подготовка сотрудников;

высокая культура обслуживания заявителей.

количество обоснованных обжалований решений органа, предоставляющего муниципальные услуги.

2.15. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг и особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме

##### 2.15.1. Особенности предоставления муниципальной услуги в МФЦ.

При предоставлении муниципальной услуги в МФЦ на сотрудников МФЦ возложена обязанность:

по приему заявлений и документов от заявителей для предоставления муниципальной услуги;

информирования или консультирование заявителей о порядке предоставления муниципальных услуг в МФЦ, а также по иным вопросам, связанным с их предоставлением;

выдача заявителям документов по результатам предоставления муниципальных услуг, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации.

Информирование и консультирование заявителей в порядке предоставления муниципальной услуги, ходе рассмотрения запросов, а так же по иным вопросам, связанным с предоставлением муниципальной услуги, в МФЦ осуществляется бесплатно.

В МФЦ исключается взаимодействие заявителя с должностными лицами управления.

2.15.2. Предоставление муниципальной услуг в части подачи заявления через Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) и Региональный портал государственных и муниципальных услуг не предусмотрено.

Через Региональный портал государственных и муниципальных услуг [www.26gosuslugi.ru](http://www.26gosuslugi.ru), заявитель может записаться на прием к должностному лицу управления или специалисту МФЦ для подачи заявления и документов.

2.16. Случаи и порядок предоставления государственной услуги в упреждающем (проактивном) режиме

Предоставление муниципальной услуги в упреждающем (проактивном) режиме, предусмотренном частью 1 статьи 7.3 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», не предусмотрено.

### III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме, а также особенности выполнения административных процедур в МФЦ

#### 3.1. Перечень вариантов предоставления муниципальной услуги.

Варианты, включающие порядок предоставления указанной услуги отдельным категориям заявителей, объединенных общими признаками, в том числе в отношении результата муниципальной услуги, за получением которой они явились – отсутствуют.

3.1.1. Предоставление муниципальной услуги включает следующие административные процедуры:

консультирование заявителя по вопросу предоставления муниципальной услуги;

прием и регистрация заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

подготовка информации, в том числе с использованием информационной системы жилищно-коммунального хозяйства, о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению;

выдача или направление заявителю результата предоставления муниципальной услуги;

#### 3.2. Описание административных процедур:

3.2.1. Консультирование заявителя по вопросу предоставления муниципальной услуги.

Основанием для начала административной процедуры является обращение заявителя лично или посредством телефонной связи в управление, МФЦ.

Содержание административной процедуры включает в себя:

разъяснение порядка, условий и срока предоставления муниципальной услуги;

перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

выдача формы заявления для предоставления муниципальной услуги;  
разъяснение порядка заполнения заявления, порядка сбора необходимых документов и требований, предъявляемых к ним.

Административная процедура осуществляется в день обращения заявителя.

Максимальный срок выполнения административной процедуры составляет 15 минут.

Критерием принятия решения выполнения административной процедуры является обращение заявителя.

Результатом административной процедуры является предоставление заявителю памятки перечня документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

Способом фиксации результата административной процедуры является запись в журнале учета факта обращения заявителя.

3.2.2. Прием и регистрация заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

Основанием для начала административной процедуры является обращение заявителя лично в управление, МФЦ или поступление заявления почтовым отправлением или по электронной почте управления.

1) Ответственность за прием и регистрацию заявления несет специалист управления, МФЦ.

Заявление и документы в соответствии с подпунктом 2.6.1 административного регламента, принимает специалист управления, ответственный за прием и регистрацию документов. После регистрации документов в СЭД Дело заявление и приложенные к нему документы направляются в отдел ЖКХ на исполнение.

Заявление и документы, предусмотренные пунктом 2.6.1. административного регламента, направленные через многофункциональный центр, могут быть получены из многофункционального центра в электронной форме по защищенным каналам связи, заверенные усиленной квалифицированной электронной подписью или усиленной неквалифицированной электронной подписью заявителя в соответствии с требованиями Федерального закона № 63-ФЗ.

Максимальный срок исполнения административной процедуры при приеме и регистрации документов составляет 10 минут.

Критерием принятия решения является поступление в управление, МФЦ заявления и прилагаемых к нему документов.

Результатом выполнения административной процедуры является прием и регистрация документов.

Способ фиксации результата выполнения административной процедуры является регистрация заявления в СЭД Дело, АИС МФЦ.

3.3.3. Подготовка информации, в том числе с использованием государственной информационной системы жилищно-коммунального хозяйства, о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

Основанием для начала административной процедуры является поступление

заявления о предоставлении муниципальной услуги в отдел ЖКХ на исполнение.

На основании полученного заявления специалист отдела ЖКХ готовит исчерпывающую информацию, в том числе с использованием государственной информационной системы жилищно-коммунального хозяйства, о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению, подписывает ее у должностного лица управления, регистрирует документ в СЭД Дело и направляет заявителю способом отмеченном в заявлении.

Критерием принятия решения является полученное заявление о предоставлении муниципальной услуги.

Максимальный срок исполнения административной процедуры составляет 5 рабочих дней.

Результатом административной процедуры является подготовленная информация, в том числе с использованием государственной информационной системы жилищно-коммунального хозяйства, о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению,.

Способом фиксации результата выполнения административной процедуры является регистрация документа в СЭД Дело.

3.3.4. Выдача (направление) результата предоставления муниципальной услуги заявителю

Основанием для начала административной процедуры является подготовленная информация, в том числе с использованием государственной информационной системы жилищно-коммунального хозяйства, о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

Заявитель по его выбору вправе получить результат предоставления муниципальной услуги одним из следующих способов:

на бумажном носителе;

в форме электронного документа, подписанного с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи должностным лицом, уполномоченным на принятие соответствующего решения.

При подаче заявления и документов в ходе личного приема в управление, специалист отдела ЖКХ извещает заявителя или его представителя о необходимости получения результата муниципальной услуги. Выдача результата услуги производится лично заявителю или его представителю после установления его личность и проверки полномочий на совершение действий на получение результата предоставления муниципальной услуги, под роспись.

При подаче заявления и документов посредством почтового отправления информация, в том числе с использованием государственной информационной системы жилищно-коммунального хозяйства, о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению, направляется посредством почтового отправления, если в заявлении не был указан иной способ.

При подаче заявления через многофункциональный центр результат муниципальной услуги направляется в многофункциональный центр, если в заявлении не был указан иной способ. Специалист многофункционального центра извещает заявителя или его представителя о необходимости получения результата муниципальной услуги. После установления личности заявителя или проверки полномочий на совершение действий на получение результата предоставления

муниципальной услуги его представителя, под роспись выдается результат предоставления муниципальной услуги.

Срок исполнения административной процедуры составляет 2 рабочий день.

Критерием принятия решения о предоставлении муниципальной услуги является право заявителя на получение результата предоставления муниципальной услуги.

Результатом выполнения административной процедуры является выдача информация, в том числе с использованием государственной информационной системы жилищно-коммунального хозяйства, о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению,.

Способом фиксации результата выполнения административной процедуры является роспись заявителя в получении документа.

3.4. Случаи оставления запроса заявителя без рассмотрения:

если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего заявления, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается;

при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью, и имуществу должностного лица, а так же членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

если текст письменного обращения не поддается прочтению и оно не подлежит направлению на рассмотрение должностному лицу, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

если текст письменного обращения не позволяет определить суть вопроса, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение;

если в письменном обращении гражданина содержится вопрос на который ему неоднократно довались письменные ответы по существу и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо, вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу (о данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение);

если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса;

если поступило заявление от гражданина о прекращении рассмотрения его обращения.

#### IV. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами управления положений Административного регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации и нормативных

правовых актов Ставропольского края, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием ими решений осуществляется должностным лицом, курирующим управление, путем проведения проверок, выявления и устранения нарушений прав заявителей, рассмотрения, принятия решений и подготовки ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

4.2. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение плановых, внеплановых и тематических проверок.

Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, и принятием решений специалистами управления и МФЦ осуществляется должностными лицами, ответственными за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги, путем проведения проверок соблюдения и исполнения настоящего Административного регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации, Ставропольского края и органов местного самоуправления.

4.3. Проверки могут быть плановыми (осуществляться на основании полугодовых или годовых планов работы) и внеплановыми (организуются и проводятся в случаях обращений заявителей с жалобами на нарушение их прав и законных интересов действиями (бездействием) должностного лица, ответственного за предоставление муниципальной услуги, специалистов управления и сотрудников МФЦ по предоставлению услуги). При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки) или отдельные вопросы (тематические проверки). Кроме того, проверка проводится по обращению заявителя. Порядок проведения внеплановой проверки регламентируется распоряжением администрации. Предметом контроля является оценка полноты и качества исполнения муниципальной услуги, включая соблюдение последовательности и сроков административных действий (административных процедур), входящих в нее, обоснованности и законности решений в процессе ее исполнения, а также выявление и устранение допущенных нарушений.

4.4. Внеплановые проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги проводятся начальником управления в случае поступления обращений и жалоб заявителей на полноту и качество предоставления муниципальной услуги.

В этом случае информация о результатах проверки направляется заявителю в течение 5 рабочих дней после окончания срока проверки.

4.5. Продолжительность проведения плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги не может превышать 7 рабочих дней.

Результаты проверки оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав заявителей осуществляется привлечение виновных лиц к юридической ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.6. Граждане, их объединения и организации могут осуществлять контроль за предоставлением муниципальной услуги в форме замечаний к качеству предоставления муниципальной услуги, а также предложений по улучшению качества предоставления муниципальной услуги.

Предложения и замечания предоставляются с использованием средств телефонной и почтовой связи, а также Интернет приемной в адрес администрации округа.

4.7. Специалисты и должностные лица управления ЖКХ несут персональную ответственность за соблюдение сроков и последовательности совершения административных действий. Персональная ответственность специалистов и должностных лиц закрепляется в их должностных инструкциях.

В случае выявленных нарушений, специалисты и должностные лица управления, несут дисциплинарную ответственность в соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации, а также административную ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации, субъекта Российской Федерации об административных правонарушениях.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, организаций, указанных в части 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27 июля 2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», а также их должностных лиц, муниципальных служащих, работников

5.1. Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) должностных лиц, муниципальных служащих органа, предоставляющего муниципальную услугу, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

Заявитель реализует право на обращение свободно и добровольно.

Осуществление заявителями права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

1) нарушение срока регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги;

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

3) требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

5) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

б) за требование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

7) отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, либо нарушение установленного срока таких исправлений;

8) нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления муниципальной услуги;

9) приостановление предоставления муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

10) требование у заявителя при предоставлении муниципальной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ.

Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление жалобы заявителя.

5.2. Органы и уполномоченные на рассмотрение жалобы лица, которым

может быть направлена жалоба заявителя в досудебном (внесудебном) порядке.

Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий муниципальную услугу. Жалобы на решения, принятые управлением, предоставляющим муниципальную услугу, подаются главе Нефтекумского муниципального округа Ставропольского края.

Жалоба может быть подана в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме.

В случае установления, в ходе или по результатам рассмотрения жалобы, признаков состава административного правонарушения или преступления, должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.3. Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы, в том числе с использованием ЕПГУ и/ или РПГУ.

Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы размещается на информационных стендах в местах предоставления муниципальных услуг, на официальном сайте администрации округа, Уполномоченного органа, ЕПГУ и/ или РПГУ, а также предоставляется в устной форме по телефону и (или) на личном приеме либо в письменной форме, почтовым отправлением или электронным сообщением по адресу, указанному заявителем (его представителем).

5.4. Порядок подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) должностных лиц, предоставляющих муниципальную услугу.

Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий муниципальную услугу.

Жалоба может быть подана:

по адресу: 356880, Ставропольский край, г. Нефтекумск пл. Ленина 1;  
по факсу: 8 (86558) 4-50-72;

в электронном виде посредством сайта администрации  
(<https://anmosk.gosuslugi.ru>) в разделе «для жителей», ЕГПУ и/ или РПГУ;  
через многофункциональный центр.

Жалоба должна содержать:

должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, решения и действия (бездействие) которого обжалуется;

2) фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), сведения о месте жительства заявителя либо наименование, сведения о месте нахождения юридического лица, а также номер контактного телефона, адрес электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу.

5.5. Порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица, муниципального служащего органа, предоставляющего муниципальную услугу, регулируется:

Федеральным законом от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

Федеральным законом от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

постановлением Правительства Российской Федерации от 16 августа 2012 г. № 840 «О порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации, государственных корпораций, наделенных в соответствии с федеральными законами полномочиями по предоставлению государственных услуг в установленной сфере деятельности, и их должностных лиц, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», и их работников, а также многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг и их работников».

---

Приложение 1  
к административному регламенту  
«Предоставление информации, в том числе  
с использованием государственной  
информационной системы жилищно-коммунального  
хозяйства, о порядке предоставления  
жилищно-коммунальных услуг населению»

\_\_\_\_\_

ФИО должностного лица и наименование органа

\_\_\_\_\_

куда направляется заявление

\_\_\_\_\_

от \_\_\_\_\_

ФИО(отчество при наличии) заявителя  
(полностью)

\_\_\_\_\_

проживающего (ей) \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

(адрес, места жительства)

\_\_\_\_\_

телефон: \_\_\_\_\_

### ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу направить в мой адрес исчерпывающую информацию о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

Результат муниципальной услуги прошу выдать:

- |                          |   |
|--------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | посредством личного обращения в администрацию;                  |
| <input type="checkbox"/> | посредством личного обращения в МФЦ;                            |
| <input type="checkbox"/> | направить по почте;   |
| <input type="checkbox"/> | направить по электронной почте (в форме электронного документа) |

Я, согласен (а) на обработку моих персональных данных, содержащихся в запросе, в соответствии с Федеральным Законом «О персональных данных» от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ.

Согласие вступает в силу со дня его подписания и действует до окончания исполнения запроса, действие настоящего согласия прекращается досрочно в случае принятия специалистом решения о прекращении обработки персональных данных и/или уничтожения документов содержащих персональные данные. Согласие может быть отозвано мною в любое время на основании моего письменного заявления.

\_\_\_\_\_

дата

\_\_\_\_\_

(подпись заявителя)

Приложение 2  
к административному регламенту  
«Предоставление информации, в том числе  
с использованием государственной  
информационной системы жилищно-коммунального  
хозяйства, о порядке предоставления  
жилищно-коммунальных услуг населению»

**ИНФОРМАЦИЯ**  
о местонахождении и графике работы многофункциональных центров  
предоставления государственных и муниципальных услуг Ставропольского края

№ пп	Наименование многофункциональ ного центра, обособленных структурных подразделений МФЦ	Адрес, телефон, интернет-сайт многофункциональ ного центра, обособленных структурных подразделений МФЦ	График работы МФЦ
1.	удаленное рабочее место	х. Андрей-Курган, ул.Первомайская, 4а	пятница с 09.00 – 11.00, понедельник-четверг, суббота воскресенье – выходной
2.	удаленное рабочее место	пос. Зимняя-Ставка, ул.Новая, 20	Понедельник, вторник : с 8.00 -16.12, перерыв: с 11.00 до 12.00 среда - воскресенье: выходной
3.	удаленное рабочее место	а.Новкус-Артезиан, ул.Кирова,5г	Понедельник – среда: с 09.00 – 16.00, перерыв с 11.00 – 12.00, четверг, суббота, воскресенье: выходной
4.	удаленное рабочее место	с. Озек-Суат, ул.О.Сеитова, 95	Понедельник, вторник: с 08.00 – 16.12, перерыв: с 11.00 до 12.00 среда- воскресенье: выходной
5.	удаленное рабочее место	пос. Затеречный ул.Котельная, 1,	понедельник-пятница, с 08.00-17.00 , перерыв с 12.00 – 13.00 , суббота воскресенье – выходной
6.	удаленное рабочее место	с.Ачикулак, ул.Гвардейская, 15	понедельник-пятница: с 08.00 до 16.12, перерыв с 12.00 до 13.00, суббота и воскресенье – выходной
7.	удаленное рабочее место	с.Кара-Тюбе, ул. Ленина, 44а	Понедельник, вторник, среда: с 08.00 – 16.12, перерыв с 11.00 до 12.00 четверг- воскресенье: выходной
8.	удаленное рабочее место	а.Тукуй-Мектеб ул.Эдиге, 35а	Понедельник, вторник, среда: с 08.00 – 16.12, перерыв с 11.00 до 12.00 четверг- воскресенье: выходной
9	удаленное рабочее место	с.Каясула, ул.Советская, 43б	Понедельник, вторник, среда: с 08:00 – 16-12, перерыв с 11-00 до 12-00 четверг- воскресенье: выходной
10.	удаленное рабочее место	а.Махмуд-Мектеб, ул. Новая, б/н	Понедельник, вторник, среда: с 08.00 – 16.12, перерыв с 11.00 до 12.00 четверг- воскресенье: выходной