



ПОСТАНОВЕНИЕ

АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА ИЗОБИЛЬНОГО ИЗОБИЛЬНЕНСКОГО
РАЙОНА СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ

г. Изобильный

08 октября 2013 г.

№ 651

Об утверждении Административного регламента предоставления муниципальной услуги «Выдача документов (выписки из домовой книги, карточки учета собственника жилого помещения, справок и иных документов)»

В соответствии с Федеральными законами от 06 октября 2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», от 09 февраля 2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением Правительства Российской Федерации от 16 мая 2011 г. № 373 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг», Уставом города Изобильного Изобильненского района Ставропольского края

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Выдача документов (выписки из домовой книги, карточки учета собственника жилого помещения, справок и иных документов)», согласно приложению.

2. Контроль за выполнением постановления возложить на управляющего делами Администрации города Изобильного Степаненко С.И.

3. Настоящее постановление вступает в силу после его опубликования и подлежит размещению на официальном сайте Администрации города Изобильного.

Глава города Изобильного
Изобильненского района
Ставропольского края

П.В. Веревкин

Административный регламент
предоставления муниципальной услуги «Выдача документов (выписки
из домовой книги, из карточки учета собственника жилого помещения,
справок и иных документов)»

1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования Административного регламента.

Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Выдача документов (выписки из домовой книги, из карточки учета собственника жилого помещения, справок и иных документов)» (далее по тексту — Административный регламент) определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) Администрации города Изобильного Изобильненского района Ставропольского края (далее - Администрация) по предоставлению данной услуги.

Используемые в Административном регламенте термины и определения подлежат толкованию в соответствии с их значением, определенным действующим законодательством.

1.2. Круг заявителей.

Заявителями могут являться:

- Заявители – физические и юридические лица либо их уполномоченные представители, обратившиеся в Администрацию с запросом, выраженным в устной, письменной или электронной форме;

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении услуги.

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении услуги.

1.3.1. Информация о месте нахождения и графике работы (способы получения данной информации) органа, предоставляющего услугу:

Администрация расположена по адресу: 356140, Ставропольский край, Изобильненский район, город Изобильный, улица Ленина, 15.

График работы Администрации:

понедельник – пятница — с 08-00 часов до 17-00 часов;

перерыв — с 12-00 часов до 13-00 часов;

суббота, воскресенье – выходные дни.

Прием заявлений, информирование заявителей и выдача документов по результатам рассмотрения представленных заявлений Администрацией или Муниципальным казенным учреждением Изобильненского муниципального района Ставропольского края «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее - МФЦ)

МФЦ расположен по адресу: город Изобильный, улица Ленина, дом 6, помещение 33.

График работы: с 9:00 до 13:00, с 14:00 до 18:00

приемные дни: понедельник - пятница

перерыв: с 13:00 до 14:00

выходные дни - суббота, воскресенье

Справочные телефоны МФЦ:

Консультанты – 8(86545) 2-85-14

Бухгалтерия – 8(86545) 2-86-13

Системный администратор – 8(86545) 2-86-13.

Адрес официального сайта МФЦ: [_www.mfcizob.ru](http://www.mfcizob.ru).

Адрес электронной почты МФЦ: mfc.izob@yandex.ru.

1.3.2. Справочный телефон Администрации: (86545) 2-45-31.

1.3.3. Адрес электронной почты: izob1895@yandex.ru.

Сайт Администрации: www.izobilniy.stavkray.ru (далее – официальный сайт Администрации).

Подача заявления и электронных образцов документов (сканированных документов), указанных в пункте 2.6 Административного регламента, в электронном виде осуществляется через официальный сайт Администрации, адрес которого указан выше.

1.3.4. Порядок получения заявителями информации по вопросам предоставления услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления услуги, сведений о ходе предоставления указанных услуг, в том числе с использованием региональной системы межведомственного электронного взаимодействия (далее - СМЭВ).

Получение информации по вопросам предоставления услуги, а также сведений о ходе предоставления услуги в администрации поселения и МФЦ осуществляется при:

- личном обращении заявителя;
- письменном обращении заявителя;
- при обращении заявителя посредством телефонной связи;
- через официальный сайт Администрации и МФЦ, а также электронную почту, указанные в п. 1.3.3. Административного регламента;
- через электронную почту;
- через федеральную государственную информационную систему “Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)” www.gosuslugi.ru,
- через государственную информационную систему Ставропольского края “Портал государственных и муниципальных услуг (функций), предоставляемых (исполняемых) органами исполнительной власти Ставропольского края и органами местного самоуправления муниципальных образований Ставропольского края” www.26.gosuslugi.ru.

1.3.5. Порядок, форма и место размещения указанной в настоящем подпункте информации, в том числе на стенде в месте предоставления услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления услуги, а также на официальном подразделе администрации поселения, органов и организаций, участвующих в предоставлении услуги, в сети Интернет, а также в СМЭВ.

На информационных стендах Администрации, в том числе МФЦ размещается следующая информация:

- о перечне документов, необходимых для получения услуги;
- о сроках предоставления услуги;
- о размерах государственных пошлин и иных платежей, связанных с получением услуги, порядке их уплаты;
- о порядке обжалования действий (бездействия), а также решений должностных лиц Администрации, в том числе МФЦ, участвующих в предоставлении услуги;
- о порядке обжалования действий (бездействия), а также принимаемых решений Администрацией, в том числе МФЦ в ходе выполнения отдельных административных процедур (действий);
- информация, указанная в подпунктах 1.3.1 - 1.3.4. Административного регламента.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги.

2.2.1. Полное наименование муниципальной услуги «Выдача документов (выписки из домовой книги, из карточки учета собственника жилого помещения, справок и иных документов).

2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также наименования всех иных организаций, участвующих в предоставлении услуги, обращение в которые необходимо для предоставления услуги.

Услугу предоставляет Администрация.

При предоставлении услуги Администрация может осуществлять взаимодействие с МФЦ в части консультации, приема документов и выдачи результата предоставления услуги.

2.3. Описание результата предоставления услуги.

Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- выдача документов (выписки из домовой книги, из карточки учета собственника жилого помещения, справок и иных документов).
- отказ в выдаче документов (выписки из домовой книги, из карточки учета собственника жилого помещения, справок и иных документов).

Результат предоставления услуги заявитель может получить в МФЦ.

2.4. Срок предоставления услуги, в том числе с учетом необходимости обращения в иные организации, участвующие в предоставлении услуги, срок приостановления предоставления услуги в случае, если возможность приостановления предусмотрена нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ставропольского края, сроки выдачи (направления) документов, являющихся результатом предоставления услуги.

Сроки предоставления муниципальной услуги составляют 3 дня с момента регистрации запроса.

Срок выдачи документов, являющийся результатом предоставления муниципальной услуги — в течение 3 дней с момента регистрации запроса.

Срок ожидания в очереди при подаче и получении документов заявителями — время ожидания заявителя в очереди не может превышать 20 мин. При отсутствии очереди заявитель принимается незамедлительно.

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги.

- Конституцией Российской Федерации;
- Гражданским кодексом Российской Федерации;
- Федеральным законом от 06.10.2003г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 22.10.2004г. № 125-ФЗ «Об архивном деле в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативно правовыми актами для предоставления муниципальной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, подлежащих представлению заявителем.

2.6.1. Для получения муниципальной услуги заявителем представляется лично или направляется почтовым отправлением, электронной почтой заявление (приложения № 1, 2).

В заявлении указываются:

- наименование Администрации, а также должность, фамилия, имя и отчество должностного лица администрации (при наличии информации);
- сведения о заявителе: наименование юридического лица, его место нахождения (для физического лица - фамилия, имя, отчество, домашний адрес), почтовый адрес, адрес электронной почты (при наличии), контактные телефоны (при наличии);
- характеристика запрашиваемых документов (выписки из домовой книги, из карточки учета собственника жилого помещения, справок и иных документов);
- способ получения документов (выписки из домовой книги, из карточки учета собственника жилого помещения, справок и иных документов) (при личном обращении, посредством почтового отправления, по электронной почте).

В случае если заявление направляется по электронной почте, оно должно быть подписано электронной цифровой подписью.

К заявлению прилагаются:

1) для физических лиц (в зависимости от оснований получения документов: (выписки из домовой книги, из карточки учета собственника жилого помещения, справок и иных документов):

- копия документа, удостоверяющего личность заявителя (представителя заявителя);

- копия документа, подтверждающего полномочия представителя заявителя (если интересы заявителя представляет уполномоченный представитель);

- копии документов, подтверждающих родство с лицом, в отношении которого запрашивается документ, а также копия документа, подтверждающего факт смерти этого лица;

- копии документов, подтверждающих право наследования;

2) для юридических лиц:

- копия документа, удостоверяющего личность представителя заявителя;

- копия документа, подтверждающего полномочия представителя заявителя.

По усмотрению заявителя документы, необходимые для предоставления услуги, могут быть поданы в МФЦ.

2.6.2. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении Администрации, иных органов и организаций и которые заявитель вправе представить, а также способы их получения заявителями, в том числе в электронной форме, порядок их представления.

Документы, необходимые в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении Администрации, иных органов и организаций, не предоставляются.

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

Основаниями для отказа в приеме документов для получения услуги специалистами администрации, сотрудниками МФЦ являются:

- представление заявителем неправильно оформленных (по форме или содержанию) или утративших силу документов, а также документов, содержащих неоговоренные исправления (подчистки, приписки);

- отсутствие оформленного в установленном порядке документа, удостоверяющего полномочия представителя заявителя.

2.8. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги:

Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

- отсутствие в Администрации запрашиваемых документов;

- непредставление документов, указанных в п. 2.6. Регламента;

- отсутствие в заявлении сведений, указанных в п. 2.6. Регламента.

2.9. Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги.

Необходимые и обязательные услуги отсутствуют.

2.10. Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление государственной или муниципальной услуги.

Государственная пошлина или иная платы за предоставление муниципальной услуги не взимается.

2.11. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче документов для предоставления муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги

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

Максимальное время ожидания при получении результата предоставления услуги в Администрации и МФЦ не может быть более 15 минут.

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

Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении услуги в администрации поселения и МФЦ не может быть более 15 минут.

Запрос заявителя о предоставлении услуги в администрации, регистрируется посредством внесения в журнал учета обращений граждан.

Запрос заявителя о предоставлении услуги в МФЦ регистрируется посредством внесения данных в информационную систему.

2.13. Требования к помещениям, в которых предоставляется услуга, к местам ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставлении услуги.

2.13.1. Требования к помещениям Администрации в которых, предоставляется услуга, к местам ожидания и приема заявителей.

Здание, в котором расположена Администрация, оборудовано входом для свободного доступа заявителей в помещение.

Вход в здание Администрации оборудуется информационной табличкой (вывеской), содержащей следующую информацию об Администрации осуществляющей предоставление услуги:

- наименование;
- график работы.

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

Места ожидания в очереди на представление или получение документов должны быть оборудованы стульями. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не может составлять менее 3 мест.

Прием заявителей осуществляется в специально выделенных для данных целей помещениях, оборудованных информационными табличками (вывесками) с указанием:

- номера кабинета;
- фамилии, имени, отчества и должности специалиста, осуществляющего прием и выдачу документов;
- времени перерыва, технического перерыва.

Рабочее место специалистов Администрации должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным ресурсам, печатающим и копирующим устройствами.

2.13.2. Требования к размещению и оформлению визуальной, текстовой информации в Администрации.

На информационных стендах в местах ожидания размещается следующая информация:

- местонахождение, график приема граждан по вопросам предоставления услуг, номера телефонов, адрес интернет-сайта и электронной почты Администрации;
- информация о размещении работников Администрации;
- перечень услуг, оказываемых Администрацией;
- перечень документов, необходимых для предоставления услуги, и требования, предъявляемые к документам;
- сроки предоставления услуги.

Полная версия текста Административного регламента с приложениями и извлечениями из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащими нормы, регулирующие деятельность по предоставлению услуги, размещаются на интернет-сайте администрации.

2.13.3. Требования к помещениям, местам ожидания и приема заявителей в МФЦ.

Здание, в котором располагается МФЦ, оборудуется отдельным входом для свободного доступа заявителей в помещения, в том числе заявителей с ограниченными возможностями передвижения.

Вход в здание оборудуется информационной табличкой, которая располагается на панели рядом с входом, и содержит следующую информацию о МФЦ:

- наименование;
- место нахождения;
- режим работы;
- номер телефона группы информационной поддержки МФЦ;
- адрес электронной почты.

Выход из здания МФЦ оборудуется соответствующим указателем.

Помещения МФЦ, предназначенные для работы с заявителями, располагаются на первом этаже здания и имеют отдельный вход.

Помещения МФЦ состоят из нескольких функциональных секторов (зон):

- сектор информирования;

сектор ожидания;
сектор приема заявителей.

В секторе информирования расположены:
окна консультантов для осуществления информирования заявителей о предоставляемых государственных (муниципальных) услугах;
информационные стенды;
информационные киоски.

В секторе ожидания расположены:
электронная система управления очередью;
платежный терминал;
места ожидания для посетителей;

В секторе приема заявителей расположены:
окна приема посетителей.

Окна приема посетителей оснащены информационными табличками с указанием номера окна.

Требования к размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления услуги в МФЦ.

1. Информационное табло.

2. Информационные стенды, содержащие следующую информацию:
местонахождение, график приема заявителей по вопросам предоставления услуг, номера телефонов, адрес Интернет-сайта и электронной почты МФЦ;

перечень услуг, оказываемых на базе МФЦ.

3. Информационный киоск, обеспечивающий доступ к следующей информации:

полная версия текстов Административных регламентов;
перечень документов, необходимых для получения услуг;
извлечения из законодательных и нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность МФЦ.

2.14. Показатели доступности и качества муниципальной услуги.

Показателем доступности является информационная открытость порядка и правил предоставления муниципальной услуги:

доступность перечня документов и образцов заявлений на информационном стенде, установленном в Администрации, на официальном сайте <http://rizdvo.izobadmin.ru>;

возможность получения информации с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» на сайте www.gosuslugi.ru.

Показателем доступности муниципальной услуги является возможность для заявителя получения услуги в МФЦ.

Показателями качества предоставления муниципальной услуги являются:

- степень удовлетворенности граждан качеством и доступностью муниципальных услуг;

- соответствие предоставляемых услуг требованиям настоящего административного регламента;
- соблюдение сроков предоставления услуг согласно регламенту;
- снижение количества обоснованных жалоб.

Основными показателями доступности и качества муниципальной услуги являются:

Своевременность:

процент (доля) случаев предоставления услуги в установленный срок с момента подачи документов - 100%;

процент (доля) потребителей, ожидающих получения услуги в очереди не более 15 минут - 100%.

Качество:

процент (доля) потребителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги - 95 %.

Доступность:

процент (доля) потребителей, удовлетворенных качеством и информацией о порядке предоставления услуги - 100%;

процент (доля) услуг, информация о которых доступна через Интернет - 90%.

Вежливость:

процент (доля) потребителей, удовлетворенных вежливостью персонала - 95%.

Процесс обжалования:

процент (доля) обоснованных жалоб к общему количеству обслуженных потребителей по данному виду услуг - 2%;

процент (доля) обоснованных жалоб, рассмотренных и удовлетворенных в установленный срок - 100%;

процент (доля) потребителей, удовлетворенных существующим порядком обжалования - 100%;

процент (доля) потребителей, удовлетворенных сроками обжалования - 90%.

2.15. Иные требования, учитывающие предоставление муниципальной услуги в МФЦ.

Административные действия должностных лиц Администрации, предусмотренные пунктом 3.1. настоящего Административного регламента, в части приема и выдачи документов, могут предоставляться на базе МФЦ на основании подписанного соглашения между Администрацией и государственным казенным учреждением Ставропольского края «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Ставропольском крае».

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

3.1. Перечень административных процедур:

- 1) консультирование по вопросам предоставления услуги;
- 2) прием и регистрация заявлений, прием документов на предоставление услуги;
- 3) рассмотрение представленных документов, подготовка документа с сопроводительным письмом для направления (выдачи) документа заявителю либо ответа об отказе в выдаче документа
- 4) Выдача заявителю результата услуги.

3.2. Описание административных процедур (описание каждой административной процедуры)

3.2.1. Консультирование по вопросам предоставления услуги.

Основанием для консультирования по вопросам предоставления услуги является обращение заявителя в Администрацию и МФЦ или поступление его обращения в письменном, электронном виде.

Консультирование по вопросам предоставления услуги осуществляется специалистом Администрации и МФЦ.

Специалист Администрации, предоставляющего услугу, МФЦ в доброжелательной, вежливой форме отвечает на вопросы заявителя, выдает необходимые информационные материалы (перечень документов, памятку и др.).

В случае выявления наличия оснований для предоставления заявителю иных видов государственных и муниципальных услуг, кроме услуги, явившейся причиной обращения, специалист Администрации и МФЦ уведомляет об этом заявителя и предлагает ему представить необходимые документы в соответствии с действующими Административными регламентами.

Срок консультирования по вопросам предоставления услуги не превышает 15 минут.

Контроль за процедурой консультирования по вопросам предоставления услуги осуществляет руководитель Администрации и МФЦ.

При обращении заявителя в МФЦ перечень документов, необходимых для предоставления муниципальных услуг, выдается ему на руки.

3.2.2. Прием и регистрация заявлений, прием документов на предоставление услуги.

Основанием для начала процедуры является прием от заявителя специалистом Администрации и МФЦ заявления и документов, необходимых для предоставления услуги в соответствии с п. 2.6 Административного регламента.

Ответственность за прием и регистрацию заявлений, прием документов несет специалист Администрации и МФЦ, который:

устанавливает личность заявителя путем проверки документов (паспорт, либо документ его заменяющий);

проводит проверку представленных документов на предмет соответствия их установленным законодательством требованиям, удостоверившись, что:

тексты документов написаны разборчиво, наименования юридических лиц - без сокращения, с указанием их мест нахождения;

фамилии, имена, отчества, адреса мест жительства написаны полностью;

в документах нет подчисток, приписок, зачеркнутых слов и иных не оговоренных исправлений;

документы не исполнены карандашом;

документы не имеют серьезных повреждений, наличие которых не позволяет однозначно истолковать их содержание;

не истек срок действия представленных документов.

Срок приема заявлений и документов от заявителей или их представителей не превышает 15 минут.

Специалист Администрации, уполномоченный принимать документы, регистрирует представленное заявление в книге учета и сообщает присвоенный ему входящий номер заявителю.

Специалист МФЦ регистрирует заявление, вносит данные о принятии заявления и документов в информационную систему:

порядковый номер записи;

дату внесения записи;

данные заявителя (фамилию, имя, отчество, наименование юридического лица);

фамилию специалиста, ответственного за прием заявления и документов.

Процедура заканчивается для заявителя получением расписки о приеме документов с указанием варианта уведомления заявителя (посредством телефонной, почтовой, электронной связи). Фактом подтверждения получения документа является проставление подписи заявителя в расписке, которая остается в Администрации и МФЦ соответственно.

В случае установления фактов отсутствия необходимых документов, несоответствия представленных документов требованиям, специалист Администрации и МФЦ уведомляет заявителя о наличии препятствий для рассмотрения вопроса о предоставлении услуги, объясняет заявителю содержание выявленных недостатков в представленных документах и предлагает принять меры по их устранению. При отказе заявителя устранить препятствия, прервав подачу документов, специалист Администрации и МФЦ готовит уведомление об отказе в принятии пакета документов с указанием перечня выявленных препятствий для рассмотрения вопроса, заверяет его своей подписью и передает его заявителю.

Контроль за процедурой приема и регистрации заявлений, приема документов осуществляет управляющий делами Администрации и руководитель МФЦ.

Заявление и документы, поступившие в МФЦ, подлежат передаче в Администрацию, не позднее дня, следующего за днем их принятия.

3.2.3. Рассмотрение представленных документов, подготовка документа с сопроводительным письмом для направления (выдачи) документа заявителю либо ответа об отказе в выдаче документа

Основанием для начала работы с заявлением для специалиста, уполномоченного его рассматривать (далее — уполномоченный специалист) — является его получение.

При рассмотрении заявления уполномоченный специалист вправе обращаться к заявителю для получения дополнительной информации, в том числе по телефону или электронной почте.

При этом заявитель вправе устно или в письменном виде представить указанному специалисту соответствующую дополнительную информацию.

Специалист администрации рассматривает документы заявителя на соответствие требованиям Регламента, а также на предмет наличия оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, указанных в Регламенте.

Контроль за процедурой рассмотрения заявления осуществляет управляющий делами Администрации.

По результатам рассмотрения документов заявителя специалист:

- осуществляет подготовку документов (выписки из домовой книги, выписки из карточки учета собственника жилого помещения, справок и иных документов);

- готовит проект сопроводительного письма для направления (выдачи) документа заявителю (далее - сопроводительное письмо).

В случае отказа в предоставлении муниципальной услуги специалист готовит проект ответа об отказе в выдаче документов (выписки из домовой книги, выписки из карточки учета собственника жилого помещения, справок и иных документов).

Действие должно быть выполнено в течение одного рабочего дня со дня получения специалистом, уполномоченным представлять информацию, заявления о предоставлении информации.

Специалист, уполномоченный представлять информацию: формирует справку; готовит сообщение об отказе в предоставлении информации.

Максимальный срок выполнения действия составляет 20 минут. Действие совершается в день установления наличия необходимой информации или получения ответа на отправленный запрос.

Специалист, уполномоченный представлять информацию, передает документы на подпись главе поселения.

Максимальный срок выполнения действия составляет 20 минут. Действие совершается в день подготовки документов, указанных в настоящем пункте Административного регламента.

Специалист передает документы (выписку из домовой книги, выписку из карточки учета собственника жилого помещения, справки и иных документов) с проектом сопроводительного письма либо проект ответа об отказе в выдаче документов для подписания главе Администрации.

Максимальный срок выполнения административного действия - 1 рабочий день.

Глава Администрации подписывает сопроводительное письмо или ответ об отказе в выдаче документа и передает специалисту для направления (выдачи) заявителю.

Специалист, уполномоченный представлять информацию, передает подписанную справку или сообщение об отказе в порядке делопроизводства для выдачи (для направления по почте).

Максимальный срок выполнения действия составляет 20 минут. Действие совершается в день получения подписанных документов от уполномоченного должностного лица.

Контроль за процедурой поиска необходимой информации осуществляет управляющий делами администрации.

3.2.4. Выдача заявителю результата услуги.

Основанием для начала процедуры является регистрация документов Администрацией, для выдачи заявителю или передача в МФЦ одного из следующих документов:

при принятии положительного решения:

выписку из домовой книги, выписку из карточки учета собственника жилого помещения, справку и иные документы.

при принятии отрицательного решения:

- ответа об отказе в выдаче документов (выписки из домовой книги, выписки из карточки учета собственника жилого помещения, справок и иных документов).

Заявителю, обратившемуся за предоставлением услуги в Администрацию, выдача документов осуществляется специалистом Администрации. При этом специалист не позднее следующего дня после поступления к нему указанных документов информирует заявителя (способом, указанным в заявлении) о необходимости их получения.

При уведомлении заявителя о предоставлении услуги посредством телефонной связи надлежащим уведомлением заявителя является факт дозвона по указанному в заявлении номеру телефона и сообщению результате предоставления услуги заявителю.

В случае если заявитель обратился за предоставлением услуги в МФЦ, специалист Администрации, не позднее следующего дня после поступления к нему документов передает их в МФЦ для выдачи заявителю.

Специалист МФЦ не позднее дня, следующего за днем поступления к нему документов, информирует заявителя о необходимости получения подготовленных документов (способом, указанным в заявлении).

В случае неполучения заявителем документов в течение двух недель с момента окончания срока предоставления услуги специалист Администрации или МФЦ повторно оповещает заявителя о необходимости получения подготовленных документов.

При уведомлении заявителя о предоставлении услуги посредством телефонной связи надлежащим уведомлением заявителя является факт

дозвона по указанному в заявлении номеру телефона и сообщение о результате предоставления услуги заявителю.

Сроком выдачи результата услуги является последний день окончания срока предоставления услуги.

Документы должны быть переданы в МФЦ не позднее дня предшествующего дате окончания предоставления услуги. Передача документов из Администрации в МФЦ сопровождается соответствующим Реестром передачи.

Процедура заканчивается выдачей заявителю одного из следующих документов:

при принятии положительного решения:

- выписку из домовой книги, выписку из карточки учета собственника жилого помещения, справку и иные документы;

при принятии отрицательного решения:

- ответа об отказе в выдаче документов (выписки из домовой книги, выписки из карточки учета собственника жилого помещения, справок и иных документов).

Фактом подтверждения получения документа является проставление подписи заявителя в расписке, которая остается в Администрации или МФЦ соответственно.

Если по истечении двух недель с момента повторного оповещения заявителя, подготовленные документы не получены заявителем, специалист МФЦ возвращает их в Администрацию для передачи в архив Администрации.

3.3. Взаимодействие администрации, предоставляющей муниципальную услугу, с иными органами и организациями, участвующими в предоставлении государственных и муниципальных услуг, в том числе порядок и условия такого взаимодействия.

Администрация при предоставлении муниципальной услуги с иными органами и организациями, участвующими в предоставлении государственных и муниципальных услуг, не взаимодействует.

3.4. Блок – схема предоставления услуги приводится в Приложении 3 к Административному регламенту

4. Формы контроля за исполнением регламента

4.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений Административного регламента и иных нормативных правовых актов Российской Федерации и нормативных правовых актов Ставропольского края, муниципальных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению услуги, а также принятием ими решений.

Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению услуги, и принятием решений должностными лицами Администрации и МФЦ

осуществляется руководителем Администрации и МФЦ соответственно, путем проведения проверок соблюдения и исполнения положений Административного регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации, Ставропольского края и органов местного самоуправления.

4.2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления услуги, в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством предоставления услуги

Контроль за полнотой и качеством предоставления услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц Администрации и МФЦ по предоставлению муниципальной услуги.

По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав заявителей осуществляется привлечение должностных лиц, специалистов Администрации и МФЦ к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Проверки полноты и качества предоставления услуги осуществляются на основании муниципальных нормативных правовых актов.

Проверки могут быть плановыми и внеплановыми. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением услуги (комплексные проверки), или отдельные вопросы (тематические проверки). Проверка также может проводиться по конкретному обращению заявителя.

Администрация, и МФЦ могут проводить с участием представителей общественности опросы, форумы и анкетирование получателей услуги по вопросам удовлетворенности полнотой и качеством предоставления услуги, соблюдения положений Административного регламента, сроков и последовательности действий (административных процедур), предусмотренных Административным регламентом.

4.3. Ответственность должностных лиц за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления услуги (исполнения функции).

4.3.1. Персональная и дисциплинарная ответственность специалистов Администрации и МФЦ определяется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

4.3.2. Должностные лица Администрации и МФЦ, нарушающие порядок предоставления услуги, в том числе:

- а) препятствующие подаче заявлений граждан;
- б) неправомерно отказывающие гражданам в принятии, регистрации или рассмотрении их заявлений;
- в) нарушающие сроки рассмотрения заявлений;
- г) виновные в разглашении конфиденциальной информации, ставшей известной им при рассмотрении заявлений граждан;
- д) нарушающие право граждан на подачу жалоб, претензий;

е) допускающие возложение на граждан, не предусмотренных законом обязанностей или ограничение возможности реализации их прав при приеме и рассмотрении заявлений граждан;

ж) неправомерно отказывающие в удовлетворении законных требований граждан несут дисциплинарную, административную, уголовную и иную ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

4.4. Положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля за предоставлением услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций

Контроль за предоставлением услуги осуществляется:

органами местного самоуправления;

органами государственной власти (при осуществлении отдельных государственных полномочий, переданных законами Ставропольского края);

общественными объединениями и организациями;

иными органами, в установленном законом порядке.

Контроль за предоставлением услуги осуществляется в соответствии с правовыми актами Российской Федерации, Ставропольского края и муниципальными правовыми актами.

5. Досудебное (внесудебное) обжалования заявителем решений и действий (бездействия) органа местного самоуправления, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица администрации, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего или специалиста МФЦ

5.1. Информация для заявителя о его праве на досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия), принятых (осуществляемых) в ходе предоставления услуги

Заявители имеют право на обжалование действий (бездействия) Администрации, предоставляющей муниципальную услугу, должностного лица Администрации, муниципального служащего или специалиста МФЦ в досудебном (внесудебном) порядке.

5.2. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования

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

1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ставропольского края, правовыми актами администрации поселения для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными

правовыми актами Ставропольского края, правовыми актами администрации поселения для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

5) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания для отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ставропольского края, правовыми актами администрации поселения;

6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации нормативными правовыми актами Ставропольского края, правовыми актами администрации поселения;

7) отказ Администрации, должностного лица Администрации, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.3. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы.

1) Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в Администрацию, представляющую муниципальную услугу.

Жалобы на решения, принятые специалистом Администрации, рассматриваются главой Администрации.

Жалобы на действия специалистов МФЦ подаются в МФЦ и рассматриваются его руководителем.

2) Жалоба может быть направлена по почте, через МФЦ, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта Администрации, единого портала государственных и муниципальных услуг либо Портала государственных и муниципальных услуг Ставропольского края, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

3. Жалоба должна содержать:

наименование Администрации, должностного лица Администрации, муниципального служащего или специалиста МФЦ, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

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

сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Администрации, должностного лица Администрации, муниципального служащего или специалиста МФЦ;

доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Администрации, должностного лица Администрации, муниципального служащего или специалиста МФЦ.

Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.4. Сроки рассмотрения жалоб.

Жалоба, поступившая в Администрацию, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Администрации, должностного лица Администрации, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

Жалоба на действия специалистов МФЦ, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

Правительство Российской Федерации вправе установить случаи, при которых срок рассмотрения жалобы может быть сокращен.

5.5. Результат досудебного (внесудебного) обжалования.

По результатам рассмотрения жалобы Администрация, глава Администрации, руководитель МФЦ, принимает одно из следующих решений:

удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим муниципальную услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ставропольского края, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

отказывает в удовлетворении жалобы.

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения по жалобе, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

Управляющий делами
Администрации города Изобильного

С.И. Степаненко

Приложение № 1

к административному регламенту по предоставлению
муниципальной услуги «Выдача документов (выписки из
домовой книги, из карточки учета собственника
жилого помещения, справок и иных документов)»

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу выдать справку _____
(указать, о чем справка)

для

(указать цель получения справки)

Для подготовки справки сообщаю:

Фамилия, имя, отчество (по паспорту) заявителя _____

Почтовый индекс, домашний адрес, контактный телефон

Фамилия, имя, отчество (по паспорту), дата рождения лица, о котором
запрашиваются сведения _____

Другие данные _____

К заявлению прилагаю:

Дата Подпись

Даю письменное согласие на обработку и использование моих персональных данных
(за исключением экстренных случаев), а именно - совершение действий,
предусмотренных п. 3 ч. 1 ст. 3 Федерального закона от 27.07.2006 N 152-ФЗ

"О персональных данных", в отношении моих персональных данных. Действие
согласия распространяется на срок предоставления муниципальной услуги и может быть
отозвано заявителем в письменной форме путем направления в администрацию
письменного сообщения в произвольной форме об указанном отзыве.

Дата Подпись

Приложение № 2

к административному регламенту по предоставлению
муниципальной услуги «Выдача документов (выписки из
домовой книги, из карточки учета
собственника жилого помещения,
справок и иных документов)»

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу выдать выписку из документа _____
(указать, о чем справка)

для _____
(указать цель получения справки)

Для подготовки справки сообщаю:

Фамилия, имя, отчество (по паспорту) заявителя _____

Почтовый индекс, домашний адрес, контактный телефон

Фамилия, имя, отчество (по паспорту), дата рождения лица, о котором
запрашиваются сведения _____

Другие данные _____

К заявлению прилагаю:

Дата Подпись

Даю письменное согласие на обработку и использование моих персональных данных
(за исключением экстренных случаев), а именно - совершение действий,
предусмотренных п. 3 ч. 1 ст. 3 Федерального закона от 27.07.2006 N 152-ФЗ

"О персональных данных", в отношении моих персональных данных. Действие
согласия распространяется на срок предоставления муниципальной услуги и может быть
отозвано заявителем в письменной форме путем направления в администрацию
письменного сообщения в произвольной форме об указанном отзыве.

Дата Подпись

Приложение № 3

к административному регламенту по предоставлению
муниципальной услуги «Выдача документов (выписки из
домовой книги, из карточки учета собственника
жилого помещения, справок и иных документов)»

Блок-схема предоставления муниципальной услуги

