Глава сельского поселения «Зареченское»

муниципального района «Тунгиро–Олёкминский район»

Забайкальского края

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

**с. Заречное**

от 25 октября 2017 года № 26

Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги администрацией сельского поселения «Зареченское» «Выдача копии финансово – лицевого счёта, выписки из домовой книги, справок и иных документов в сфере жилищно-коммунального хозяйства, выдача которых относиться к полномочиям соответствующего муниципального учреждения»

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.210 г. № 210- ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением Правительства Российской Федерации от 16.05.2011 г. № 373 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг» постановляю:

1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги администрацией сельского поселения «Зареченское» «Выдача копии финансово – лицевого счёта, выписки из домовой книги, справок и иных документов в сфере жилищно-коммунального хозяйства, выдача которых относиться к полномочиям соответствующего муниципального учреждения»
2. Настоящее Постановление опубликовать (обнародовать) на официальном стенде Администрации сельского поселения «Зареченское» муниципального района «Тунгиро-Олёкминский район».
3. Контроль за выполнением настоящего постановления оставляю за собой

Глава сельского

поселения «Зареченское» Л.С. Верхотуров

Утвержден:

распоряжением главы

сельского поселения «Зареченское»

от 25 октября 2017 г. № 26

Административный регламент
предоставления муниципальной услуги «Выдача копии финансово – лицевого счёта, выписки из домовой книги, справок и иных документов в сфере жилищно-коммунального хозяйства, выдача которых относиться к полномочиям соответствующего муниципального учреждения»

1. Общие положения

Административный регламент по исполнению муниципальной услуги по выдаче документов (выписка из домовой книги, справок и иных документов), (далее – административный регламент) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги, создания комфортных условий для получения муниципальной услуги.

Регламент определяет единый порядок, сроки и последовательность действий (административных процедур) при осуществлении полномочий по предоставлению муниципальной услуги.

1.1. Наименование муниципальной услуги

Муниципальная услуга «Выдача копии финансово – лицевого счёта, выписки из домовой книги, справок и иных документов в сфере жилищно-коммунального хозяйства, выдача которых относиться к полномочиям соответствующего муниципального учреждения»

1.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу

Муниципальная услуга предоставляется администрацией сельского поселения «Зареченское».

1.3. Нормативные правовые акты, регулирующие оказание муниципальной услуги

Исполнение муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;

-Жилищным кодексом Российской Федерации от 29.12.2004 г. N 188-ФЗ; - Гражданским кодексом Российской Федерации;

- Федеральным законом Российской Федерации от 29.12.2004 г. N 189-ФЗ «О введении в действие Жилищного Кодекса Российской Федерации»;

- Федеральным законом от 22.10.2004 № 125 - ФЗ «Об архивном деле в Российской Федерации»

- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

- Уставом сельского поселения «Зареченское»;

- иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Забайкальского края и администрации сельского поселения «Зареченское», регулирующими правоотношения в данной сфере.

1.4. Информация о плате (или её отсутствии) за предоставление муниципальной услуги.

Муниципальная услуга «Выдача документов (выписка из домовой книги, справок)» предоставляется платно.

1.5. Результат предоставления муниципальной услуги.

Результатом исполнения муниципальной услуги является выдача документов (выписка из домовой книги, справок)

1.6. Получатели услуги.

Получателями муниципальной услуги (далее - заявители) являются граждане Российской Федерации, постоянно проживающие на территории сельского поселения «Зареченское», а так же граждане, имеющие на территории сельского поселения «Зареченское» какую-либо собственность, наследники владельцев собственности.

1. Требования к порядку исполнения муниципальной услуги

2.1. Порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги:

Информация о порядке предоставления муниципальной услуги предоставляется непосредственно в администрации сельского поселения «Зареченское».

2.1.1. Информация о месте нахождения, контактных телефонах и графике работы исполнителя муниципальной услуги и прием документов заявителя муниципальной услуги осуществляется по адресу, указанному в приложении 1 административного регламента.

График работы администрации сельского поселения «Зареченское»:

Понедельник - пятница 9.00-17.00;

Перерыв 12.00-13.00

Выходные: суббота, воскресенье.

Электронный адрес для направления обращений указан в приложении 1.

2.1.2. Порядок получения информации заявителем по вопросам предоставления муниципальной услуги:

Информацию о процедуре предоставления муниципальной услуги можно получить по указанным контактным телефонам администраций и личном приёме граждан.

Консультации предоставляются уполномоченным специалистом администрации (далее – специалист) при личном обращении лица, посредством телефона, электронной почты.

Консультации предоставляются по следующим вопросам:

- о процедуре предоставления муниципальной услуги;

- о нормативных правовых актах;

- о перечне предоставляемых документов и предъявляемых к ним требованиям;

- о времени приёма заявителей;

- о сроке предоставления муниципальной услуги;

- о приостановлении предоставления муниципальной услуги;

-о порядке обжалования действий (бездействий) и решений, принимаемых в ходе исполнения муниципальной услуги.

Иные вопросы рассматриваются только на основании письменного обращения.

Основными требованиями к консультированию заявителей являются:

- достоверность предоставляемой информации;

- чёткость в изложении информации;

- полнота информирования;

- доступность получения информации;

- оперативность предоставления информации.

Консультирование заявителей проводится в форме:

- устного консультирования;

- письменного консультирования.

Индивидуальное устное консультирование осуществляется специалистом при обращении заявителей за информацией лично или по телефону. Специалист, осуществляющий приём и консультирование (по телефону или лично), должен корректно и внимательно относиться к заявителю.

Специалист, осуществляющий индивидуальное устное консультирование, должен принять все необходимые меры для дачи прямого и оперативного ответа на поставленные вопросы, в том числе с привлечением других специалистов администрации сельского поселения «Тупикское».

Приём заявителей осуществляется специалистом в порядке очереди. При отсутствии очереди время ожидания заявителя при индивидуальном устном консультировании не может превышать 10 минут. Индивидуальное устное консультирование каждого заявителя специалист осуществляет не более 20 минут.

При ответе на телефонные звонки специалист, осуществляющий консультирование, сняв трубку, должен назвать свою фамилию, имя, отчество, название администрации. Во время разговора необходимо произносить слова чётко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор.

В случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, специалист может предложить заявителю обратиться за необходимой информацией в письменном виде, либо назначить другое удобное для заявителя время для устного консультирования.

Индивидуальное письменное консультирование при обращении заявителей в администрацию осуществляется путём направления ответов по почте.

Ответ на обращение заявителя предоставляется в простой, четкой и понятной форме с указанием должности, фамилии, имени, отчества, номера телефона исполнителя. Ответ подписывается Главой администрации сельского поселения «Зареченское».

Ответ направляется в письменном виде почтой или электронной почтой в зависимости от способа доставки ответа, указанного в письменном обращении заявителя.

При индивидуальном письменном консультировании ответ направляется заявителю в течение 5 дней со дня поступления обращения.

2.1.3. Информация о перечне необходимых документов для предоставления муниципальной услуги, требуемых от заявителей.

Для получения муниципальной услуги заявителю необходимо подать

- запрос по форме установленной административным регламентом (приложение 2)

- документы необходимые для выдачи тех или иных справок (паспорт, домовая книга, архивная справка и т.д.)

2.2. Сроки предоставления муниципальной услуги.

Срок предоставления муниципальной услуги составляет не более 5 рабочих дней со дня поступления обращения об исполнении муниципальной функции с предоставлением необходимых документов (паспорт или иной документ, удостоверяющий личность гражданина).

Продолжительность приема заявителей у специалиста при получении документов не должна превышать 20 минут.

2.3. Требования к помещениям и местам, предназначенным для исполнения муниципальной услуги.

Требования к местам предоставления муниципальной услуги

2.3.1. Требования к зданию, размещению и оформлению помещений:

Здание администрации сельского поселения «Зареченское» должно быть оборудовано входами, обеспечивающими свободный доступ в помещения, противопожарной системой и средствами пожаротушения.

Требования к помещениям должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам.

Места предоставления муниципальной услуги оборудуются с учетом стандарта комфортности предоставления муниципальных услуг.

Приём заявителей осуществляется в кабинете, имеющим оптимальные условия для работы.

Помещение должны быть оборудовано удобной для приёма посетителей и хранения документов мебелью, оснащены компьютерной и оргтехникой.

2.3.2. Оборудование мест ожидания:

Места ожидания на предоставление муниципальной услуги оборудуются стульями в коридоре администрации сельского поселения «Зареченское».

В помещении должны быть отведены места, предназначенные для ознакомления посетителей с информационными материалами, оборудованные информационными стендами, на которых размещается следующая информация:

- извлечения из нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению муниципальной услуги;

- текст Административного регламента (извлечения);

- перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, и требования, предъявляемые к этим документам;

- месторасположение, график (режим) работы, номера телефонов, адреса Интернет – сайтов, организаций, в которых заявители могут получить документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги;

- режим приема заявителей;

- таблица сроков предоставления муниципальной услуги в целом и максимальных сроков выполнения отдельных административных процедур;

- основания отказа в предоставлении муниципальной услуги;

- порядок информирования о ходе предоставления муниципальной услуги;

- порядок получения консультаций;

- наименования, адреса и телефоны вышестоящих учреждений и организаций, контролирующих деятельность администрации сельского поселения «Зареченское»;

- порядок обжалования решений, действий или бездействия специалиста администрации, предоставляющих муниципальную услугу.

1. Административные процедуры

Описание последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги

Предоставление муниципальной услуги включает в себя последовательность следующих административных процедур:

- информирование и консультирование граждан об условиях предоставления муниципальной услуги,

- прием заявления и документов с целью предоставления муниципальной услуги,

- подготовка к выдаче требуемого документа;

- регистрация выдаваемого документа в Книге регистрации выдаваемых документов;

Блок-схема последовательности действий по оказанию муниципальной услуги представлена в [приложении](http://www.nadezda26.ru/regulatory/index.php%22%20%5Cl%20%22sub_23) 3 к настоящему Регламенту.

3.1. Информирование и консультирование граждан.

3.1.1. Основанием для начала административной процедуры является обращение гражданина, претендующего на получение муниципальной услуги.

3.1.2. Специалист в рамках процедур по консультированию и информированию предоставляет гражданам информацию о нормативных правовых актах, регулирующих порядок и условия предоставления муниципальной услуги.

Консультации проводятся подробно, в вежливой форме с использованием официально-делового стиля речи.

Максимальный срок выполнения действия – 10 минут.

3.2. Прием заявителя и документов для предоставления муниципальной услуги

3.2.1. Основанием для начала предоставления муниципальной услуги является письменное или устное обращение заявителей в администрацию сельского поселения «Зареченское» с заявлениями и необходимыми документами.

3.2.2. Специалист устанавливает:

- предмет обращения, наличие всех необходимых документов, правильность заполнения документов, проверяет в случае необходимости полномочия представителя.

Максимальный срок выполнения действия составляет 15 минут на каждого заявителя.

3.2.3. Специалист сличает предоставленные экземпляры оригиналов и копий документов (в том числе нотариально удостоверенные) друг с другом. Если предоставленные копии документов нотариально не заверены, специалист сличает копии документов с их подлинными экземплярами, выполняет на них надпись об их соответствии подлинным экземплярам, заверяет своей подписью с указанием фамилии и инициалов.

Максимальный срок выполнения действия составляет 5 минут на каждую пару: документ-копия.

3.2.4. Специалист проверяет соответствие представленных документов требованиям, установленным настоящим Административным регламентом, удостоверяясь, что:

-документы в установленном законодательством случаях нотариально удостоверены, скреплены печатями, имеют надлежащие подписи сторон или определенных законодательством должностных лиц;

-тексты документов написаны разборчиво;

-фамилии, имена и отчества физических лиц, адреса их 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.

Максимальный срок выполнения действия составляет 5 минут на документ.

3.2.5. При неправильном заполнении заявлений, установлении фактов отсутствия необходимых документов, несоответствия представленных документов требованиям, указанным в настоящем Административном регламенте, специалист уведомляет заявителей о наличии препятствий для выдачи документов (справок), объясняют заявителям содержание выявленных недостатков в представленных документах и возвращают документы заявителям.

Специалист обязан разъяснить причины, в связи с которыми возникли препятствия в выдаче документов, и обозначить меры по устранению названных причин.

Если причины, препятствующие приему документов, могут быть устранены в ходе приема, они устраняются незамедлительно.

В случае невозможности незамедлительного устранения препятствий специалист по согласованию с заявителями назначают время следующего приема.

Максимальный срок выполнения действия – 10 минут.

3.2.6. Максимальный срок административного действия - 30 минут.

Подготавливаются документы (справки) в течение дня, и передаются на рассмотрение и подпись Главе администрации сельского поселения «Зареченское» или лицам, его замещающим.

3.3 Проведение проверок представленных заявителем.

3.3.1. Основанием для начала административной процедуры является представление заявителем документов, требующих проверки полноты и достоверности указанных в них сведений.

1. Порядок и формы контроля за исполнением муниципальных услуг

4.1. Ответственность за решения и действия (бездействия), принимаемые в ходе исполнения муниципальной услуги.

Специалист несет ответственность за:

- полноту консультирования заявителей;

- соблюдение сроков и порядка приема и выдачи документов, правильность внесения данных в журнал регистрации выдачи документов.

- полноту принятых у заявителей документов;

- соблюдение сроков, порядка предоставления муниципальной услуги, подготовки отказа в предоставлении муниципальной услуги;

- хранение документов.

Персональная ответственность специалиста предоставляющего муниципальную услугу, закрепляется в должностных инструкциях в соответствии с требованиями действующего законодательства.

4.2. Текущий контроль осуществляется путём проведения главой администрации сельского поселения «Зареченское», ответственным за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги, проверок соблюдения и исполнения специалистом настоящего Регламента, нормативных правовых актов Российской Федерации, Забайкальского края, администрацией сельского поселения «Зареченское» при предоставлении муниципальной услуги.

Проверка может проводиться внепланово по конкретному обращению заявителя.

5. Порядок обжалования действия (бездействия) должностного лица, а так же принимаемого им решения при исполнении муниципальной услуги

В соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации от 27 апреля 1993 года № 4866-1 «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан» граждане вправе обратиться непосредственно в суд либо к вышестоящему исполнительному органу государственной власти области, должностному лицу, государственному гражданскому служащему с жалобой на решения и действия (бездействие) администрации сельского поселения «Зареченское», муниципальных служащих, в результате которых: нарушены права и свободы граждан; созданы препятствия осуществлению гражданами их прав и свобод.

Жалобы могут быть поданы гражданами, права которых нарушены, или их законными представителями.

Граждане могут обжаловать решения и действия (бездействие):

- Главы администрации сельского поселения «Зареченское» ;

-специалиста администрации.

Вышеназванные должностные лица, муниципальные служащие обязаны рассмотреть жалобу в течение 30 дней. Граждане письменно уведомляются о принятом по результатам рассмотрения жалобы решении.

Если гражданам отказано в удовлетворении жалоб или они не получили ответа в течение месяца со дня их подачи, они вправе обратиться с жалобой в суд по месту жительства.

Для обращения в суд с жалобами устанавливаются следующие сроки:

- три месяца со дня, когда гражданам стало известно о нарушении их прав;

-один месяц со дня получения гражданами письменных уведомлений
об отказе вышестоящих органов, должностных лиц в удовлетворении жалобы.

Приложение 1

К административному регламенту

по предоставлению муниципальной

услуги «Выдача копии финансово –

лицевого счёта, выписки из домовой

книги,справок и иных документов

в сфере жилищно-коммунального

 хозяйства, выдача которых

относиться к полномочиям

соответствующего муниципального

учреждения»

**Почтовый адрес, адрес электронной почты, контактные телефоны**

**специалиста администрации сельского поселения «Зареченское»**,

**исполнителя муниципальной услуги**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Наименование администрации, исполнитель муниципальной услуги** | **Адрес, электронная почта** | **Контактный телефон** |
| Администрация сельского поселения «Зареченское». | Индекс 673820, Забайкальский край, Тунгиро - Олёкминский район, село Заречное, ул. Центральная, 2/2 | 8(30263)31186 |

Приложение 2

К административному регламенту

по предоставлению муниципальной

услуги «Выдача копии финансово –

лицевого счёта, выписки из домовой

книги, справок и иных документов

в сфере жилищно-коммунального

 хозяйства, выдача которых

относиться к полномочиям

соответствующего муниципального

учреждения»

Главе поселения «Зареченское»

( ФИО)

от Ф.И.О. (наименование) заявителя

Почтовый адрес\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Адрес электронной почты (при наличии)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Контактный телефон\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Запрос (заявление).

Прошу предоставить мне справку (выписку, копию и .т.д.)\_

В (на)

За \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |
| --- |
|  |

Примечание:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |
| --- |
|  |

Подпись заявителя:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Дата:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Приложение3

К административному регламенту

по предоставлению муниципальной

услуги «Выдача копии финансово –

лицевого счёта, выписки из домовой

книги, справок и иных документов

в сфере жилищно-коммунального

 хозяйства, выдача которых

относиться к полномочиям

соответствующего муниципального

учреждения»

Блок-схема

предоставления муниципальной услуги «Выдача копии финансово –лицевого счёта, выписки из домовой книги, справок и иных документов в сфере жилищно-коммунального хозяйства, выдача которых относиться к полномочиям соответствующего муниципального учреждения»

|  |
| --- |
| Прием граждан, по вопросам К административному регламенту по предоставлению муниципальной услуги Выдачи копии финансово – лицевого счёта, выписки из домовой книги, справок и иных документов в сфере жилищно-коммунального хозяйства, выдача которых относиться к полномочиям соответствующего муниципального учреждения») |

|  |
| --- |
| Подготовка документов или справок заявителю муниципальной услуги |

|  |
| --- |
| Выдача копии финансово – лицевого счёта, выписки из домовой книги, справок и иных документов в сфере жилищно-коммунального хозяйства, выдача которых относиться к полномочиям соответствующего муниципального учреждения») |