



**АДМИНИСТРАЦИЯ
ЗАКРЫТОГО АДМИНИСТРАТИВНО-ТЕРРИТОРИАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
ГОРОД ОСТРОВНОЙ МУРМАНСКОЙ ОБЛАСТИ
(Администрация ЗАТО г. Островной)**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

06.05.2019

№ 121

Об утверждении Административного регламента предоставления муниципальной услуги «Выдача документов (единого жилищного документа, копии финансово-лицевого счета, выписок из домовой книги, карточки учета собственника жилого помещения, справок и иных документов)»

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением Правительства Мурманской области от 16.11.2010 № 513-ПП «О разработке и утверждении административных регламентов предоставления государственных услуг (функций), осуществляемых по обращениям заявителей» и постановлением Администрации ЗАТО г. Островной от 22.10.2018 № 283 «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг, осуществляемых по обращениям заявителей» Администрация ЗАТО г. Островной **п о с т а н о в л я е т**:

1. Утвердить прилагаемый Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Выдача документов (единого жилищного документа, копии финансово-лицевого счета, выписок из домовой книги, карточки учета собственника жилого помещения, справок и иных документов)» (далее – Административный регламент).

2. Признать утратившими силу постановления Администрации ЗАТО г. Островной:

- от 25.07.2012 № 177 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги “Выдача документов (единого жилищного документа, копии финансово-лицевого счета, выписок из домовой книги, карточки учета собственника жилого помещения, справок и иных документов)”»;

- от 19.12.2013 № 358 «О внесении изменений в Административный регламент предоставления муниципальной услуги “Выдача документов (единого жилищного документа, копии финансово-лицевого счета, выписок из домовой книги, карточки учета собственника жилого помещения, справок и иных документов)”»;

- от 31.03.2016 № 70 «О внесении изменений и дополнений в Административный регламент предоставления муниципальной услуги “Выдача документов (единого жилищного документа, копии финансово-лицевого счета, выписок из домовой книги, карточки учета собственника жилого помещения, справок и иных документов)”, утвержденный постановлением Администрации ЗАТО г. Островной от 25.07.2012 № 177».

3. Настоящее постановление вступает в силу после его обнародования путем размещения на официальном сайте органов местного самоуправления муниципального образования ЗАТО г. Островной www.zato-ostrov.ru.

Глава администрации

С.Е. Богданова

Утвержден
постановлением
Администрации ЗАТО г. Островной
от 06.05.2019 № 121

Административный регламент
предоставления муниципальной услуги
«Выдача документов (единого жилищного документа,
копии финансово-лицевого счета, выписок из домовой книги,
карточки учета собственника жилого помещения, справок и иных документов)»

1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования Административного регламента

Административный регламент регулирует порядок предоставления муниципальной услуги «Выдача документов (единого жилищного документа, копии финансово-лицевого счета, выписок из домовой книги, карточки учета собственника жилого помещения, справок и иных документов)» (далее – муниципальная услуга).

Административный регламент разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги, создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при предоставлении муниципальной услуги, и определяет стандарт предоставления муниципальной услуги, сроки и последовательность административных действий и административных процедур при предоставлении муниципальной услуги.

1.2. Описание заявителей

1.2.1. Заявителями на предоставление муниципальной услуги являются физические лица, обратившиеся в Муниципальное казенное учреждение «Служба городского хозяйства закрытого административно-территориального образования город Островной Мурманской области» (далее - МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной») с заявлением о предоставлении муниципальной услуги (далее – Заявители).

1.2.2. С заявлением о предоставлении муниципальной услуги вправе обратиться представители Заявителя, действующие в силу полномочий, основанных на оформленной в установленном законодательством Российской Федерации порядке доверенности (далее – представитель Заявителя).

1.3. Порядок информирования о порядке предоставления муниципальной услуги

1.3.1. Информация о месте нахождения, графике работы, времени приема, контактных телефонах, официальном сайте и электронной почте МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной» и отдела учета и регистрации граждан МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной» (далее – Отдел) приводятся в приложении № 1 к Административному регламенту, сообщаются по телефону и размещаются:

– на официальном сайте органов местного самоуправления муниципального образования ЗАТО г. Островной www.zato-ostrov.ru;

- на вывеске при входе в кабинет Отдела;
- на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) (далее - Единый портал): <http://www.51gosuslugi.ru>;
- в федеральной государственной информационной системе «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – федеральный реестр).

1.3.2. Информирование по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляют специалисты Отдела.

1.3.3. Информирование осуществляется в виде:

- устного консультирования;
- письменного консультирования.

1.3.4. Информирование осуществляется с использованием:

- средств телефонной связи;
- средств почтовой связи;
- электронной почты;
- сети Интернет, в том числе официального сайта органов местного самоуправления муниципального образования ЗАТО г. Островной, Единого портала;
- печатных информационных материалов (брошюр, буклетов и т.д.);
- информационных стендов.

1.3.5. Устное консультирование осуществляется посредством телефонной связи, при личном приеме.

1.3.6. При ответе на телефонные звонки специалист Отдела обязан:

- назвать наименование органа, должность, свою фамилию, имя, отчество;
- отвечать корректно, не допускать в это время разговоров с другими людьми.

Максимальное время телефонного разговора не должно превышать 15 минут.

1.3.7. При ответе на телефонные звонки и при устном обращении граждан специалист Отдела в пределах своей компетенции дает ответ самостоятельно.

Если специалист Отдела не может дать ответ самостоятельно либо подготовка ответа требует продолжительного времени, он обязан выбрать один из вариантов дальнейших действий:

а) предложить обратившемуся лицу изложить суть обращения в письменной форме;

б) назначить другое удобное для Заявителя время для консультации.

1.3.8. Письменные разъяснения даются при наличии письменного обращения Заявителя. Специалисты Отдела квалифицированно готовят разъяснения в пределах своей компетенции.

1.3.9. Руководитель МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной» либо лицо, его замещающее, определяет исполнителя для подготовки ответа по каждому конкретному письменному обращению.

1.3.10. Письменный ответ подписывает руководитель МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной» или лицо, его замещающее. Ответ должен содержать фамилию, инициалы и телефон исполнителя.

Исполнитель направляет ответ письмом, электронной почтой, факсом либо с использованием сети «Интернет» в зависимости от способа обращения за консультацией или способа доставки, указанного в письменном обращении, в том числе нарочным.

1.3.11. Срок подготовки письменного ответа составляет 15 рабочих дней со дня регистрации письменного обращения.

В случае если подготовка ответа требует направления запросов в сторонние организации либо дополнительных консультаций, срок рассмотрения письменных обращений граждан может быть продлен до 30 дней с письменным уведомлением гражданина о продлении срока рассмотрения обращения согласно приложению № 2 к Административному регламенту.

1.3.12. Специалист Отдела сообщает Заявителю время представления документов и номер кабинета, в который следует обратиться.

Результатом информирования и консультирования является предоставление обратившемуся лицу информации:

– об органе, предоставляющем муниципальную услугу, времени приема Заявителей;

– о перечне документов, необходимых для оказания муниципальной услуги;

– о сроках предоставления муниципальной услуги;

– об основаниях для отказа в предоставлении муниципальной услуги;

– о порядке обжалования действий (бездействия), а также решений органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципальных служащих;

Кроме того, Заявителю может быть оказана помощь в заполнении заявления (заявлений) при предоставлении муниципальной услуги.

1.3.13. Устное консультирование осуществляется непосредственно на приеме специалистом Отдела в приемные дни и часы.

1.3.14. Консультирование осуществляется также путем оформления информационных стендов. Информационные стенды должны быть хорошо освещены, а предоставляемая информация структурирована.

1.3.15. Специалисты отдела обязаны относиться к обратившимся гражданам корректно и внимательно, не унижая их чести и достоинства.

1.3.16. Специалисты Отдела осуществляют прием заявлений и документов для предоставления муниципальной услуги в соответствии с графиком работы.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги

Выдача документов (единого жилищного документа, копии финансово-лицевого счета, выписка из домовой книги, карточки учета собственника жилого помещения, справок и иных документов).

2.2. Наименование муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу

2.2.1. Органом, предоставляющим муниципальную услугу, является МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной».

2.2.2. Муниципальная услуга может быть предоставлена в многофункциональном центре (далее – МФЦ)¹ в части:

¹ При условии расположения МФЦ на территории ЗАТО г. Островной

- приема, регистрации и передачи в МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной» заявлений и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;
- формирования и направления межведомственных запросов;
- выдачи результата предоставления муниципальной услуги.

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги

Конечным результатом предоставления муниципальной услуги является:

- выдача документов (единого жилищного документа, копии финансово-лицевого счета, выписок из домовой книги, карточки учета собственника жилого помещения, справок и иных документов);
- уведомление Заявителя об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

2.4. Сроки предоставления муниципальной услуги

2.4.1. Срок предоставления муниципальной услуги составляет:

- срок регистрации запроса Заявителя – 1 рабочий день;
- выдача справки о регистрации по месту жительства (пребывания) – 1 рабочий день;
- выдача архивной справки – 10 рабочих дней;
- выдача справки по форме № 9 – 3 рабочих дня.

2.4.2. Время приема заявления и необходимых документов для предоставления муниципальной услуги от гражданина, оценки документов, их полноты, достаточности, определения права на предоставление муниципальной услуги не должно превышать 20 минут.

2.4.3. Максимальное время ожидания Заявителей в очереди при подаче документов, для получения консультации и при получении результата предоставления муниципальной услуги не должно превышать 15 минут.

2.5. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление муниципальной услуги

2.5.1. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

- Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»²;
- Жилищным кодексом Российской Федерации от 29.12.2004 № 188-ФЗ³;
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»⁴;
- решением Совета депутатов ЗАТО г. Островной от 23.12.2008 № 64-07 «Об утверждении Правил пользования и предоставления жилых помещений муниципального жилищного фонда на территории ЗАТО г. Островной»⁵;
- Уставом МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной»;
- Уставом муниципального образования закрытое административно-территориальное образование город Островной Мурманской области.

² «Российская газета» от 8 октября 2003 г. N 202,

³ «Российская газета» от 12 января 2005 г. N 1

⁴ «Парламентская газета» от 11 мая 2006 г. N 70-71

⁵ приложение к газете «Инфо-Вестник Островной» от 30.06.2005 № 26 (324)

2.5.2. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление муниципальной услуги (с указанием их реквизитов и источников официального опубликования), указанные в пункте 2.5.1 размещаются на официальном сайте органов местного самоуправления муниципального образования ЗАТО г. Островной в сети «Интернет», в федеральном реестре и на Едином портале.

2.6. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

2.6.1. Для предоставления муниципальной услуги Заявитель представляет:

- заявление согласно приложению № 3 к Административному регламенту;
- паспорт или иные документы, удостоверяющие личность.

2.6.2. Для выдачи Заявителю архивной справки о периодах регистрации в ЗАТО г. Островной (пос. Гремиха, г. Мурманск – 140, г. Островной) в заявлении указывается дополнительная информация:

- адреса проживания на данной территории;
- фамилия, имя, отчество родителей (при совместном проживании);
- изменение фамилии, имени, отчества, если таковое имело место.

2.6.3. Для выдачи Заявителю справки по форме № 9 дополнительно представляется договор найма жилого помещения или ордер.

2.6.4. Заявление может быть представлено в форме электронного документа, порядок оформления которого определяется нормативными правовыми актами Правительства Российской Федерации и Правительства Мурманской области, и направлено в МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной», с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети Интернет.

2.6.5. Запрещено требовать от Заявителя:

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

- представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области и муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении исполнительных органов, предоставляющих муниципальную услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления и (или) подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственных или муниципальных услуг, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ;

- представления документов и информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывалась 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 № 210-ФЗ.

2.7. Перечень оснований для отказа в приеме документов, для приостановления и (или) отказа в предоставлении муниципальной услуги

2.7.1. Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги является:

- отсутствие в заявлении фамилии, имени, отчества, почтового адреса Заявителя, даты, личной подписи Заявителя или его представителя;
- отсутствие документа, удостоверяющего личность Заявителя;
- отсутствие документа, подтверждающего полномочия представителя Заявителя.

2.7.2. Основания для отказа в приеме документов на бумажном носителе, необходимых для предоставления муниципальной услуги, не установлены.

2.7.3. Основанием для отказа в приеме документов в электронном виде является:

- отсутствие электронной подписи;
- если в результате проверки простой или усиленной квалифицированной электронной подписи выявлено несоблюдение установленных Федеральным законом от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи» и постановлением Правительства Российской Федерации от 25.06.2012 № 634 «О видах электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг» условий признания ее действительности;
- наличие повреждений файла, не позволяющих получить доступ к информации, содержащейся в документе, средствами программного обеспечения, находящегося в свободном доступе.

2.7.4. Заявление может быть оставлено без рассмотрения или ответа в случаях, указанных в статье 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2.8. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги, и способы ее взимания

Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

2.9. Требования к местам предоставления муниципальной услуги

2.9.1. Центральный вход в МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной» должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей следующую информацию:

- наименование учреждения;
- режим работы.

Вход в здание, в котором расположен орган, предоставляющий муниципальную услугу, оборудуется кнопкой вызова, по возможности, оборудуется пандусами, расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски.

2.9.2. Напротив здания должно быть оборудовано место для парковки автотранспорта с указателем отдельного места для автотранспорта инвалидов.

2.9.3. Прием Заявителей осуществляется в отведенных для этих целей помещениях.

2.9.4. Присутственные места включают места для ожидания, информирования и приема Заявителей.

2.9.5. Помещения должны соответствовать санитарно-гигиеническим правилам и нормативам. В помещениях, в которых предоставляются муниципальные услуги, должны быть созданы условия для обеспечения доступности указанных объектов для

инвалидов и других маломобильных групп населения в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов.

2.9.6. Места для информирования, предназначенные для ознакомления Заявителей с информационными материалами, оборудуются:

- информационными стендами;
- стульями и столами для возможности оформления документов.

2.9.7. Информационные стенды, столы для письма размещаются в местах, обеспечивающих свободный доступ к ним лицам, имеющим ограничения к передвижению, в том числе инвалидам, использующим кресла-коляски.

2.9.8. Места для ожидания должны соответствовать комфортным условиям для Заявителей и оптимальным условиям для работы должностного лица.

2.9.9. Места ожидания в очереди на предоставление документов должны быть оборудованы стульями. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения, но не может составлять менее 2 мест на каждое должностное лицо, ведущее прием.

2.9.10. Места для заполнения документов оборудуются стульями, столами и обеспечиваются образцами заполнения документов, бланками заявлений и ручками для письма.

2.9.11. Место ожидания должно находиться в холле или ином специально приспособленном помещении.

2.9.12. Для создания комфортных условий ожидания на столах для письма могут размещаться газеты, журналы, печатная продукция по вопросам предоставления муниципальной услуги.

2.9.13. В МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной» организуется помещение для приема Заявителей, в виде отдельного кабинета для ведущего прием должностного лица.

2.9.14. Кабинет приема Заявителей должен быть оборудован информационной табличкой с указанием:

- номера кабинета;
- фамилии, имени, отчества должностного лица, осуществляющего прием.

2.9.15. Должностное лицо обеспечивается личной идентификационной карточкой.

2.9.16. Место для приема посетителя должно быть снабжено стулом, иметь место для письма и раскладки документов.

2.9.17. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о Заявителе должностным лицом одновременно ведется прием только одного посетителя. Одновременное консультирование и (или) прием двух и более посетителей не допускаются.

2.10. Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги

2.10.1. Состав показателей доступности и качества предоставления муниципальной услуги подразделяется на две группы: количественные и качественные.

2.10.2. В группу количественных показателей доступности входят:

- количество взаимодействий Заявителя с должностным лицом при предоставлении муниципальной услуги;
- время ожидания услуги;
- график работы МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной»;

- место расположения МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной»;
- количество документов, требуемых при получении услуги.

2.10.3. В число качественных показателей доступности предоставляемой муниципальной услуги входит:

- правдивость (достоверность) информации о предоставляемых услугах;
- наличие различных каналов получения услуги (в том числе через многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг);
- возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием информационно-телекоммуникационных технологий;
- простота и ясность изложения информационных и инструктивных документов;
- возможность или невозможность получения муниципальной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе посредством запроса о предоставлении нескольких муниципальных услуг, предусмотренного статьей 15.1 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ.

2.10.4. В группу количественных показателей оценки качества предоставляемой муниципальной услуги могут входить:

- соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги;
- количество обоснованных жалоб.

2.10.5. К качественным показателям относятся:

- культура обслуживания (вежливость, эстетичность);
- качество результатов труда сотрудников (профессиональное мастерство).

2.10.6. Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги и их значения приведены в приложении № 4 к Административному регламенту.

2.11. Прочие требования к предоставлению муниципальной услуги

Бланки заявления и других документов Заявитель может получить в электронном виде на Едином портале.

При обращении за предоставлением услуги с использованием информационно - телекоммуникационных сетей (далее - ТКС) общего пользования, в том числе сети Интернет, заявление и прилагаемые документы должны быть подписаны соответствующей электронной подписью в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 25.06.2012 № 634 «О видах электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг»⁶.

В обращении допускается использование простой электронной подписи или усиленной квалифицированной электронной подписи.

3. Административные процедуры

3.1. Общие положения

⁶ В случаях если федеральными законами, нормативными правовыми актами Правительства Российской Федерации используемый вид электронной подписи не установлен.

3.1.1. Предоставление муниципальной услуги включает в себя выполнение следующих административных процедур:

- 1) прием и регистрация заявления;
- 2) работа с архивными документами;
- 3) оформление выписки из домовой книги, архивной справки о периодах регистрации и иных документов;
- 4) направление уведомления Заявителю;
- 5) выдача справок Заявителю.

3.1.2. Перечень административных процедур (действий), выполняемых МФЦ:

1) информирование и консультирование Заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги в МФЦ, о ходе выполнения запроса о предоставлении муниципальной услуги, по иным вопросам, связанным с предоставлением муниципальной услуги;

2) прием запросов Заявителей о предоставлении муниципальной услуги и иных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

3) выдача Заявителю результата предоставления муниципальной услуги, в том числе выдача документов на бумажном носителе, подтверждающих содержание электронных документов, направленных в МФЦ по результатам предоставления муниципальной услуги, а также выдача документов, включая составление на бумажном носителе и заверение выписок из информационных систем органа, предоставляющего муниципальную услугу (в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации).

3.1.3. При предоставлении муниципальной услуги в электронной форме (при подаче заявления через Единый портал) Заявителю обеспечиваются:

- получение информации о порядке и сроках предоставления муниципальной услуги;
- формирование запроса;
- прием и регистрация запроса и иных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;
- получение результата предоставления муниципальной услуги;
- получение сведений о ходе выполнения запроса;
- досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра, организаций, осуществляющих функции по предоставлению муниципальных услуг, а также их должностных лиц, муниципальных служащих, работников.

Последовательность действий при исполнении муниципальной услуги отражена в блок-схеме согласно приложению № 5 к Административному регламенту.

3.2. Прием и регистрация заявления

3.2.1. Основанием для начала выполнения административной процедуры является обращение Заявителя в Отдел с заявлением:

- доставленным лично Заявителем (представителем Заявителя);
- полученным почтовой связью;
- полученным в электронном виде;
- полученным от МФЦ.

3.2.2. При личном обращении Заявителя специалист Отдела, ответственный за прием и регистрацию документов:

- устанавливает личность Заявителя путем проверки документа, удостоверяющего личность гражданина, полномочия представителя Заявителя;
- проверяет правильность заполнения заявления и соответствие изложенных в нем сведений представленным документам. При отсутствии у Заявителя заполненного заявления или при неправильном его заполнении выдает бланк заявления и помогает Заявителю собственноручно заполнить заявление;
- регистрирует заявление гражданина в Журнале регистрации заявлений, согласно приложению № 6 к Административному регламенту.

3.2.3. Срок выполнения административной процедуры при личном обращении Заявителя составляет 20 минут.

3.2.5. Результатом выполнения административной процедуры является зарегистрированное заявление Заявителя.

3.3. Прием и регистрация заявления при личном приеме в МФЦ

3.3.1. При личном обращении Заявителя (представителя Заявителя) должностное лицо в отделении МФЦ, ответственное за прием документов, выполняет следующие действия:

- устанавливает личность Заявителя (представителя Заявителя) путем проверки документа, удостоверяющего личность и (или) документа, подтверждающего полномочия представителя Заявителя;

- проверяет правильность заполнения заявления. В случае отсутствия заполненного заявления – оформляет заявление в автоматизированной информационной системе МФЦ и представляет Заявителю (представителю Заявителя) для подписания. В случае отсутствия технической возможности заполнения заявления в автоматизированной информационной системе МФЦ – распечатывает заявление и выдает Заявителю (представителю Заявителя) для заполнения и подписания. При необходимости – оказывает помощь в заполнении заявления;

- регистрирует поступившее заявление;

- контролирует проставление подписи Заявителя (представителя Заявителя) об уведомлении его о возможном отказе в предоставлении муниципальной услуги (в случае наличия оснований);

- в течение рабочего дня передает заявление, принятое от Заявителя (представителя Заявителя) для предоставления муниципальной услуги, должностному лицу в отделении МФЦ, ответственному за прием-передачу документов в МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной».

3.3.2. Срок выполнения административных действий по приему документов – 15 минут.

3.3.3. Результатом выполнения административной процедуры является зарегистрированное заявление Заявителя.

3.4. Прием и регистрация заявления в электронном виде

В день получения заявления в электронной форме по ТКС должностное лицо, ответственное за прием заявления и документов в электронной форме, с использованием программного обеспечения:

- формирует извещение о получении заявления, подписывает усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица и отправляет его Заявителю;

- проводит в течение 1 рабочего дня со дня получения заявления проверку полноты и правильности его заполнения, а также достоверности электронной подписи, которой подписано заявление и по ее итогам в день окончания проверки:

- а) в случае наличия основания для отказа, указанного в подпункте 2.7.1 Административного регламента:

- формирует уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги с указанием причин отказа или сообщение об ошибке в случае невозможности расшифровать документы;

- подписывает усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги или сообщение об ошибке и направляет его Заявителю;

- б) в случае отсутствия основания для отказа, указанного в подпункте 2.7.1 Административного регламента:

- регистрирует заявление (присваивает входящий номер);

- формирует уведомление о приеме заявления, подписывает его усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица и направляет его Заявителю;

- распечатывает заявление (при необходимости) и дальнейшие административные действия выполняет в соответствии с административными процедурами, указанными в Административном регламенте.

- Срок выполнения административной процедуры – 1 рабочий день.

- Результатом выполнения административной процедуры является зарегистрированное заявление Заявителя.

3.5. Работа с архивными документами

3.5.1. Основанием для начала административной процедуры является зарегистрированное заявление или обращение, поступившее в электронной форме.

3.5.2. Специалист Отдела, ответственный за предоставление муниципальной услуги, осуществляет поиск информации о Заявителе:

- в базе данных;
- в архивной картотеке;
- в архивных домовых книгах.

3.5.3. Срок выполнения данной административной процедуры составляет 10 рабочих дней.

3.6. Оформление выписки из домовой книги, архивной справки о периодах регистрации и иных документов

3.6.1. Основанием для начала административной процедуры является найденная информация о Заявителе.

3.6.2. Специалист Отдела заполняет бланки справок, заказанных Заявителем:

- архивная справка, согласно приложению № 7 к Административному регламенту;
- справка о проживании, согласно приложению № 8 к Административному регламенту;
- справка о регистрации, согласно приложению № 9 к Административному регламенту;
- справка формы № 7, согласно приложению № 10 к Административному регламенту;
- справка формы № 9, согласно приложению № 11 к Административному регламенту.

3.6.3. Срок выполнения административной процедуры – 20 минут.

3.6.4. При отсутствии информации о Заявителе специалист Отдела готовит уведомление об отсутствии данных.

Результатом выполнения административной процедуры является заполненные бланки справок.

3.7. Направление уведомления Заявителю

3.7.1. Основанием для начала административной процедуры является отсутствие в архивных документах информации о Заявителе.

3.7.2. Специалист Отдела, ответственный за предоставление муниципальной услуги, осуществляет следующие административные действия:

1) в случае если в заявлении указано на направление Заявителю результата предоставления муниципальной услуги в форме электронного документа:

- формирует электронный документ;
- подписывает усиленной квалифицированной электронной подписью ответственного должностного лица;
- направляет электронный документ в «Личный кабинет» Заявителя на Едином портале;
- приобщает уведомление к материалам дела.

2) в случае если в заявлении указано о личном получении результата предоставления муниципальной услуги:

- уведомляет Заявителя (представителя Заявителя) по телефону, указанному в заявлении о необходимости получения уведомления;
- изготавливает копию уведомления;
- в день явки Заявителя (представителя Заявителя) устанавливает его личность путем проверки документа, удостоверяющего личность (полномочия представителя);
- передает ему оригинал уведомления под расписку;
- копию уведомления с подписью Заявителя (представителя Заявителя) приобщает к материалам дела;

3) при наличии в заявлении указания о направлении результата предоставления муниципальной услуги по почте:

- изготавливает копию уведомления;
- направляет оригинал уведомления заказным письмом с уведомлением о вручении по адресу, указанному в заявлении;
- копию уведомления приобщает к материалам дела;
- уведомление о вручении с отметкой о получении приобщает к материалам дела;

4) при наличии в заявлении указания о выдаче уведомления через МФЦ по месту подачи заявления:

- изготавливает копию уведомления;
- передает уведомление под расписку специалисту МФЦ, ответственному за передачу документов;
- копию уведомления приобщает к материалам дела.

Срок выполнения административных действий - 3 рабочих дня.

Результатом выполнения административной процедуры является отправленное уведомление.

3.7.3. Специалист МФЦ в день личного обращения гражданина:

1) устанавливает личность Заявителя (представителя Заявителя) путем проверки документа, удостоверяющего личность, и документов, подтверждающих полномочия представителя Заявителя;

2) выдает Заявителю (представителю Заявителя) уведомление под расписку.

Срок выполнения административных действий - 15 минут.

Результатом выполнения административной процедуры является выданное уведомление.

3.8. Выдача справок Заявителю

Специалист Отдела в зависимости от способа обращения Заявителя или способа доставки, указанного в письменном обращении Заявителя, выдает справки:

- лично Заявителю;
- направляет в письменном виде по указанному адресу Заявителя;
- направляет электронной почтой;
- посредством факсимильной связи.

Срок выполнения административных действий - 1 рабочий день.

Результатом выполнения административной процедуры является выданная справка.

3.9. Исправление допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах

3.9.1. Основанием для начала выполнения административной процедуры является обращение Заявителя в МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной» с заявлением об исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах.

3.9.2. Специалист Отдела в срок, не превышающий 3 рабочих дней с момента поступления соответствующего заявления, проводит проверку указанных в заявлении сведений.

3.9.3. Решение об исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах принимается в случае, если в указанных документах выявлены несоответствия нормативным документам.

3.9.4. В случае выявления допущенных опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, специалист Отдела осуществляет их замену в срок, не превышающий 5 рабочих дней с момента

поступления соответствующего заявления либо подготавливает уведомление об отказе в исправлении опечаток и ошибок с указанием причин отказа.

3.9.5. Специалист Отдела обеспечивает направление Заявителю заказным почтовым отправлением сопроводительного письма и исправленных документов либо уведомления об отказе в исправлении опечаток и ошибок.

Срок исполнения административных действий – 8 рабочих дней.

Результатом выполнения административной процедуры является направление Заявителю исправленных документов или уведомления об отказе в исправлении опечаток и ошибок.

4. Формы контроля за исполнением Административного регламента

4.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением должностными лицами положений настоящего Административного регламента и иных нормативных правовых актов, регулирующих предоставление данной муниципальной услуги, а также принятием решений ответственными должностными лицами осуществляет руководитель МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной».

4.1.1. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения специалистами Отдела положений Административного регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации, Мурманской области, муниципальных правовых актов органов местного самоуправления муниципального образования ЗАТО город Островной Мурманской области.

4.1.2. Контроль полноты и качества предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав граждан, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения граждан, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) специалистов Отдела.

Контроль за предоставлением муниципальной услуги может быть осуществлен со стороны граждан, их объединений и организаций в соответствии с действующим законодательством.

4.1.3. Должностные лица, виновные в несоблюдении или ненадлежащем соблюдении требований Административного регламента, привлекаются к дисциплинарной ответственности, а также несут гражданско-правовую, административную и уголовную ответственность в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

4.1.4. Персональная ответственность должностных лиц закрепляется в их должностных обязанностях.

4.2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги

4.2.1. Проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляются на основании правовых актов Администрации ЗАТО г. Островной.

4.2.2. Проверки могут быть плановыми и внеплановыми. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги

(комплексные проверки), или отдельные вопросы (тематические проверки). Проверка может проводиться по конкретному обращению Заявителя.

Основанием для проведения внеплановой проверки является:

- обращение получателя услуги, содержащее жалобу на нарушение его прав;
- поступление материалов из правоохранительных органов, а также из других государственных органов, органов местного самоуправления, организаций, содержащих информацию о фактах нарушений положений, установленных настоящим Административным регламентом.

4.2.3. Проверки могут проводиться по обращениям Заявителей с жалобами на нарушение их прав и законных интересов в ходе предоставления муниципальных услуг, а также на основании документов и сведений, указывающих на нарушение исполнения Административного регламента.

В ходе проверок:

- проверяется соблюдение сроков и последовательности исполнения административных процедур;
- выявляются нарушения прав Заявителей, недостатки, допущенные в ходе предоставления муниципальных услуг.

4.2.4. По результатам проведенных проверок, оформленным актом проверки, в случае выявления нарушений прав Заявителей руководитель МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной» рассматривает вопрос о привлечении виновных лиц к дисциплинарной ответственности.

4.3. Ответственность должностных лиц, муниципальных служащих за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги

4.3.1. Специалисты Отдела, ответственные за предоставление муниципальной услуги, в том числе за консультирование, несут персональную ответственность за предоставление муниципальной услуги.

Персональная ответственность за соблюдение специалистами Отдела требований Административного регламента закрепляется в должностных инструкциях, утверждаемых руководителем МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной».

4.3.2. Специалисты Отдела, ответственные за консультирование и информирование граждан, прием и подготовку документов, несут персональную ответственность за полноту, грамотность и доступность проведенного консультирования, за правильность выполнения административных процедур по приему и рассмотрению документов.

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

Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги должны отвечать требованиям непрерывности и действенности (эффективности).

Все плановые проверки должны осуществляться регулярно, в течение всего периода деятельности учреждения. По результатам проверок должны быть приняты необходимые меры по устранению недостатков в предоставлении муниципальной услуги.

Граждане, их объединения и организации могут контролировать предоставление муниципальной услуги путем получения информации о ней по телефону, по письменным обращениям, по электронной почте.

Граждане, их объединения и организации вправе направить письменное обращение в адрес Администрации ЗАТО г. Островной с просьбой о проведении проверки за соблюдением и исполнением положений Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, полноты и качества предоставления муниципальной услуги в случае нарушения прав и законных интересов Заявителей при предоставлении муниципальной услуги.

Информация о результатах проведенной проверки, направляется по почте в тридцатидневный срок с момента поступления в Администрацию ЗАТО г. Островной обращения граждан, их объединений или организаций.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц, муниципальных служащих, работников

5.1. Заявители имеют право на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) должностных лиц, муниципальных служащих, работников в ходе предоставления муниципальной услуги.

5.2. Заявитель может обратиться с жалобой в следующих случаях:

1) нарушение срока регистрации заявления Заявителя о предоставлении муниципальной услуги, запроса, указанного в статье 15.1 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

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 Мурманской области, муниципальными правовыми актами органов местного самоуправления муниципального образования ЗАТО г. Островной для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, муниципальными правовыми актами органов местного самоуправления муниципального образования ЗАТО г. Островной для предоставления муниципальной услуги;

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, нормативными правовыми актами Мурманской области, муниципальными правовыми актами органов местного самоуправления муниципального образования ЗАТО г. Островной для предоставления муниципальной услуги;

6) требование с Заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области для предоставления муниципальной услуги;

7) отказ должностного лица в исправлении допущенных ошибок в документах, выданных в результате предоставления муниципальной услуги, 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 органов местного самоуправления муниципального образования ЗАТО г. Островной;

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.

5.3. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной». Жалобы на решения и действия (бездействие) руководителя МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной» подаются в Администрацию ЗАТО г. Островной согласно приложению № 12 к Административному регламенту.

Жалоба может быть направлена по почте, в форме электронного документа с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта органов местного самоуправления муниципального образования ЗАТО г. Островной, через МФЦ, а также может быть принята при личном приеме Заявителя.

Жалоба, поступившая в МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной» или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Административным регламентом. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

5.4. Адрес для направления жалобы: 184640, г. Островной, Мурманская область, ул. Советская, дом 20, телефон: (81558) 5-02-23, телефакс: (81558) 5-02-23, e-mail: sgh@zato-ostrov.ru.

5.5. Жалоба должна содержать:

- наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, 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) должностного лица, обжалование действий работника МФЦ;

- доводы, на основании которых Заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) должностного лица. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы Заявителя, либо их копии.

5.6. В случае если жалоба подается через представителя Заявителя представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени Заявителя. Представитель Заявителя, в соответствии с пунктом 1.2.2 Административного регламента, предоставляет также документ удостоверяющий его право действовать от имени Заявителя.

5.7. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является получение жалобы Заявителя лично или письменно в адрес МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной».

5.8. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования обращения, в том случае, если МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной» располагает этой информацией и документами.

5.9. Жалоба, поступившая в МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной», подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной», должностного лица МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной» 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.

5.10. Руководитель МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной» проводит личный прием Заявителей по предварительной записи.

5.10.1. Запись Заявителей проводится должностным лицом МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной», ответственным за делопроизводство, при личном обращении, при обращении по электронной почте или с использованием средств телефонной связи с занесением записи в книгу учета приема граждан.

Должностное лицо, ответственное за делопроизводство и осуществляющее запись Заявителя на личный прием, информирует Заявителя о дате, времени, месте приема, должности, фамилии, имени и отчестве должностного лица, осуществляющего прием.

Должностное лицо, проводящее личный прием граждан, предоставляет ответ на устную жалобу, с согласия Заявителя, на личном приеме в устной форме, если изложенные Заявителем обстоятельства не требуют дополнительной проверки.

В случае если Заявитель истребовал письменный ответ по существу поставленных в жалобе при личном приеме вопросов или если изложенные им данные требуют дополнительной проверки, должностное лицо, проводившее личный прием граждан, делает соответствующую запись в журнале учета приема граждан и оформляет резолюцию для регистрации жалобы и подготовки письменного ответа в порядке, установленном Административным регламентом.

5.10.2. Письменные жалобы граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в установленном Административным регламентом порядке. О принятии письменной жалобы Заявителя должностное лицо, проводившее личный прием граждан, производит запись в журнале учета поступающей корреспонденции.

Лицо, ответственное за делопроизводство, должно:

- зарегистрировать жалобу в журнале учета приема граждан;
- оформить расписку о приеме документов - по желанию Заявителя;
- передать жалобу его руководителю.

Лицо, ответственное за делопроизводство, в день получения письменной жалобы:

- вносит в журнал учета входящих документов: порядковый номер записи (входящий номер); дату и время приема документов с точностью до минуты; фамилию и инициалы имени и отчества (наименование) Заявителя; общее количество документов и общее количество листов в документах;

- проставляет на жалобе штамп МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной» и указывает входящий номер (идентичный порядковому номеру записи в журнале учета поступающей корреспонденции); при последующей работе с жалобой на всех этапах ее рассмотрения обязательна ссылка на входящий номер;

Лицо, ответственное за делопроизводство, передает принятую жалобу с приложенными к ней документами о принятии в день принятия жалобы начальнику МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной».

5.11. По результатам рассмотрения жалобы МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной» принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных должностным лицом МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной» 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 Мурманской области, муниципальными правовыми актами органов местного самоуправления муниципального образования ЗАТО г. Островной, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

5.12. Не позднее дня, следующего за днем принятия одного из указанных решений, Заявителю в письменной форме и по желанию Заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе Заявителю, указанном в п. 5.12. Административного регламента, дается информация о действиях, осуществляемых МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной», в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходима совершить Заявителю в целях получения муниципальной услуги.

В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе Заявителю, указанном в п. 5.12. Административного регламента, даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

Ответ на жалобу, поступившую в МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной» в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанной в жалобе.

5.13. 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.

5.14. В случае выявления в действиях должностных лиц МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной» нарушений законодательства Российской Федерации о мерах, принятых в отношении виновных, в течение десяти дней со дня принятия таких мер, МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной» в письменной форме сообщает юридическому лицу, индивидуальному предпринимателю, права и (или) законные интересы которых нарушены.

5.15. Жалоба считается рассмотренной, если в установленный срок дан письменный ответ Заявителю по существу поставленных в жалобе вопросов.

5.16. Порядок подачи, рассмотрения и разрешения обращений, направляемых в суды, определяется законодательством Российской Федерации.

5.17. В соответствии с действующим законодательством Российской Федерации действия (бездействие) должностных лиц МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной», а также решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, могут быть оспорены в трехмесячный срок, исчисляемый со дня, когда лицу стало известно о таком решении, действии (бездействии).

5.18. МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной» отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

- наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;
- подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;
- наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего порядка в отношении того же Заявителя и по тому же предмету жалобы.

5.19. МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной» вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

- если в жалобе не указаны фамилия Заявителя или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- если в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, должностное лицо органа, ответственное за рассмотрение жалобы, вправе оставить ее без ответа по существу поставленных в ней вопросов и сообщить Заявителю, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом;
- если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, о чем в течение 7 дней со дня регистрации жалобы сообщается Заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;
- если в жалобе содержится вопрос, на который Заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, должностное лицо, ответственное за рассмотрение жалобы, вправе принять решение о безосновательности очередной жалобы и прекращении переписки с Заявителем по данному вопросу при условии, что указанная жалоба и ранее направляемые жалобы направлялись в МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной» или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется Заявитель, направивший жалобу.

5.20. Если Заявитель не удовлетворен решением, принятым в ходе рассмотрения обращения, то решения, принятые в рамках предоставления муниципальной услуги, могут быть обжалованы в судебном порядке.

Приложение № 1
к Административному регламенту

Реквизиты органа, предоставляющего муниципальную услугу

Наименование органа предоставляющего муниципальную услугу	Должностные лица	Телефон, факс	Адрес электронной почты	График работы и время приема	Адрес
Муниципальное казенное учреждение «Служба городского хозяйства ЗАТО г. Островной», Отдел учета и регистрации граждан	Руководитель МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной»,	8(81558) 5-01-15, 5-02-23	sg@zato-ostrov.ru	Понедельник-четверг: 08.30-17.15; пятница: 08.30-17.00; обеденный перерыв: 12.30-14.00; выходные: суббота, воскресенье. Время приема: вторник, четверг: 14.00-17.00	Советская ул., д. 20, пом. 15, г. Островной, Мурманская обл., 184640
	начальник отдела, специалист по жилищному фонду 1 категории	8(81558) 5-01-11			Советская ул., д. 20, пом. 11, г. Островной, Мурманская обл., 184640

Форма уведомления о продлении срока рассмотрения обращения

**Муниципальное казенное учреждение
«Служба городского хозяйства
закрытого административно-
территориального образования город
Островной Мурманской области»
(МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной»)
ОГРН 1105110000379, ИНН 5114000356**

Ф.И.О., адрес Заявителя

☒ ул. Советская, д. 20, пом.15, г. Островной,
Мурманская область, 184640
тел./факс (81558) 5-02-23, e-mail: sgh@zato-ostrov.ru

от _____ № _____
на № _____ от _____

Уважаемый (ая) _____!
(имя, отчество Заявителя)

В соответствии с административным регламентом предоставления
муниципальной услуги _____ сообщаем, что рассмотрение
(вид услуги)

Вашего обращения продлено на срок до 30 дней в связи с направлением запроса в

(наименование учреждения, организации)
ответ по существу обращения Вам будет направлен в срок до _____.
(дата)

Руководитель
МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной»

(подпись)

(расшифровка подписи)

(Ф.И.О. исполнителя, № телефона)

Приложение № 3
к Административному регламенту

Начальнику
МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной»

от _____
(фамилия, имя, отчество полностью)

проживающего (ей) по адресу: _____

телефон _____

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу выдать справку (указать какую) для предъявления в (указать учреждение).

(дата)

(подпись)

Приложение № 4
к Административному регламенту

Показатели доступности и качества
предоставления муниципальной услуги

№ п/п	Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги	Нормативное значение показателя
Показатели доступности предоставления муниципальной услуги		
1.	Количество взаимодействий Заявителя с должностными лицами при предоставлении муниципальной услуги	2
2.	Время ожидания предоставления муниципальной услуги (процент заявителей, ожидавших в очереди при подаче документов не более 15 минут)	100(%)
3.	График работы Отдела (процент Заявителей, удовлетворенных графиком работы Отдела)	100(%)
4.	Соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги (процент случаев предоставления услуги в установленный срок с момента подачи заявления)	100(%)
5.	Количество обоснованных жалоб	0
Показатели качества предоставления муниципальной услуги		
6.	Правдивость (достоверность) информации о предоставляемой муниципальной услуге	100(%)
7.	Простота и ясность изложения информационных и инструктивных документов (процент Заявителей, обратившихся за консультацией)	100(%)
8.	Культура обслуживания (процент Заявителей, удовлетворенных культурой обслуживания (вежливость) специалистов Отдела)	100(%)
9.	Качество результатов труда специалистов Отдела (профессиональное мастерство) (процент Заявителей, удовлетворенных качеством результатов труда специалистов Отдела)	100(%)

Блок-схема
предоставления муниципальной услуги по выдаче документов



Приложение № 6
к Административному регламенту

ЖУРНАЛ
регистрации Заявителей на получение
муниципальной услуги

№ п/п	Дата приема посетителя (заявления)	Ф.И.О. Заявителя	Адрес Заявителя	Заказанная услуга	Дата исполнения	Подпись специалиста отдела учета и регистрации граждан
1	2	3	4	5	6	7

АРХИВНАЯ СПРАВКА

Штамп учреждения

Дана _____

в том, что он (она) был (а) зарегистрирован (на) по адресам:
Мурманская область, ЗАТО Островной,

ул. _____ дом _____ кв. _____ по месту жительства (пребывания)
с _____ по _____
ул. _____ дом _____ кв. _____ по месту жительства (пребывания)
с _____ по _____
ул. _____ дом _____ кв. _____ по месту жительства (пребывания)
с _____ по _____
ул. _____ дом _____ кв. _____ по месту жительства (пребывания)
с _____ по _____
ул. _____ дом _____ кв. _____ по месту жительства (пребывания)
с _____ по _____
ул. _____ дом _____ кв. _____ по месту жительства (пребывания)
с _____ по _____
ул. _____ дом _____ кв. _____ по месту жительства (пребывания)
с _____ по _____

Примечание:

1. За период с 1981 года по 1999 год название города менялось трижды:
 - пос. Гремиха (14.09.1981) в г. Островной;
 - г. Островной (12.05.1982) в г. Мурманск-140;
 - г. Мурманск-140 (05.01.1994) в ЗАТО г. Островной.
2. В 1995 году улица Комсомольская была переименована в улицу Адмирала Устьянцева.
3. Город Островной расположен в районе Крайнего Севера.

(должность)

(подпись)

(расшифровка подписи)

М.П.

штамп учреждения

СПРАВКА О ПРОЖИВАНИИ

Дана гр. _____
_____ в том, что он
(она) был (а) зарегистрирован(на) по месту жительства
(пребывания) в г. Островном Мурманской области
по улице _____ дом _____ кв. _____
с _____ по _____

(должность)

(подпись)

(расшифровка подписи)

М.П.

Приложение № 9
к Административному регламенту

Штамп учреждения

СПРАВКА

Дана гр. _____

в том, что он (она) действительно
зарегистрирован (а)
по месту жительства (пребывания) по адресу:
Мурманская область, ЗАТО г. Островной,
улица _____ дом _____, кв. _____
размер жилой площади _____ кв. м.

СОСТАВ СЕМЬИ

(должность)

М.П.

(подпись)

(расшифровка подписи)

Приложение № 10
к Административному регламенту

Штамп учреждения

СПРАВКА

Ф-7

Дана в том, что на момент смерти, «__» _____ года,
гр. _____ года рождения, уроженец
_____ проживал в ЗАТО г. Островном,
Мурманской области и был зарегистрирован
по месту жительства (пребывания) по адресу: улица _____,
дом _____, кв. _____.
Совместно с ним проживали: _____

(должность)

М.П.

(подпись)

(расшифровка подписи)

Приложение № 11
к Административному регламенту

Форма № 9

Штамп учреждения

**СПРАВКА О РЕГИСТРАЦИИ
и составе семьи**

Дана настоящая гр. _____

_____ года рождения в том, что он (она)
зарегистрирован(а) по месту жительства (пребывания)
с _____ года по _____
в доме, принадлежащем муниципальному жилищному
фонду по адресу:

улица _____, дом № ____, корпус № ____, кв. № ____
Общая площадь ____ м², состоящая из комнат(ы)
1ком ____ м², 2ком ____ м²
(метраж каждой комнаты)

По данному адресу также зарегистрированы:

№ п/п	Фамилия Имя Отчество	Отношение к нанимателю	День, месяц, год рождения	Дата регистрации	Вид регистрации /постоянно, временно/

Согласно _____
(документ, являющийся основанием для проживания)

нанимателем является гр. _____
(фамилия, имя, отчество)

на основании договора _____
(вид документа)

Примечание:

1. За период с 1981 г. по 1994 г. название населенного пункта менялось трижды:
п. Гремиха 14.09.1981 - в г. Островной; 12.05.1982 - в г. Мурманск-140; 05.01.1994 - в ЗАТО Островной.
2. В 1995 г. ул. Комсомольская была переименована в ул. Адмирала Устьянцева.
3. ЗАТО г. Островной расположен в районе Крайнего Севера.

(должность)

(подпись)

(расшифровка подписи)

М.П.

Приложение № 12
к Административному регламенту

(наименование органа,

предоставляющего муниципальную услугу)

от _____

(фамилия, имя, отчество заявителя (полностью))

проживающего (ей) по адресу: _____

ЗАЯВЛЕНИЕ (жалоба)

(Изложение по сути обращения, включая:

– сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) должностного лица;

– доводы, на основании которых Заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) должностного лица. Заявителем могут быть представлены документы, подтверждающие доводы заявителя, либо их копии).

«___» _____ 20___ г.

(Подпись)

(Ф.И.О.)