



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

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

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)»

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (с изменениями и дополнениями), постановлением Правительства Мурманской области от 16.11.2010 № 513-ПП «О разработке и утверждении административных регламентов предоставления государственных услуг (функций), осуществляемых по обращениям заявителей» (с изменениями и дополнениями), постановлением администрации ЗАТО г. Островной от 07.04.2011 № 79 «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг (функций), 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)».

2. Начальнику Муниципального казенного учреждения «Служба городского хозяйства закрытого административно-территориального образования город Островной Мурманской области» Кельбусу А.А. обеспечить исполнение административного регламента.

3. Сектору организационно-правовой работы Администрации ЗАТО г. Островной (Абашева О.В.) обеспечить размещение административного регламента на Интернет - сайте муниципального образования.

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на первого заместителя главы Администрации ЗАТО г. Островной Богданову С.Е.

5. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

И. о. главы Администрации
ЗАТО г. Островной

С.Е. Богданова

Утвержден
постановлением
Администрации ЗАТО г. Островной
от 25.07.2012 № 177

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 предоставления муниципальной услуги по выдаче документов (единого жилищного документа, копии финансово-лицевого счета, выписок из домовой книги, карточки учета собственника жилого помещения, справок и иных документов) (далее – Административный регламент) устанавливает порядок, определяет сроки и последовательность действий (административные процедуры) при предоставлении услуги.

1.2. Описание заявителей

Заявителями на предоставление муниципальной услуги (далее – Заявители) являются физические лица либо уполномоченные ими в установленном законодательством Российской Федерации порядке их представители, 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, выраженной в письменной или электронной форме.

1.3. Порядок информирования о правилах 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» приводится в приложении № 1 к Административному регламенту, сообщается по телефону и размещается:

- на сайте ЗАТО г. Островной www.zato-ostrov.ru;
- на вывеске при входе в кабинет отдела учета и регистрации граждан (далее – Отдел);
- на информационных стендах в кабинете Отдела.

1.3.2. Информирование по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляют специалисты отдела учета и регистрации граждан МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной» (далее – 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 регионального портала государственных и муниципальных услуг Мурманской области: www.51.gosuslugi.ru;
- информационных стендов.

1.3.5. При ответе на телефонные звонки специалисты Отдела, ответственные за приём и консультирование, обязаны:

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

Максимальное время телефонного разговора не должно превышать 15 минут.

1.3.6. При ответе на телефонные звонки и при устном обращении Заявителей специалисты Отдела в пределах своей компетенции дают 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 Заявителю изложить суть обращения в письменной форме;
- б) назначить другое удобное для Заявителя время для консультации;
- в) в двухдневный срок дать консультацию по контактному телефону, указанному Заявителем.

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

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

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

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

Исполнитель направляет ответ письмом, электронной почтой, посредством факсимильной связи либо с использованием сети «Интернет», в зависимости от способа обращения Заявителя за консультацией или способа доставки, указанного в письменном обращении Заявителя.

1.3.11. При индивидуальном письменном консультировании специалист Отдела направляет ответ Заявителю в 10-дневный срок 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 продлён до 30 дней с письменным уведомлением гражданина о продлении срока рассмотрения обращения (приложение № 2).

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

1.3.13. Специалист Отдела в обязательном порядке информирует Заявителя, представившего документы для предоставления муниципальной услуги:

а) о сроках принятия решения о предоставлении муниципальной услуги;

б) об основаниях и условиях предоставления муниципальной услуги;

в) об основаниях отказа в предоставлении муниципальной услуги;

г) о порядке получения консультаций по вопросам предоставления муниципальной услуги;

д) о порядке обжалований решений, действий или бездействия специалистов Отдела;

е) о перечне документов, необходимых для предоставления услуги, в том числе о документах, которые он должен представить самостоятельно, и документах, которые МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной» может получить в рамках межведомственного взаимодействия, если Заявитель не представит их по собственной инициативе.

1.3.14. Устное консультирование осуществляется непосредственно на приёме специалистами Отдела в приёмные дни и часы.

1.3.15. Консультирование осуществляется также путём оформления информационных стендов. Информационные стенды должны быть хорошо освещены, а представляемая информация структурирована.

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

1.3.17. На информационных стендах в Отделе размещаются Административные регламенты предоставления муниципальных услуг, предоставляемых специалистами Отдела.

2. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

2.1. Наименование 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).

2.2. Наименование муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу

Предоставление муниципальной услуги осуществляет МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной».

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги

Конечным результатом 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) или уведомление об отсутствии данных Заявителю.

2.4. Сроки предоставления муниципальной услуги

2.4.1. Срок предоставления муниципальной услуги составляет:

- 1 рабочий день для выдачи справки о регистрации по месту жительства (пребывания);
- 10 рабочих дней для подготовки и выдачи архивной справки;
- 3 рабочих дня для подготовки и выдачи справки по форме № 9.

2.4.2. Максимальное время ожидания Заявителя на предоставление муниципальной услуги не должно превышать 15 минут.

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

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги

2.5.1. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

- Жилищным кодексом Российской Федерации от 29.12.2004 № 188-ФЗ¹;
- Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»²;
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»³;
- Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»⁴;
- Уставом муниципального образования ЗАТО г. Островной⁵;
- 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»⁶;
- Уставом МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной».

2.6. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

2.6.1. Для предоставления муниципальной услуги необходимы следующие документы:

- заявление (приложение № 3);
- документ, удостоверяющий 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;

¹Собрание законодательства Российской Федерации от 3 января 2005 г. N 1

²"Российская газета" от 8 октября 2003 г. N 202.

³"Парламентская газета" от 11 мая 2006 г. N 70-71

⁴«Российская газета» от 30.07.2010 № 168

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

⁶газета «Инфо-Вестник Островной» от 16.01.2009 № 2,5,6,7

- фамилия, имя, отчество родителей (при совместном проживании);
- изменение фамилии, имени, отчества, если таковые имели место.

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

2.6.4. Заявление, а также иные документы, указанные в пунктах 2.6.1-2.6.3 Административного регламента, могут быть представлены в форме электронных документов, порядок оформления которых определяется нормативными правовыми актами Правительства Российской Федерации и (или) Правительства Мурманской области, и направлены в МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной» с использованием информационно - телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети Интернет, включая интернет-портал государственных и муниципальных услуг Мурманской области.

2.6.5. Документы, указанные в пунктах 2.6.1–2.6.3, представляются Заявителем самостоятельно.

2.6.6. Текст заявления должен быть написан разборчиво, без сокращений, с указанием всех требуемых сведений. В заявлении и представленных документах не должно содержаться серьезных повреждений, подчисток, приписок, зачеркнутых слов и иных не оговоренных исправлений, наличие которых не позволяет однозначно истолковать их содержание.

2.7. Перечень оснований для отказа в приёме документов для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги

2.7.1. Основанием для отказа в представлении муниципальной услуги является:

- отсутствие документа, удостоверяющего личность Заявителя;
- оформление предоставленных документов не соответствует требованиям, установленным пунктом 2.6.6 Административного регламента;
- отсутствие сведений в домовое книге и в архиве о Заявителе.

2.7.2. Основания для отказа в приеме документов и приостановления в предоставлении муниципальной услуги отсутствуют.

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 МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной»;
- режим работы.

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

2.9.3. Приём Заявителей осуществляется в отведённых для этих целей помещениях.

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

2.9.5. Помещения должны соответствовать санитарно-гигиеническим правилам и нормам.

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 ограниченные возможности передвижения, в том числе инвалидам, использующим кресла-коляски.

2.9.8. Места для ожидания должны соответствовать комфортным условиям для Заявителей и оптимальным условиям для работы специалистов Отдела.

2.9.9. Места ожидания в очереди на представление 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 приём.

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 приёма Заявителей в виде отдельного кабинета.

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

- номера кабинета;
- фамилий, имен, отчеств специалистов Отдела.

2.9.15. Специалисты Отдела обеспечиваются личной идентификационной карточкой.

2.9.16. Место для приёма Заявителя должно быть снабжено стулом, иметь место для письма и раскладки документов.

2.9.17. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о Заявителе одновременно ведётся приём только одного посетителя. Одновременное консультирование и (или) приём 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 должностными лицами при предоставлении муниципальной услуги;

- время ожидания предоставления муниципальной услуги;
- график работы специалистов Отдела;
- место расположения МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной»;
- количество документов, требуемых при получении муниципальной услуги.

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

- достоверность информации о предоставляемой муниципальной услуге;
- возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги;
- простота и ясность изложения информационных и инструктивных документов.

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

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

2.10.5. К качественным показателям оценки качества 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 № 4к Административному регламенту.

2.11. Прочие требования к предоставлению муниципальной услуги

Бланки заявления Заявитель может получить у специалистов Отдела, а также в электронном виде на сайте муниципального образования ЗАТО г. Островной www.zato-ostrov.ru и на Интернет - портале «Государственные услуги Мурманской области» по адресу: www.51.gosuslugi.ru.

3. АДМИНИСТРАТИВНЫЕ ПРОЦЕДУРЫ

3.1. Общие положения

3.1.1. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- приём и регистрация документов;
- работа с архивными документами;
- оформление выписки из домовой книги, архивной справки о периодах регистрации и иных документов;
- выдача справок Заявителю.

3.1.2. Последовательность действий при предоставлении муниципальной услуги отражена в блок-схеме (приложение № 5).

3.2. Приём и регистрация документов

3.2.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры является поступление заявления, предоставленного Заявителем (представителем Заявителя) лично или направленное по почте (электронной почте).

3.2.2. Специалист Отдела в день поступления заявления:

- устанавливает личность Заявителя путём проверки паспорта гражданина, полномочия представителя Заявителя;
- проверяет правильность заполнения заявления. При отсутствии у Заявителя заполненного заявления или при неправильном его заполнении выдает бланк заявления и помогает Заявителю собственноручно заполнить заявление;
- вносит в журнал регистрации заявлений запись о приеме заявления на предоставление муниципальной услуги (приложение № 6);
- сообщает Заявителю о времени прибытия за ответом.

Максимальный срок выполнения вышеуказанных административных действий составляет 20 минут.

3.2.3. Срок выполнения административной процедуры при получении заявления почтой (электронной почтой) – в день поступления документа.

3.3. Работа с архивными документами

3.3.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры является зарегистрированное заявление.

3.3.1.1. Специалист Отдела осуществляет поиск информации о Заявителе:

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

3.3.1.2. Срок выполнения административной процедуры – 10 дней.

3.4. Оформление выписки из домовой книги, архивной справки о периодах регистрации и иных справок

3.4.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры является найденная информация о Заявителе.

3.4.1.1. Специалист Отдела заполняет бланки справок, заказанных Заявителем:

- архивная справка (приложение № 7);
- справка о проживании (приложение № 8);
- справка о регистрации (приложение № 9);
- справка формы № 7 (приложение № 10);
- справка формы 9 (приложение № 11).

3.4.1.2. Срок выполнения административной процедуры – 20 минут.

3.4.2. При отсутствии информации специалист Отдела готовит Заявителю уведомление об отсутствии данных.

3.5. 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;
- электронной почтой;
- посредством факсимильной связи;

– с использованием Интернет-портала: www.51.gosuslugi.ru.

4. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА

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

4.1.1. 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 начальник МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной».

4.1.2. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги осуществляется путём проведения проверок соблюдения и исполнения специалистами Отдела положений Административного регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации, Мурманской области, Администрации ЗАТО г. Островной.

4.1.3. 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.

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

4.2.1. Проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляются на основании правовых актов (распоряжения, постановления) 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.

4.2.3. Для проведения проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги начальник МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной» создает комиссию и утверждает ее состав приказом.

Результаты деятельности комиссии оформляются в виде справки произвольной формы, в которой отмечаются выявленные несоответствия Административному регламенту и предложения по их устранению. Справку подписывает председатель комиссии и утверждает начальник МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной».

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

4.3. Ответственность должностных лиц за решения и действия (бездействие), принимаемые 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.

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.

Должностное лицо, ответственное за принятие решения о предоставлении муниципальной услуги или об отказе в предоставлении муниципальной услуги, несет

персональную ответственность за правильность вынесенного соответствующего решения.

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 МКУ «СГХ 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 МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной» обращения граждан, их объединений или организаций.

5. ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ДОЛЖНОСТНОГО ЛИЦА, А ТАКЖЕ ПРИНИМАЕМОГО ИМ РЕШЕНИЯ ПРИ ИСПОЛНЕНИИ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

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

5.2. Заявитель может обратиться с жалобой 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 Мурманской области для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области 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 для предоставления муниципальной услуги;

6) затребование 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 выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.3. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме в МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной». Жалобы на решения,

принятые начальником МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной», подаются в Администрацию ЗАТО г. Островной.

Жалоба может быть направлена по почте, в форме электронного документа с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта ЗАТО г. Островной, 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:

- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);
- адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа;
- 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: sg@gh.mels.ru.

5.5. Рекомендуемая форма жалобы приведена в приложении № 12.

Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) 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;

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

4) 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. Перечень оснований для отказа в рассмотрении жалобы:

– если в жалобе не указана фамилия Заявителя и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не дается;

– если в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, должностное лицо, ответственное за рассмотрение жалобы, вправе оставить ее без ответа по существу поставленных в ней вопросов и сообщить Заявителю, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

– если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, о чем 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 беспосредственности 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.

5.7. 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. Начальник МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной» проводит личный прием Заявителей по предварительной записи.

5.10.1. Запись Заявителей проводится должностными лицами МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной», ответственными за делопроизводство, при личном обращении, при обращении по электронной почте или с использованием средств телефонной связи.

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.

При личном приеме Заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность. На основании этого документа должностное лицо, ответственное за организацию личного приема граждан, оформляет карточку личного приема гражданина (в бумажном и (или) электронном виде) и заносит в нее содержание жалобы Заявителя.

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, делает соответствующую запись в карточке личного приема гражданина. Рассмотрение устной жалобы осуществляется в течение 1 рабочего дня.

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, в карточке личного приема гражданина делает соответствующую запись 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 карточке личного приема гражданина и передает его секретарю в течение одного рабочего дня.

Секретарь обязан:

- зарегистрировать жалобу в Книге регистрации поступающей корреспонденции;
- оформить расписку о приеме документов (по желанию Заявителя);
- передать жалобу начальнику МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной».

Секретарь в день получения письменной жалобы:

– вносит в Книгу регистрации поступающей корреспонденции: порядковый номер записи (входящий номер); дату и время приема документов; 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 книге учета поступающей корреспонденции); при последующей работе с жалобой на всех этапах её рассмотрения обязательна ссылка на входящий номер;

– оформляет расписку по установленной форме в двух экземплярах, один из которых передает Заявителю (при поступлении документов почтой направляет Заявителю почтой в день регистрации обращения (жалобы)), второй экземпляр прикладывает к поступившей жалобе (приложение № 13).

Расписка должна содержать следующую информацию:

- дату представления жалобы;
- фамилию и инициалы имени и отчества (наименование) Заявителя;
- перечень документов, с указанием их наименования и реквизитов;
- количество листов в каждом документе;
- входящий номер;
- фамилию, инициалы имени и отчества и должность лица, принявшего документы и его подпись;
- телефон, по которому Заявитель может узнать о стадии рассмотрения документов.

Секретарь передает принятую жалобу с приложенными к ней документами и распиской о принятии в день принятия жалобы начальнику МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной».

При рассмотрении письменной жалобы Заявителя начальник МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной» назначает должностное лицо, ответственное за рассмотрение жалобы.

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 МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной» опечаток и ошибок 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, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

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.

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

5.12. 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.

5.13. 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 физическому лицу, права и (или) законные интересы которого нарушены.

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

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

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).

Приложение № 1
к Административному регламенту

Реквизиты Муниципального казенного учреждения
«Служба городского хозяйства ЗАТО г. Островной»

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»	Начальник МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной»	8(81558) 5-02-23	sgh@gremih.mels.ru	Понедельник-четверг: 08.30-17.15; пятница: 08.30-17.00; обеденный перерыв: 12.30-14.00; суббота, воскресенье: выходные; время приема: вторник, четверг: 14.00-17.00	Советская ул., д. 20, помещение 15, г. Островной, Мурманская обл., 184640
Отдел учета и регистрации граждан	Начальник отдела, ведущий инспектор	8(81558) 5-01-11			Советская ул., д. 20, помещение 11, г. Островной, Мурманская обл., 184640

Штамп учреждения

Ф.И.О., адрес Заявителя

Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения

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

В соответствии с административным регламентом предоставления
муниципальной

услуги _____ (вид услуги)

сообщаем, что рассмотрение Вашего обращения продлено на срок до ____ дней в связи
с направлением запроса в _____
(наименование учреждения, организации)

ответ по существу обращения Вам будет направлен в срок до _____.
(дата)

Наименование должности _____

(подпись)

(расшифровка подписи)

Ф.И.О. исполнителя,
№ телефона

Приложение № 3
к Административному регламенту

Начальнику
отдела учета и регистрации граждан
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)

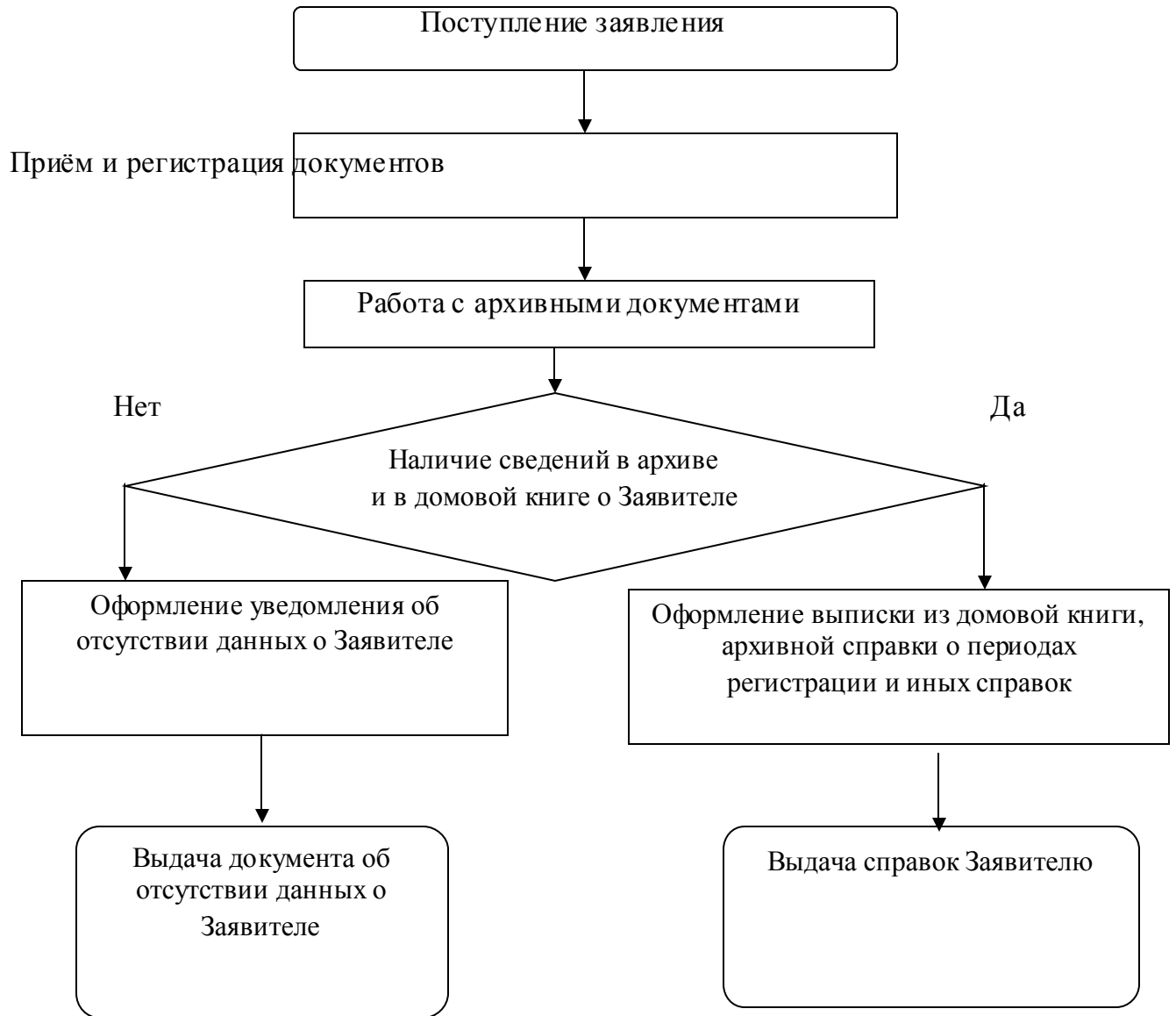
дата

подпись

**Показатели доступности и качества
предоставления муниципальной услуги
по выдаче документов**

№ п/п	Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги	Нормативное значение показателя
Показатели доступности предоставления муниципальной услуги		
1.	% Заявителей, ожидавших в очереди при подаче документов 15 минут	100
2.	% Заявителей, удовлетворённых графиком работы специалистов отдела учёта и регистрации граждан МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной»	100
3.	Соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги (% случаев предоставления услуг в установленный срок с момента подачи заявления)	100
4.	Количество обоснованных жалоб	0
5.	Наличие на информационных стендах информационных и инструктивных документов	100
Показатели качества предоставления муниципальной услуги		
6.	Правдивость (достоверность) и полнота информации предоставляемой муниципальной услуге	100
7.	Простота и ясность изложения информационных инструктивных документов (% Заявителей, обратившихся за консультацией)	100
8.	% Заявителей, удовлетворённых культурой обслуживания (вежливостью) специалистов отдела учёта и регистрации граждан МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной»	100
9.	% Заявителей, удовлетворённых качеством результатов труда специалистов отдела учёта и регистрации граждан МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной» (профессиональное мастерство)	100

**Блок-схема
предоставления муниципальной услуги по выдаче документов**



ЖУРНАЛ
регистрации Заявителей на получение
муниципальной услуги

№ п/п	Дата приема посетителя (заявления)	Ф.И.О. Заявителя	Адрес Заявителя	Заказанная услуга	Дата исполнения	Подпись специалистаотдела учёта 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. ____

с _____ по _____

по месту жительства (пребывания)

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 14.09.81 г. в г. Островной; 12.05.82 г. в г. Мурманск-140; 05.01.94 г. 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.

Штамп учреждения

Приложение № 9
к Административному регламенту

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)

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)(подпись)(расшифровка подписи)
М.п.

СПРАВКА О РЕГИСТРАЦИИ Ф-9

исоставе семьи

Штамп учреждения

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 1981г. 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 1995г. ул. Комсомольская была переименована в ул. Адмирала Устьянцева.
3. ЗАТО город Островной расположен в районе Крайнего Севера.

(должность)(подпись)(расшифровка по подписи)

М.п.

**Жалоба (претензия)
на действие (бездействие) должностного лица**

Наименование органа, в который подаётся жалоба _____

Должностное лицо, которому выносятся претензия _____

Ф.И.О. Заявителя _____

Адрес Заявителя _____

(почтовый или электронный, по которому должен быть направлен ответ)

Суть жалобы (претензии) _____

Дата _____

Подпись Заявителя _____

Расписка в получении документов

1. Жалоба с датой регистрации.
2. Ф.И.О. Заявителя.
3. Перечень прилагаемых документов с указанием их наименования, реквизитов и количества листов в каждом документе: _____

(указать какие)

Принял: _____
(Ф.И.О., должность работника, принявшего документы, его подпись)
Телефон: _____

Заявитель: _____
(Ф.И.О., подпись)

Дата « _____ » « _____ » 20__ г.
