



**АДМИНИСТРАЦИЯ
ЗАКРЫТОГО АДМИНИСТРАТИВНО-ТЕРРИТОРИАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
ГОРОДА ЗАОЗЕРСКА МУРМАНСКОЙ ОБЛАСТИ
(АДМИНИСТРАЦИЯ ЗАТО ГОРОДА ЗАОЗЕРСКА)**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

24 декабря 2015 года

№ 879

**Об утверждении Административного регламента
предоставления муниципальной услуги
«Выдача документов (единого жилищного документа, копии
финансово-лицевого счета, выписки из домовой книги, карточки
учета собственника жилого помещения, справок и иных документов)»
и признании утратившим силу постановления Администрации
ЗАТО города Заозерска от 03.12.2014 № 833**

В целях реализации положений Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», обеспечения реализации предусмотренных законодательством Российской Федерации полномочий органов местного самоуправления ЗАТО города Заозерска по предоставлению государственных услуг по переданным полномочиям и муниципальных услуг, на основании Бюджетного кодекса Российской Федерации, Федерального закона от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», постановления Правительства Российской Федерации от 27.09.2011 № 797 «О взаимодействии между многофункциональными центрами предоставления государственных (муниципальных) услуг и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления», постановления Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг», постановления Администрации ЗАТО города Заозерска от 16.12.2011 № 914 «О порядке разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг, проведения экспертизы административных регламентов предоставления муниципальных услуг», статьи 44 Устава ЗАТО города Заозерска,

постановляю:

1. Предоставление муниципальной услуги «Выдача документов (единого жилищного документа, копии финансово-лицевого счета, выписки из домовой книги, карточки учета собственника жилого помещения, справок и иных документов)» возложить с 11.01.2016 на Муниципальное казенное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг ЗАТО города Заозерска» (далее – МКУ «МФЦ ЗАТО города Заозерска»).

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

3. Признать утратившим силу постановление Администрации ЗАТО города Заозерска от 03.12.2014 № 833 «Об утверждении Административного регламента предоставления муниципальной услуги «Выдача документов (единого жилищного документа, копии финансово-лицевого счета, выписки из домовой книги, карточки учета собственника жилого помещения, справок и иных документов)».

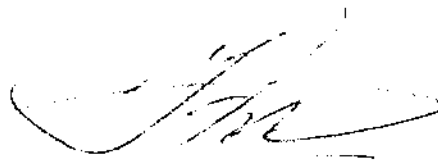
4. Муниципальному казенному учреждению «Информационный Центр» (О.В. Шарамко) организовать размещение на официальном сайте органов местного самоуправления ЗАТО города Заозерска в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» настоящего постановления и утвержденного Административного регламента.

5. Муниципальному учреждению «Заозерский комитет по телерадиовещанию и печати» (Гордова Е.Б.) опубликовать в газете «Западная Лица» настоящее постановление и утвержденный Административный регламент

6. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

7. Настоящее постановление вступает в силу после официального опубликования.

Глава администрации
ЗАТО города Заозерска



В.М. Урошлев

УТВЕРЖДЕН
постановлением Администрации
ЗАТО города Заозерска
от 24.12.2012 № 879

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

1. Общие положения

1. Предмет регулирования административного регламента

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Выдача документов (единого жилищного документа, копии финансово-лицевого счета, выписки из домовой книги, карточки учета собственника жилого помещения, справок и иных документов)» (далее – Административный регламент) устанавливает стандарт предоставления муниципальной услуги «Выдача документов (единого жилищного документа, копии финансово-лицевого счета, выписки из домовой книги, карточки учета собственника жилого помещения, справок и иных документов)» (далее – муниципальная услуга), состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме, а также особенности выполнения административных процедур в многофункциональных центрах, формы контроля за исполнением Административного регламента, досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц, государственных или муниципальных служащих.

1.2. Административный регламент разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги.

2. Круг заявителей

2.1. Заявителями, имеющими право на предоставление муниципальной услуги (далее – заявители), являются физические и юридические лица.

2.2. От имени Заявителя – физического лица может выступать уполномоченный представитель, действующий на основании доверенности, оформленной в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2.3. От имени Заявителя – юридического лица могут выступать:

- лица, действующие в соответствии с законодательством Российской Федерации, Мурманской области, иными правовыми актами Российской Федерации, Мурманской области и учредительными документами без доверенности;

- представители в силу полномочий, основанных на доверенности или договоре.

3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги

3.1. Информация о месте нахождения, графике работы муниципального учреждения, обеспечивающего оказание муниципальной услуги

Место нахождения муниципального учреждения: Мурманская область, город Заозерск, улица Ленинского Комсомола, дом 18.

Время приема заявителей:

День недели	Время приема	Перерыв
Понедельник	с 9:00 до 16:30	Без перерыва на обед Время предоставления отдыха специалистам по работе с заявителями устанавливается правилами внутреннего трудового распорядка с соблюдением времени (графика) приема заявителей.
Вторник	с 10:00 до 17:30	
Среда	с 12:00 до 19:00	
Четверг	с 11:00 до 18:00	
Пятница	с 9:00 до 16:30	
Суббота	выходной	
Воскресенье	выходной	

График приема заявителей может меняться с учетом природно-климатических условий, анализа количественно-временного потока заявителей.

График приема заявителей директором и заместителем директора муниципального учреждения:

Должность	День недели	Время приема
Директор	Четверг	с 16:00 до 17:30
Заместитель директора	Понедельник	с 15:00 до 16:30

3.2. Справочные телефоны:

Информацию о месте нахождения учреждения, графике его работы и графике приема заявителей директором и заместителем директора муниципального учреждения, консультацию о порядке предоставления муниципальной услуги можно получить по телефонам: (815-56) 3-11-22.

Номер телефона, по которому можно сообщить о нарушении ответственным должностным лицом требований административного регламента: (815-56) 3-15-20.

3.3. Адреса официальных сайтов:

Адрес официального сайта органов местного самоуправления ЗАТО города Заозерска в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - официальный сайт ЗАТО Заозерска), содержащего информацию о муниципальной услуге: www.zatozaozersk.ru, адрес официального сайта муниципального учреждения: www.zaozersk.mfc51.ru, содержащего информацию о муниципальной услуге, регионального портала государственных и муниципальных услуг

Мурманской области, содержащего информацию о предоставлении муниципальной услуги, услугах, необходимых и обязательных для ее предоставления: www.51.gosuslugi.ru, федеральной государственной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»: www.gosuslugi.ru.

Адрес электронной почты муниципального учреждения для консультаций, направления документов, запросов и электронных писем: info@zaozersk.mfc51.ru.

3.4. Почтовый адрес муниципального учреждения для направления документов и запросов: 184310, Мурманская область, город Заозерск, улица Ленинского Комсомола, дом 18.

3.5. Информация по вопросам предоставления муниципальной услуги предоставляется путем индивидуального и публичного информирования, в устной и письменной форме, а также с использованием средств телефонной связи, по электронной почте, посредством ее размещения на официальном сайте ЗАТО Заозерска, официальном сайте муниципального учреждения, региональном портале государственных и муниципальных услуг Мурманской области, Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций).

Информация о процедуре предоставления муниципальной услуги предоставляется бесплатно.

3.5.1. Консультации заявителю предоставляются по следующим вопросам:

- нормативные правовые акты, регламентирующие порядок оказания муниципальной услуги;
- категории заявителей, имеющих право на получение муниципальной услуги;
- сведения о порядке и размере оплаты муниципальной услуги;
- исчерпывающий перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги;
- способы подачи документов для получения муниципальной услуги;
- способы получения результата муниципальной услуги;
- сроки предоставления муниципальной услуги;
- результат оказания муниципальной услуги;
- основания для отказа в оказании муниципальной услуги;
- способы обжалования действий (бездействия) должностных лиц и специалистов, участвующих в предоставлении муниципальной услуги;
- требования к заверению документов и сведений.

3.5.2. При осуществлении информирования и консультирования на личном приеме ответственное должностное лицо Муниципального казенного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг ЗАТО города Заозерска» (далее – МФЦ) обязано:

- давать полный, четкий, достоверный, оперативный ответ на поставленные вопросы;
- воздерживаться от поведения, которое могло бы вызвать сомнение в объективном исполнении должностных (служебных) обязанностей, а также

избегать конфликтных ситуаций, должен корректно и внимательно относиться к заявителю, не унижая его чести и достоинства. Устное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги должно проводиться с использованием официального, делового стиля речи;

- соблюдать права и законные интересы заявителя.

Время ожидания заинтересованного лица в очереди при личном обращении не может превышать 15 минут. При этом должен быть обеспечен прием всех обратившихся лиц не позднее, чем за 30 минут до окончания времени приема.

3.5.3. Ответ на телефонный звонок начинается с информации о наименовании муниципального учреждения, в которое позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве (при наличии) и должности лица, принявшего телефонный звонок.

Максимальное время выполнения действия - 15 минут.

3.5.4. Если ответственное должностное лицо 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 или направить информацию по E-mail.

3.5.5. Должностное лицо, ответственное за прием и консультирование заявителей, готовит разъяснения в пределах своей компетенции.

3.5.6. Письменные разъяснения даются при наличии письменного обращения заявителя. Письменный ответ (предоставление консультации в письменном виде) подписывает директор муниципального учреждения. Ответ должен содержать фамилию, инициалы и телефон исполнителя.

Исполнитель направляет ответ письмом, электронной почтой, факсом в зависимости от способа обращения заявителя за консультацией или способа доставки, указанного в письменном обращении заявителя.

3.5.7. При индивидуальном письменном консультировании должностное лицо, ответственное за прием и консультирование, направляет ответ заявителю в течение 20 рабочих дней со дня регистрации письменного обращения.

3.5.8. Заявитель, представивший документы для получения муниципальной услуги, в обязательном порядке информируется:

- о приостановлении исполнения муниципальной услуги;
- об отказе в предоставлении муниципальной услуги;
- о сроке предоставления муниципальной услуги.

Информация об отказе в предоставлении муниципальной услуги выдается заявителю при его личном обращении или направляется заказным письмом, электронной почтой, факсом в зависимости от способа доставки, указанного в письменном обращении заявителя.

3.5.9. На информационных стендах размещаются:

- текст настоящего Административного регламента;

- контактная информация и график работы органов, предоставляющих и участвующих в предоставлении муниципальной услуги;
- другие информационные материалы.

Информация, размещаемая на информационных стендах должна быть актуальной, исчерпывающей и легко читаемой.

3.5.10. На официальных порталах государственных и муниципальных услуг www.gosuslugi.ru и www.51.gosuslugi.ru размещается информация, содержащаяся в настоящем Административном регламенте, в том числе:

- наименование муниципальной услуги;
- наименование муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу;
- перечень и тексты нормативных правовых актов, непосредственно регулирующих предоставление услуги, с указанием их реквизитов и источников официального опубликования, в том числе настоящий Административный регламент;
- документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги, подлежащие обязательному представлению заявителем, а также документы, находящиеся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и учреждений (организаций), участвующих в предоставлении услуги;
- способы предоставления муниципальной услуги;
- описание результата предоставления муниципальной услуги;
- срок предоставления муниципальной услуги;
- срок, в течение которого заявление о предоставлении услуги должно быть зарегистрировано;
- максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении услуги лично;
- категории заявителей, которым предоставляется услуга;
- основания для отказа (приостановления) в предоставлении муниципальной услуги;
- номера телефонов, факсов, адреса официальных сайтов, электронной почты органов, предоставляющих муниципальную услугу;
- режим работы органов, предоставляющих муниципальную услугу;
- графики личного приема граждан должностными лицами;
- номера кабинетов, где осуществляются прием письменных обращений граждан и устное информирование граждан; фамилии, имена, отчества и должности лиц, осуществляющих прием письменных обращений граждан и устное информирование граждан;
- формы заявлений о предоставлении услуг и иных документов, заполнение которых заявителем необходимо для обращения за получением услуги в электронной форме;
- сведения о правовых основаниях и размерах платы, взимаемой с заявителя (если услуга предоставляется на платной основе), методике расчета

платы за предоставление услуги с указанием нормативного правового акта, которым эта методика утверждена;

- сведения о допустимости (возможности) и порядке досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) органа, учреждения (организации), предоставляющего услугу;

- показатели доступности и качества муниципальной услуги;

- информация о внутриведомственных и межведомственных административных процедурах, подлежащих выполнению органом, предоставляющим услугу, в том числе информация о промежуточных и окончательных сроках таких административных процедур

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

4. Наименование муниципальной услуги

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

5. Наименование муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу

5.1. Предоставление муниципальной услуги осуществляет Муниципальное казенное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг ЗАТО города Заозерска» (далее – МФЦ).

5.2. МФЦ не вправе требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в перечни, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных и муниципальных услуг.

6. Результат предоставления муниципальной услуги

6.1. Конечным результатом предоставления муниципальной услуги является выдача:

- справки о регистрации и о составе семьи (форма 1,2,3).
- справки о регистрации и составе семьи на день смерти (форма 7,7-1),
- справки о занимаемом гражданином жилым помещением, регистрации и составе семьи (форма 9),
- документов, содержащих сведения о платежах за жилищно-коммунальные услуги (далее - ЖКУ), копии финансово-лицевого счета, справки о задолженности по ЖКУ и иные справки в сфере ЖКУ.
- уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

7. Срок предоставления муниципальной услуги

7.1. Общий максимальный срок предоставления муниципальной услуги составляет 10 календарных дней.

Запросы, поступившие от юридических лиц - органов государственной власти, органов местного самоуправления, административных органов, связанные с исполнением ими своих функций, рассматриваются в первоочередном порядке в установленные законодательством Российской Федерации сроки или в сроки, согласованные с Заявителем.

7.2. Максимальный срок ожидания заявителей в очереди при подаче запроса на получение муниципальной услуги при личном обращении не должно превышать 15 минут.

7.3. Максимальная продолжительность приема у специалиста по работе с заявителями не должна превышать 15 минут.

7.4. Максимальное время ожидания в очереди при получении результатов предоставления муниципальной услуги при личном обращении заявителя не должно превышать 15 минут.

7.5. Срок регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги – 1 рабочий день.

Запрос регистрируется должностным лицом МФЦ, ответственным за обработку документов, в журнале регистрации запросов заявителей о предоставлении государственных и муниципальных услуг и системе электронного документооборота (далее – СЭДО).

В случае подачи запроса на предоставление услуги в электронном виде, регистрация осуществляется в автоматическом режиме в день получения запроса с присвоением регистрационного номера и указанием даты и времени поступления, а также указанием на формат обязательного отображения административной процедуры.

7.6. Срок приостановления предоставления муниципальной услуги не должен превышать 7 (семь) рабочих дней.

8. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги

8.1. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации¹;
- Жилищным кодексом Российской Федерации²;
- Гражданским кодексом Российской Федерации³;
- Семейным кодексом Российской Федерации⁴;
- Федеральным законом от 29.12.2004 № 188-ФЗ «Жилищный кодекс Российской Федерации»⁵;

¹ Российская газета от 25.12.1993 № 237

² Российская газета от 12.01.2005 № 1

³ Российская газета от 08.12.1994 № 238-239; 06.02.1996 № 23, 07.02.1996 № 24, 08.02.1996 № 25; 28.11.2001 № 233, 22.12.2006 № 289

⁴ Российская газета от 27.01.1996 № 17

- Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»⁶;
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»⁷;
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»⁸;
- Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»⁹;
- Законом Российской Федерации от 14.07.1992 № 3297-1 «О закрытом административно-территориальном образовании»¹⁰;
- Законом Российской Федерации от 25.06.1993 № 5242-1 «О праве граждан на свободу передвижения, выбор места жительства в пределах Российской Федерации»¹¹;
- постановлением Правительства Российской Федерации от 17.07.1995 № 713 «Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации и перечня должностных лиц, ответственных за регистрацию»¹²;
- постановлением Правительства Российской Федерации от 16.08.2012 № 840 «О порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации»¹³;
- приказом ФМС от 11.09.2012 № 288 «Об утверждении административного регламента предоставления Федеральной миграционной службой государственной услуги по регистрационному учету граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации»¹⁴;
- Уставом ЗАТО города Заозерска, принятым решением Совета депутатов ЗАТО г. Заозерска от 11.06.2005 № 81-1396¹⁵;
- Уставом Муниципального казенного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг ЗАТО города Заозерска», утвержденным постановлением Администрации ЗАТО города Заозерска от 24.11.2015 № 811.

⁵ Российская газета» от 12.01.2005 № 1

⁶ Российская газета» от 08.10.2003 № 202

⁷ Российская газета от 05.05.2006, № 95

⁸ Российская газета от 29.07.2006, № 165

⁹ Российская газета от 30.07.2010, № 168

¹⁰ Российская газета от 26.08.1992, № 190

¹¹ Российская газета от 10.08.1993, № 152

¹² Российская газета от 27.07.1995, № 144

¹³ Российская газета от 22.08.2012, № 192

¹⁴ Российская газета от 17.04.2013, № 83

¹⁵ Западная Лица от 14.10.2005 № 41, с. 5-20

9. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

9.1. Перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги:

- запрос о выдаче справки по форме, согласно Приложению № 1, 2;
- документ, удостоверяющий личность заявителя;
- сведения о регистрации по месту жительства (пребывания);
- правоустанавливающие документы на жилое помещение;
- нотариально заверенная доверенность (доверенность, оформленная в простой письменной форме в порядке, предусмотренном действующим законодательством Российской Федерации) на совершение действий от имени заявителя для получения муниципальной услуги;
- документ, подтверждающий право законного представителя выступать от имени совершеннолетних недееспособных, ограниченных в дееспособности, несовершеннолетних и лиц, приравненных к ним (при обращении законного представителя совершеннолетних недееспособных, ограниченных в дееспособности, несовершеннолетних и лиц, приравненных к ним).

9.2. При отсутствии у заявителя правоустанавливающих документов на жилое помещение, в справке указывается информация, имеющаяся в базе данных МФЦ.

9.3. К документам, удостоверяющим личность гражданина, относится паспорт и иные виды документов, удостоверяющих личность гражданина, определенные законодательством Российской Федерации.

9.4. Документы, указанные в пункте 9.1 Административного регламента, могут быть представлены в форме электронных документов, порядок оформления и направления которых определяется настоящим Административным регламентом и нормативными правовыми актами Правительства Российской Федерации и Правительства Мурманской области, и направлены в Сектор с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети Интернет, включая региональный портал государственных и муниципальных услуг Мурманской области.

9.5. Межведомственное информационное взаимодействие не распространяется на документы, необходимые для предоставления данной муниципальной услуги.

9.6. Запрещается 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, Мурманской области и органов местного самоуправления ЗАТО города Заозерска находятся в

распоряжении государственных органов, предоставляющих государственную услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления и (или) подведомственных государственным органам и 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 «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

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

10.1. Основанием для отказа в приеме документов является:

- представление запроса и документов лицом, неуполномоченным на совершение действий от имени заявителя для получения муниципальной услуги;
- ненадлежащее оформление документов, указанных в подпункте 9.1 пункта 9 настоящего Административного регламента.

10.2. Основанием для приостановления предоставления муниципальной услуги является:

- установление факта отсутствия необходимых документов, указанных в подпункте 9.1 пункта 9 настоящего Административного регламента;
- волеизъявление получателя муниципальной услуги, выраженное в письменной форме, об отзыве заявления (ходатайства) о предоставлении муниципальной услуги.

10.3. Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги является:

- отсутствие в распоряжении МФЦ запрашиваемой информации;
- несоответствие представленных сведений нормам, требованиям и условиям, выполнение которых необходимо для предоставления муниципальной услуги, или недостоверность представленных сведений;
- предъявление заявителем недействительных документов;
- предоставление документов, указанных в подпункте 9.1 пункта 9 настоящего Административного регламента, не в полном объеме, после направления заявителю уведомления с требованием представить недостающие документы.

11. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении государственной услуги и способы ее взимания

11.1. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

12. Требования к местам предоставления муниципальной услуги

12.1. Здание (помещение), в котором осуществляется предоставление муниципальной услуги, должно располагаться с учетом пешеходной доступности для заявителей от остановок общественного транспорта.

12.2. Здание (помещение), в котором осуществляется предоставление муниципальной услуги, должно отвечать требованиям пожарной, санитарно-

эпидемиологической безопасности, а также должно быть оборудовано средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой кондиционирования воздуха, иными средствами, обеспечивающими безопасность и комфортное пребывание заявителей.

12.3. Центральный вход здание (помещение) МФЦ оборудуется информационной табличкой (вывеской), содержащей полное наименование МФЦ, а также информацию о режиме его работы.

12.4. Вход в здание (помещение) МФЦ и выход из него оборудуются соответствующими указателями с автономными источниками бесперебойного питания, а также лестницами с поручнями и пандусами для передвижения детских и инвалидных колясок в соответствии с требованиями Федерального закона от 30.12.2009 № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений».

12.5. Помещения МФЦ, предназначенные для работы с заявителями, располагаются на нижних этажах здания и имеют отдельный вход.

12.6. В МФЦ организуется бесплатный туалет для посетителей, в том числе туалет, предназначенный для инвалидов.

12.7. На территории, прилегающей к МФЦ, располагается бесплатная парковка для автомобильного транспорта заявителей, в том числе предусматривающая место для специальных автотранспортных средств инвалидов.

12.8. Для организации взаимодействия с заявителями помещение МФЦ делится на следующие функциональные секторы (зоны):

- сектор информирования и ожидания;
- сектор приема заявителей.

12.8.1 Сектор информирования и ожидания включает в себя:

– информационные стенды или иные источники информирования, содержащие актуальную и исчерпывающую информацию, необходимую для получения муниципальной услуги, в том числе:

- а) сроки предоставления муниципальной услуги;
- б) размеры государственной пошлины и иных платежей, уплачиваемых заявителем при получении муниципальной услуги, порядок их уплаты;
- в) информацию о дополнительных (сопутствующих) услугах, а также об услугах, необходимых и обязательных для предоставления муниципальной услуги, размерах и порядке их оплаты;

г) порядок обжалования действий (бездействия), а также решений органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, государственных и муниципальных служащих, МФЦ, сотрудников МФЦ;

д) информацию о предусмотренной законодательством Российской Федерации ответственности должностных лиц органов, предоставляющих государственные услуги, должностных лиц органов, предоставляющих муниципальные услуги, сотрудников МФЦ, работников организаций, привлекаемых к реализации функций МФЦ в соответствии с частью 1.1 статьи 16

Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» и положениями пунктов 29 - 31 Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376 (далее - привлекаемые организации), за нарушение порядка предоставления государственных и муниципальных услуг;

е) информацию о порядке возмещения вреда, причиненного заявителю в результате ненадлежащего исполнения либо неисполнения МФЦ или его сотрудником, а также привлекаемыми организациями или их работниками обязанностей, предусмотренных законодательством Российской Федерации;

ж) режим работы и адреса иных МФЦ и привлекаемых организаций, находящихся на территории Мурманской области;

з) иную информацию, необходимую для получения муниципальной услуги;

– не менее одного окна (иного специально оборудованного рабочего места), предназначенного для информирования заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги, о ходе рассмотрения запроса о предоставлении муниципальной услуги, а также для предоставления иной информации, в том числе указанной в абзаце 2 настоящего подпункта;

– доступ заявителей к Единому portalу государственных и муниципальных услуг (функций), региональному portalу государственных и муниципальных услуг (функций), а также к информации о государственных и муниципальных услугах, предоставляемых в МФЦ;

– стулья, кресельные секции, скамьи (банкетки) и столы (стойки) для оформления документов с размещением на них форм (бланков) документов, необходимых для получения муниципальной услуги;

– электронную систему управления очередью, предназначенную для:

а) регистрации заявителя в очереди;

б) учета заявителей в очереди, управления отдельными очередями в зависимости от видов услуг;

в) отображения статуса очереди;

г) автоматического перенаправления заявителя в очередь на обслуживание к следующему работнику многофункционального центра;

е) формирования отчетов о посещаемости многофункционального центра, количестве заявителей, очередях, среднем времени ожидания (обслуживания) и о загруженности работников.

12.8.2 В секторе приема заявителей предусматривается не менее трех окон приема заявителей.

Сектор приема заявителей, оборудованный окнами для приема и выдачи документов, оформляется информационными табличками с указанием номера окна, фамилии, имени, отчества (при наличии) и должности сотрудника МФЦ, осуществляющего прием и выдачу документов.

Рабочее место специалиста, предоставляющего муниципальную услугу, должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа

к необходимым информационным системам, печатающим и сканирующим устройствами.

12.8.3В целях обеспечения конфиденциальности сведений о заявителе, одним специалистом МФЦ одновременно ведется прием только одного заявителя. Консультирование и (или) прием двух и более заявителей не допускается.

13. Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги

13.1. Основными показателями доступности предоставления муниципальной услуги являются:

- количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении муниципальной услуги;
- максимальное время ожидания заявителей в очереди при подаче запроса на получение муниципальной услуги при личном обращении;
- максимальная продолжительность приема у специалиста по работе с заявителями;
- максимальное время ожидания в очереди при получении результатов предоставления муниципальной услуги при личном обращении заявителя;
- возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий;
- график работы муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу;
- место расположения муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу.

Система индикаторов доступности предоставления муниципальной услуги приведена в таблице 1:

Таблица 1

Система индикаторов доступности муниципальной услуги

№	Индикаторы качества муниципальной услуги	Единица измерения	Значение индикатора
1	Количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении муниципальной услуги	Количество посещений по одной услуге	2
2	Заявители, ожидавшие в очереди при подаче запроса на получение муниципальной услуги не более 15 минут	%	100
3	Заявители, находившиеся на приеме у специалиста по работе с заявителями не более 15 минут	%	100
4	Заявители, ожидавшие в очереди при получении результатов предоставления муниципальной услуги не более 15 минут	%	100

5	Наличие информационных стендов, полной и достоверной информации на официальном сайте ЗАТО города Заозерска, официальном сайте МФЦ, региональном портале государственных и муниципальных услуг Мурманской области, федеральной государственной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»	да/нет	да
6	Заявители, удовлетворенные графиком работы муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу	%	90
7	Заявители, удовлетворенные местом расположения муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу	%	90

Специалист по работе с заявителями, предоставляющий муниципальную услугу, обязан организовать информационное обеспечение процесса предоставления муниципальной услуги и внутренний контроль за исполнением требований настоящего Административного регламента.

13.2. Основными показателями оценки качества предоставления муниципальной услуги являются:

- не превышение срока предоставления муниципальной услуги;
- наличие в муниципальном учреждении, предоставляющем муниципальную услугу, книги регистрации жалоб на качество предоставляемой муниципальной услуги (книга должна находиться в месте, доступном для получателей муниципальной услуги);
- количество обоснованных письменных жалоб на некачественное предоставление муниципальной услуги;
- укомплектованность штата муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу;
- обеспечение оргтехникой.

Система индикаторов качества оказания муниципальной услуги приведена в таблице 2:

Таблица 2

Система индикаторов качества муниципальной услуги

№	Индикаторы качества муниципальной услуги	Единица измерения	Значение индикатора
1	Не превышение срока предоставления муниципальной услуги	Дней	30
2	Наличие книги регистрации жалоб на качество предоставляемой муниципальной услуги	Да/нет	да
3	Количество обоснованных письменных жалоб на некачественное предоставление услуги	Количество жалоб	0
4	Укомплектованность штата, не менее	%	50
5	Обеспечение оргтехникой, не менее	%	50

14. Особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме

14.1. Бланк запроса заявитель может получить в электронном виде на региональном портале государственных и муниципальных услуг Мурманской области, содержащем информацию о предоставлении муниципальной услуги по адресу www.51.gosuslugi.ru или в федеральной государственной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»: www.gosuslugi.ru.

14.2. При обращении за предоставлением услуги с использованием информационно-телекоммуникационных сетей (далее - ТКС) общего пользования, в том числе сети Интернет, запрос должен быть подписан 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».

14.3. При обращении заявителя за получением услуги в электронной форме с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи, а также в целях обеспечения проверки МФЦ действительности усиленной квалифицированной электронной подписи заявителя, использованной при обращении за получением услуги, перечень классов средств электронных подписей и удостоверяющих центров, допустимых для совершения указанных действий, определяется в соответствии с приказом ФСБ РФ от 27.12.2011 № 796 «Об утверждении требований к средствам электронной подписи и требований к средствам удостоверяющего центра».

14.4. Информация о ходе предоставления услуги, а также о результате предоставления услуги, оказываемой в электронном виде посредством Единого или регионального портала государственных и муниципальных услуг, должна быть доступна заявителю через личный кабинет указанного портала.

14.5. При поступлении в МФЦ запроса в форме электронного документа документы, являющиеся результатом предоставления государственной услуги, направляются в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному заявителем. При этом МФЦ обязано выдать (направить) документы, являющиеся результатом предоставления государственной услуги, на бумажном носителе по соответствующему запросу заявителя.

3. Административные процедуры

15. Общие положения

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

- прием и регистрация запросов заявителей о предоставлении муниципальной услуги;
- рассмотрение запросов заявителей о предоставлении муниципальной услуги и предоставленных документов, установление отсутствия оснований для

отказа в предоставлении муниципальной услуги, принятие решения о предоставлении (отказе в предоставлении) муниципальной услуги;

- получение заявителем сведений о ходе выполнения запроса о предоставлении муниципальной услуги;

- выдача результата предоставления муниципальной услуги.

15.2. Последовательность действий по предоставлению муниципальной услуги отражена в блок-схеме (Приложение № 3).

16. Прием и регистрация запросов заявителей о предоставлении муниципальной услуги

16.1. Основанием для начала административной процедуры является поступление запроса в МФЦ:

- доставленного лично заявителем (представителем заявителя);
- направленного по почте;
- направленного в электронном виде с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети Интернет, через региональный портал государственных и муниципальных услуг Мурманской области www.51.gosuslugi.ru или через федеральную государственную систему «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»: www.gosuslugi.ru.

16.1.1. Прием и регистрация запроса и документов для предоставления муниципальной услуги, поступивших по почте или доставленных лично заявителем (его представителем):

Должностное лицо МФЦ, ответственное за обработку документов:

- регистрирует запрос в журнале регистрации запросов заявителей о предоставлении государственных и муниципальных услуг и в СЭДО;
- изготавливает копию запроса, делает на нем отметку о приеме документов и вручает ее заявителю (в случае если запрос доставлен лично заявителем или его представителем);
- передает зарегистрированный запрос заместителю директора – Начальнику отдела предоставления государственных и муниципальных услуг МФЦ (далее – заместитель директора) для визирования.

Заместитель директора рассматривает запрос, ставит визу для исполнения и через должностное лицо МФЦ, ответственное за обработку документов, передает его специалисту по работе с заявителями МФЦ.

Максимальный срок выполнения вышеуказанных административных действий – 1 рабочий день.

16.1.2. Прием и регистрация запроса и документов для предоставления муниципальной услуги, поступивших в электронном виде:

1) в день поступления запроса через региональный портал государственных и муниципальных услуг Мурманской области www.51.gosuslugi.ru или через федеральную государственную систему «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»: www.gosuslugi.ru, специалист по работе с

заявителями МФЦ проверяет полноту и правильность полученного запроса и документов, и по итогам проверки:

а) в случае наличия основания для отказа, указанного в подпункте 10.1 пункта 10 настоящего Административного регламента:

- формирует в автоматическом режиме на региональном портале государственных и муниципальных услуг Мурманской области www.51.gosuslugi.ru или в федеральной государственной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»: www.gosuslugi.ru. уведомление об отказе и направляет его в личный кабинет заявителя;

б) в случае отсутствия основания для отказа, указанного в подпункте 10.1 пункта 10 настоящего Административного регламента:

- формирует в автоматическом режиме на региональном портале государственных и муниципальных услуг Мурманской области www.51.gosuslugi.ru или в федеральной государственной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»: www.gosuslugi.ru. уведомление о получении запроса и направляет его в личный кабинет заявителя;

- распечатывает запрос и передает должностному лицу МФЦ, ответственному за обработку документов.

Должностное лицо МФЦ, ответственное за обработку документов:

- регистрирует запрос в журнале регистрации запросов заявителей о предоставлении государственных и муниципальных услуг и в СЭДО;

- изготавливает копию запроса, делает на нем отметку о приеме документов и вручает ее заявителю (в случае если запрос доставлен лично заявителем или его представителем);

- передает зарегистрированный запрос заместителю директора для визирования.

Заместитель директора рассматривает запрос, ставит визу для исполнения и через должностное лицо МФЦ, ответственное за обработку документов, передает его специалисту по работе с заявителями МФЦ.

Максимальный срок выполнения вышеуказанных административных действий - 1 рабочий день.

2) в день получения запроса в электронной форме по информационно-телекоммуникационным сетям общего пользования, в том числе сети Интернет специалист по работе с заявителями МФЦ, с использованием программного обеспечения МФЦ:

- формирует извещение о получении запроса, подписывает усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица МФЦ и отправляет его заявителю;

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

а) в случае наличия основания для отказа, указанного в подпункте 10.1 пункта 10 настоящего Административного регламента:

- формирует уведомление об отказе в приеме запроса с указанием причин отказа или сообщение об ошибке в случае невозможности расшифровать документы;

- подписывает усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица МФЦ уведомление об отказе в приеме запроса или сообщение об ошибке и направляет его заявителю;

б) в случае отсутствия основания для отказа, указанного в подпункте 10.1 пункта 10 настоящего Административного регламента:

- распечатывает запрос и передает должностному лицу МФЦ, ответственному за обработку документов;

- формирует уведомление о приеме запроса, подписывает его усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица МФЦ и направляет его заявителю.

Должностное лицо МФЦ, ответственное за обработку документов:

- регистрирует запрос в журнале регистрации запросов заявителей о предоставлении государственных и муниципальных услуг и в СЭДО;

- изготавливает копию запроса, делает на нем отметку о приеме документов и вручает ее заявителю (в случае если запрос доставлен лично заявителем или его представителем);

- передает зарегистрированный запрос заместителю директора для визирования.

Заместитель директора рассматривает запрос, ставит визу для исполнения и через должностное лицо МФЦ, ответственное за обработку документов, передает его специалисту по работе с заявителями МФЦ.

Максимальный срок выполнения вышеуказанных административных действий - 1 рабочий день.

17. Рассмотрение запросов заявителей о предоставлении муниципальной услуги, установление отсутствия оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, принятие решения о предоставлении (отказе в предоставлении) муниципальной услуги

17.1. Основанием для начала административной процедуры является поступление запроса в МФЦ:

17.2. Основанием для начала административной процедуры является получение специалистом по работе с заявителями МФЦ, зарегистрированного запроса на предоставление муниципальной услуги и документов от должностного лица МФЦ, ответственного за обработку документов.

17.3. Специалист по работе с заявителями МФЦ, в течение 1 рабочего дня со дня получения запроса на предоставление муниципальной услуги с визой заместителя директора и документов, проводит проверку запроса на соответствие требованиям, установленным подпунктом 9.1 пункта 9 настоящего Административного регламента, и по итогам проверки:

- а) при установлении факта отсутствия необходимых документов готовит проект уведомления в адрес заявителя о необходимости представления

недостающих документов (Приложение № 4), а также проект уведомления о приостановлении исполнения муниципальной услуги в связи с отсутствием необходимых документов (Приложение № 5) и передает проекты уведомлений заместителю директора для рассмотрения и подписания.

Заместитель директора в день получения проекта уведомления о необходимости представления недостающих документов и проекта уведомления о приостановлении исполнения муниципальной услуги в связи с отсутствием необходимых документов рассматривает их, подписывает и передает должностному лицу МФЦ, ответственному за обработку документов.

Должностное лицо МФЦ, ответственным за обработку документов, в день получения подписанного заместителем директора уведомления о необходимости представления недостающих документов и уведомления о приостановлении исполнения муниципальной услуги в связи с отсутствием необходимых документов регистрирует их (в том числе в СЭДО) и направляет заявителю заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении, электронной почтой или факсом в зависимости от способа доставки, указанного в письменном обращении заявителя.

При предоставлении недостающих документов в срок, указанный в уведомлении, специалист по работе с заявителями МФЦ осуществляет административные действия в соответствии с абзацем «б» подпункта 17.3 пункта настоящего Административного регламента.

При не предоставлении документов или предоставлении документов с нарушением срока, указанного в уведомлении, специалист по работе с заявителями МФЦ осуществляет административные действия в соответствии с абзацем «в» подпункта 17.3 пункта 17 настоящего Административного регламента.

б) при отсутствии основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги, указанного в подпункте 10.3 пункта 10 настоящего Административного регламента:

- производит поиск в АИС «МФЦ Мурманской области» необходимой информации;

- подготавливает в течение 1 рабочего дня один из документов, указанных в абзацах 2-5 подпункта 6.1 пункта 6 настоящего Административного регламента и запрашиваемых заявителем.

Готовые документы в этот же рабочий день передаются на рассмотрение заместителю директора.

в) при установлении основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги, указанного в подпункте 10.3 пункта 10 настоящего Административного регламента – готовит проект уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги (Приложение № 6) и вместе с запросом заявителя о предоставлении муниципальной услуги и прилагаемыми заявителем документами передает его на рассмотрение заместителю директора.

17.4. Заместитель директора, в день получения документов, указанных в абзацах «б» и «в» подпункта 17.3 пункта 17 настоящего Административного

регламента, подписывает один из указанных документов и передает его должностному лицу МФЦ, ответственному за обработку документов.

17.5. Должностное лицо МФЦ, ответственное за обработку документов, в течение 1 рабочего дня со дня получения документов, указанных в абзацах «б» и «в» подпункта 17.3 пункта 17 настоящего Административного регламента, подписанных заместителем директора, присваивает ему исходящий номер, регистрируя в журнале исходящей корреспонденции.

18. Получение заявителем сведений о ходе выполнения запроса о предоставлении муниципальной услуги

18.1. Основанием для начала административной процедуры по получению заявителем сведений о ходе выполнения запроса о предоставлении муниципальной услуги является поступление в МФЦ запроса о предоставлении муниципальной услуги, направленного заявителем, представившим в МФЦ запрос о предоставлении муниципальной услуги.

18.2. Запрос может быть устным (при личном приеме или телефонном обращении), а также представлен в письменной форме, в том числе посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

18.3. Запрос, в случае его представления в письменной форме (в том числе посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»), должен содержать:

- а) фамилию и имя лица, направившего запрос (наименование организации, направившей запрос);
- б) сведения по предоставлению муниципальной услуги, о ходе ее предоставления, интересующие лицо, направившее запрос (организацию, направившую запрос);
- в) указание на способ получения лицом, направившим запрос (организацией, направившей запрос), интересующих сведений по предоставлению муниципальной услуги, ходе ее предоставления;
- г) контактные данные лица, направившего запрос (уполномоченного лица организации, направившей запрос).

18.4. Запрос, в случае его представления в МФЦ в письменной форме (в том числе посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»), регистрируется должностным лицом МФЦ, ответственным за обработку документов в течение одного часа с момента его получения и передается специалисту по работе с заявителями, уполномоченному осуществлять информирование по вопросам предоставления муниципальной услуги.

18.5. Специалист по работе с заявителями, уполномоченный осуществлять информирование по вопросам предоставления муниципальной услуги, в течение 2 (двух) дней со дня регистрации запроса осуществляет его рассмотрение и готовит проект ответа, в том числе в виде электронного документа, в котором указываются сведения, составившие предмет запроса.

18.6. В случаях, если сведения, составляющие предмет запроса, не относятся к компетенции МФЦ, лицу, направившему соответствующий запрос

(организации, направившей соответствующий запрос), разъясняется порядок их получения.

18.7. Подготовка, оформление ответа на запрос осуществляются с учетом способа получения сведений, интересующих лицо, направившее соответствующий запрос (организацию, направившую соответствующий запрос).

19. Выдача результата предоставления муниципальной услуги

19.1. После регистрации и присвоения исходящего номера документам, указанным в абзацах «б» и «в» подпункта 17.3 пункта 17 настоящего Административного регламента, должностное лицо МФЦ, ответственное за обработку документов, в течение 1 рабочего дня выполняет одно из следующих действий:

- извещает заявителя о готовности результата предоставления муниципальной услуги и предлагает получить его лично в МФЦ в часы приема, указанные в подпункте 3.1 пункта 3 настоящего Административного регламента;
- направляет результат предоставления муниципальной услуги заявителю простым почтовым отправлением и посредством электронной связи (при указании адреса электронной почты в запросе заявителя).

19.2. В случае, если запрос получен в электронном виде и в запросе было указано на необходимость направления результата предоставления муниципальной услуги в форме электронного документа, формирует в электронном виде письменный ответ, включающий сведения, указанные в абзацах «б» и «в» подпункта 17.3 пункта 17 настоящего Административного регламента, подписывает его усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица МФЦ и направляет его заявителю.

4. Порядок и формы контроля за исполнением Административного регламента

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

20.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением сотрудниками отдела предоставления государственных и муниципальных услуг МФЦ положений настоящего Административного регламента и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, Мурманской области, органов местного самоуправления ЗАТО города Заозерска, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием решений сотрудниками отдела предоставления государственных и муниципальных услуг МФЦ осуществляет заместитель директора.

20.2. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений

прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) сотрудников отдела предоставления государственных и муниципальных услуг МФЦ, осуществляющих предоставление муниципальной услуги.

21. 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

21.1. Проверки могут быть плановыми и внеплановыми. Порядок и периодичность осуществления плановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги устанавливаются планом работы отдела предоставления государственных и муниципальных услуг МФЦ. Внеплановая проверка проводится по конкретному обращению заявителя.

Плановые проверки могут проводиться не чаще, чем 1 раз в полугодие и не реже, чем 1 раз в три года.

21.2. Результаты проверки оформляются в виде акта, в котором отмечаются выявленные несоответствия настоящему Административному регламенту, нарушения нормативных правовых актов Российской Федерации, Мурманской области, органов местного самоуправления ЗАТО города Заозерска и предложения по их устранению.

22. Ответственность должностных лиц отдела предоставления государственных и муниципальных услуг МФЦ за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги

22.1. Специалисты по работе с заявителями МФЦ, ответственные за предоставление муниципальной услуги, несут персональную ответственность за предоставление муниципальной услуги и за проверку запроса на соответствие требованиям настоящего Административного регламента, законодательства Российской Федерации, Мурманской области, нормативных правовых актов Российской Федерации, Мурманской области, органов местного самоуправления ЗАТО города Заозерска.

22.2. Специалист по работе с заявителями МФЦ, ответственный за информирование о порядке предоставления муниципальной услуги, несет персональную ответственность за полноту, грамотность и доступность проведенного информирования.

22.3. Должностное лицо, ответственное за делопроизводство, несет персональную ответственность за осуществление делопроизводства.

22.4. Общий контроль за соблюдением последовательности действий специалистов по работе с заявителями МФЦ, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, осуществляет заместитель директора.

22.5. Персональная ответственность за соблюдение специалистами по работе с заявителями МФЦ, участвующими в предоставлении муниципальной

услуги, требований настоящего Административного регламента закреплена в должностных инструкциях, утверждаемых директором МФЦ.

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

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

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

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) МФЦ, а также должностных лиц МФЦ

24. Заявитель вправе подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) отдела предоставления государственных и муниципальных услуг МФЦ, его должностных лиц при предоставлении муниципальной услуги (далее - жалоба).

25. Заявитель может обратиться с жалобой в том числе в следующих случаях:

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

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, Мурманской области, органов местного самоуправления ЗАТО города Заозерска для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, Мурманской области, органов местного самоуправления ЗАТО города Заозерска для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

5) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Мурманской области, органов местного самоуправления ЗАТО города Заозерска;

6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, Мурманской области, органов местного самоуправления ЗАТО города Заозерска;

7) отказ муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в

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

26. Жалоба рассматривается МФЦ при нарушении порядка предоставления муниципальной услуги, вследствие решений и действий (бездействия) МФЦ, его должностного лица.

Жалобы на решения, принятые директором МФЦ, подаются в Администрацию ЗАТО города Заозерска.

27. Рекомендуемая форма жалобы приведена в Приложении № 7 к Административному регламенту. Жалоба должна содержать:

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

- фамилию, имя, отчество (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) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу;

- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

28. В досудебном (внесудебном) порядке заявители имеют право обратиться с жалобой в МФЦ в письменной форме по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта ЗАТО Заозерска: www.zatozaozersk.ru, официального сайта МФЦ: www.zaozersk.mfc51.ru, регионального портала государственных и муниципальных услуг Мурманской области: www.51.gosuslugi.ru, федеральной государственной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»: www.gosuslugi.ru, а также при проведении личного приема заявителя.

Прием жалоб осуществляется:

Главой администрации ЗАТО города Заозерска:

184310 Мурманская область, г. Заозерск, пер. Школьный д.1.

Е-mail: zaozadm@zatozaozersk.ru.

Телефон: 8(81556) 3-15-00, факс: 8(81556)3-15-01

Адрес официального сайта органов местного самоуправления ЗАТО города Заозерска в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: www.zatozaozersk.ru.

Муниципальным казенным учреждением «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг ЗАТО города Заозерска»

184310 Мурманская область, г. Заозерск, пер. Школьный д. 1, каб. 45 (директор)

184310 Мурманская область, г. Заозерск, ул. Ленинского Комсомола, д. 18 (заместитель директора)

E-mail: info@zaozersk.mfc51.ru

Телефон: 8(81556) 3-15-20, 3-11-22

Адрес официального сайта МФЦ в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: www.zaozersk.mfc51.ru

В электронной форме жалоба может быть подана заявителем посредством: информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» - E-mail МФЦ: info@zaozersk.mfc51.ru, E-mail Администрации ЗАТО города Заозерска: zaozadm@zatozaozersk.ru;

- официального сайта ЗАТО Заозерска: www.zatozaozersk.ru;
- официального сайта МФЦ: www.zaozersk.mfc51.ru;
- федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» www.gosuslugi.ru;
- регионального портала государственных и муниципальных услуг Мурманской области www.51.gosuslugi.ru.

29. Жалоба, поступившая в МФЦ или должностному лицу МФЦ в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Административным регламентом.

При подаче жалобы в электронной форме документы, указанные в подпункте 31.3 пункта 31 Административного регламента, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

30. МФЦ обеспечивает:

- оснащение мест приема жалоб;
- информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) МФЦ, их должностных лиц посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальных услуг, на официальном сайте ЗАТО Заозерска: www.zatozaozersk.ru, официальном сайте МФЦ: www.zaozersk.mfc51.ru, региональном портале государственных и муниципальных услуг Мурманской области: www.51.gosuslugi.ru, в федеральной государственной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»: www.gosuslugi.ru;

– консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) МФЦ, их должностных лиц, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;

31. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования решения и действия (бездействия) МФЦ, его должностных лиц является получение от заявителя жалобы в письменной форме (в том числе при

личном приеме) или в электронном виде.

31.1. Директор и заместитель директора МФЦ проводят личный прием заявителей по предварительной записи.

31.2. Запись заявителей проводится специалистом по работе с заявителями МФЦ, отвечающим за консультирование, при личном обращении, при обращении по электронной почте или с использованием средств телефонной связи, который 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 МФЦ, ответственное за делопроизводство, оформляет карточку личного приема гражданина (в бумажном и (или) электронном виде) и заносит в нее содержание жалобы заявителя.

31.3. В случае если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена:

а) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);

б) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

в) копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

31.4. Заявитель имеет право запросить в МФЦ информацию и документы, необходимые для обоснования и рассмотрения жалобы.

31.5. Письменные жалобы граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в установленном настоящим Административным регламентом порядке. О принятии письменной жалобы заявителя директор или заместитель директора, проводивший личный прием граждан, производит запись в карточке личного приема гражданина (Приложение № 9) и передает ее должностному лицу МФЦ, ответственному за делопроизводство в течение одного рабочего дня.

31.6. Должностное лицо МФЦ, ответственное за делопроизводство, в день получения письменной жалобы, в том числе в электронной форме:

- распечатывает жалобу, поступившую в электронной форме;
- вносит в журнал учета входящей документации: порядковый номер записи (входящий номер); дату и время приема жалобы 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 МФЦ и указывает входящий номер

(идентичный порядковому номеру записи в журнале учета входящей документации); при последующей работе с жалобой на всех этапах ее 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 расписку почтой в день регистрации жалобы), второй экземпляр прикладывает к поступившей жалобе.

Расписка (Приложение № 8) должна содержать следующую информацию:

- а) дата представления жалобы;
- б) фамилия и инициалы имени и отчества (наименование) заявителя;
- в) перечень документов, с указанием их наименования и реквизитов;
- г) количество листов в каждом документе;
- д) входящий номер;
- е) фамилия, инициалы имени и отчества и должность лица, принявшего документы и его подпись;
- ж) телефон, электронная почта, по которой заявитель может узнать о стадии рассмотрения документов.

Должностное лицо МФЦ, ответственное за делопроизводство, в течение одного рабочего дня со дня регистрации жалобы передает принятую жалобу с распиской о принятии директору МФЦ.

31.7. Получив письменную жалобу заявителя директор МФЦ немедленно визирует ее и передает заместителю директора на рассмотрение.

31.8. Заместитель директора рассматривает жалобу и в случае, если доводы, изложенные в жалобе, входят в компетенцию МФЦ, подготавливает проект решения об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении, а также проект мотивированного письменного ответа о принятом решении о результатах рассмотрения жалобы, и передает их на подпись директору МФЦ.

31.9. По результатам рассмотрения жалобы директор МФЦ принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных специалистами по работе с заявителями МФЦ, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, Мурманской области, органов местного самоуправления ЗАТО города Заозерска, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

Указанное решение принимается в форме акта МФЦ.

Не позднее дня, следующего за днем принятия одного из указанных решений заявителю в письменной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы. По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного

электронной подписью директора МФЦ, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

32. Жалоба, поступившая в МФЦ, подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа МФЦ, должностного лица МФЦ, 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.

Ответ на жалобу, поступившую в МФЦ или должностному лицу МФЦ в форме электронного документа, направляется по адресу электронной почты, указанной в жалобе, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью директора МФЦ, вид которой установлен законодательством Российской Федерации, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в жалобе.

33. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

- наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) должностного лица, принявшего решение по жалобе;
- номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице МФЦ, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;
- фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя;
- основания для принятия решения по жалобе;
- принятое по жалобе решение;
- в случае если жалоба признана обоснованной, - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной услуги;
- сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

34. В случае если доводы, изложенные в жалобе не входят в компетенцию МФЦ, заместитель директора МФЦ в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации обеспечивает направление жалобы в уполномоченный на ее рассмотрение орган (учреждение) и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы.

35. При удовлетворении жалобы МФЦ принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата муниципальной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

36. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления заместитель директора МФЦ незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

37. МФЦ 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 Административного регламента в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

38. МФЦ вправе оставить жалобу без ответа по существу поставленных в ней вопросов и сообщить заявителю, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом или о необходимости предоставления жалобы в надлежащем виде, в следующих случаях:

- наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица МФЦ, а также членов его семьи;

- отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

39. Если заявитель не удовлетворен решением, принятым в ходе рассмотрения жалобы, то решения, принятые в рамках предоставления муниципальной услуги, могут быть обжалованы в судебном порядке.

40. В соответствии с действующим законодательством Российской Федерации действия (бездействие) должностных лиц, а также решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, могут быть оспорены в судебном порядке в трехмесячный срок, исчисляемый со дня, когда заявителю стало известно о таком решении, действии (бездействии).

41. Если лицо полагает, что нарушены его законные права и интересы в сфере предпринимательской и иной экономической деятельности, оно вправе обратиться в арбитражный суд в порядке искового производства. В случае же, если лицо полагает, что нарушены его права и свободы, оно вправе обратиться в суд общей юрисдикции.

Приложение № 1

к административному регламенту предоставления муниципальной услуги «Выдача документов (единого жилищного документа, копии финансово-лицевого счета, выписки из домовой книги, карточки учета собственника жилого помещения, справок и иных документов)», утвержденному постановлением Администрации ЗАТО города Заозерска
от _____ № _____

Директору Муниципального казенного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг ЗАТО города Заозерска»

(Ф.И.О.)

от _____

(гражданство -- для физических лиц), Ф.И.О., наименование организации)

(документ, удостоверяющий личность, кем и когда выдан -- для физических лиц)

(почтовый адрес, телефон, адрес электронной почты)

ЗАПРОС

Прошу оформить справку _____
(форма справки)

для предоставления _____
(цель и место представления справки)

В городе Заозерске проживаю с _____ года по адресам: _____

(указать адреса)

Справку прошу выдать лично на руки (направить _____).

(нужное подчеркнуть. В случае необходимости отправления справки, указать желаемый способ доставки и адрес, в т.ч. электронный)

«__» _____ 20__ года

(подпись)

(расшифровка подписи)

Приложение № 2

к административному регламенту предоставления муниципальной услуги «Выдача документов (единого жилищного документа, копии финансово-лицевого счета, выписки из домовой книги, карточки учета собственника жилого помещения, справок и иных документов)», утвержденному постановлением Администрации ЗАТО города Заозерска
от _____ № _____

Директору Муниципального казенного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг ЗАТО города Заозерска»

(Ф.И.О.)

от _____

(гражданство – для физических лиц), Ф.И.О., наименование организации)

(документ, удостоверяющий личность, кем и когда выдан – для физических лиц)

(почтовый адрес, телефон, адрес электронной почты)

ЗАПРОС

Прошу предоставить справку (выписку, копию и т.д.) _____
(указать запрашиваемый документ)

для предоставления _____
(цель и место представления справки)

за период с _____ по _____
(указать дату, месяц, год) (указать дату, месяц, год)

Справку прошу выдать лично на руки (направить _____).

(нужное подчеркнуть. В случае необходимости отправления справки, указать желаемый способ доставки и адрес,

Примечание: _____

« ____ » _____ 20 ____ года

(подпись)

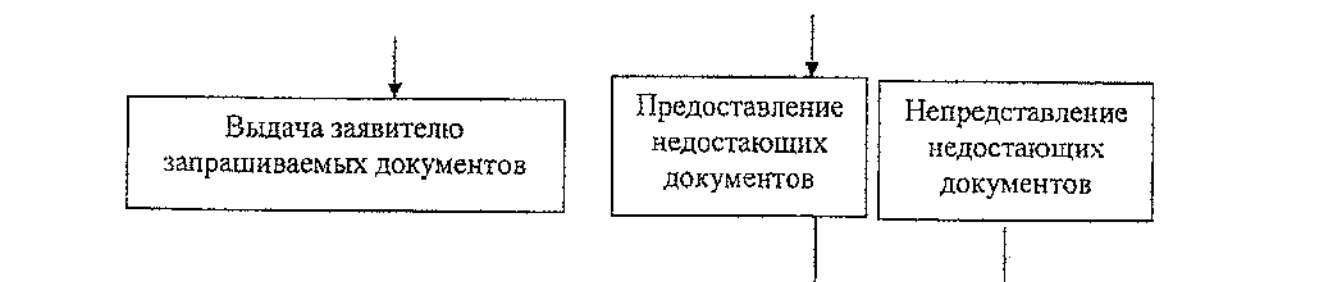
(расшифровка подписи)

Приложение № 3

к административному регламенту предоставления муниципальной услуги «Выдача документов (единого жилищного документа, копии финансово-лицевого счета, выписки из домовой книги, карточки учета собственника жилого помещения, справок и иных документов)», утвержденному постановлением Администрации ЗАТО города Заозерска от _____ № _____

**Блок-схема последовательности
административных действий (процедур)**





Приложение № 4

к административному регламенту предоставления муниципальной услуги «Выдача документов (единого жилищного документа, копии финансово-лицевого счета, выписки из домовой книги, карточки учета собственника жилого помещения, справок и иных документов)», утвержденному постановлением Администрации ЗАТО города Заозерска
от _____ № _____



**МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ**

**«Многофункциональный центр
предоставления государственных и
муниципальных услуг
ЗАТО города Заозерска»**

Школьный переулок, д. 1, город Заозерск,
Мурманская область, 184310. Тел. (81556) 3-15-20,
3-15-09, 3-11-22, e-mail: info@zaozersk.mfc51.ru
ОГРН 1115110000170, ИНН 5115000207

**Руководителю учреждения
(организации) Ф.И.О.;**
Ф.И.О. физического лица

адрес _____

на № _____ № _____
от _____

Уважаемый _____!

В комплекте представленных документов отсутствуют

что нарушает требования подпункта 9.1 пункта 9 Административного регламента предоставления муниципальной услуги «Выдача документов (единого жилищного документа, копии финансово-лицевого счета, выписки из домовой книги, карточки учета собственника жилого помещения, справок и иных документов)»,

утвержденному постановлением Администрации ЗАТО города Заозерска от ____
№ ____.

Муниципальное казенное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг ЗАТО города Заозерска» просит представить вышеуказанные документы в срок до _____.

С уважением,
Директор МКУ «МФЦ
ЗАТО города Заозерска»

И.О.Ф.

Приложение № 5

к административному регламенту предоставления муниципальной услуги «Выдача документов (единого жилищного документа, копии финансово-лицевого счета, выписки из домовой книги, карточки учета собственника жилого помещения, справок и иных документов)», утвержденному постановлением Администрации ЗАТО города Заозерска от _____ № _____

МОИ
документы
государственные
и муниципальные услуги



**МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ**
*«Многофункциональный центр
предоставления государственных и
муниципальных услуг
ЗАТО города Заозерска»*
Школьный переулок, д. 1, город Заозерск,
Мурманская область, 184310. Тел. (81556) 3-15-20,
3-15-09, 3-11-22, e-mail: info@zaozersk.mfc51.ru
ОГРН 1115110000170. ИНН 5115000207

Руководителю учреждения
(организации) Ф.И.О.;
Ф.И.О. физического лица
_____ адрес

на № _____ № _____
от _____ от _____

Уважаемый _____!

В соответствии с Административным регламентом предоставления муниципальной услуги «Выдача документов (единого жилищного документа, копии финансово-лицевого счета, выписки из домовой книги, карточки учета собственника жилого помещения, справок и иных документов)», утвержденному постановлением Администрации ЗАТО города Заозерска от ____ № ____ Муниципальным казенным учреждением «Многофункциональный центр

предоставления государственных и муниципальных услуг ЗАТО города
Заозерска» принято решение о приостановлении исполнения муниципальной
услуги на срок до «___» _____ 20__ года в связи с _____

(указать причину приостановления)

С уважением,
Директор МКУ «МФЦ
ЗАТО города Заозерска»

И.О.Ф.

Приложение № 6

к административному регламенту предоставления
муниципальной услуги «Выдача документов (единого
жилищного документа, копии финансово-лицевого счета,
выписки из домовой книги, карточки учета собственника
жилого помещения, справок и иных документов)»,
утвержденному постановлением Администрации
ЗАТО города Заозерска
от _____ № _____



**МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ**

**«Многофункциональный центр
предоставления государственных и
муниципальных услуг
ЗАТО города Заозерска»**

Школьный переулок, д. 1, город Заозерск,
Мурманская область, 184310. Тел. (81556) 3-15-20,
3-15-09, 3-11-22, e-mail: info@zaozersk.mfc31.ru
ОГРН 1115110000170, ИНН 5115000207

**Руководителю учреждения
(организации) Ф.И.О.;**
Ф.И.О. физического лица

адрес _____

на № _____ от _____

Уважаемый _____!

В соответствии с Административным регламентом предоставления
муниципальной услуги «Выдача документов (единого жилищного документа,
копии финансово-лицевого счета, выписки из домовой книги, карточки учета
собственника жилого помещения, справок и иных документов)», утвержденному
постановлением Администрации ЗАТО города Заозерска от ____ № ____
Муниципальным казенным учреждением «Многофункциональный центр

предоставления государственных и муниципальных услуг ЗАТО города
Заозерска» принято решение об отказе в предоставлении муниципальной услуги в
связи с _____

(указать причину отказа)

С уважением,
Директор МКУ «МФЦ
ЗАТО города Заозерска»

И.О.Ф.

Приложение № 7

к административному регламенту предоставления
муниципальной услуги «Выдача документов (единого
жилищного документа, копии финансово-лицевого счета,
выписки из домовой книги, карточки учета собственника
жилого помещения, справок и иных документов)»,
утвержденному постановлением Администрации
ЗАТО города Заозерска
от _____ № _____

В _____

(Наименование органа, в который подается жалоба)

(ФИО руководителя органа, в который подается жалоба)

(Ф.И.О. заявителя)

(Почтовый адрес, телефон, E-mail)

**Жалоба на решение и (или) действие (бездействие) отдела предоставления
государственных и муниципальных услуг МФЦ, его должностных лиц при
предоставлении муниципальной услуги**

Я, _____,
(Ф.И.О. заявителя, наименование организации)

проживающий по адресу:

(индекс, область, город, улица, дом, квартира)

подаю жалобу от имени

(своего или Ф.И.О. лица (наименование организации), которого(ую) представляет заявитель)

на нарушение стандарта качества муниципальной услуги _____

(наименование муниципальной услуги)

допущенное _____

(Ф.И.О. должностного лица, решения и действия (бездействие) которого обжалуются)
в части следующих требований:

1.

2.

(описание нарушения, в т.ч. участники, место, дата и время фиксации нарушения)

3.

(описание нарушения, в т.ч. участники, место, дата и время фиксации нарушения)

(описание нарушения, в т.ч. участники, место, дата и время фиксации нарушения)

обратная сторона жалобы

До момента подачи настоящей жалобы мною (моим доверителем) были использованы следующие способы обжалования вышеуказанных нарушений:

обращение к сотруднику организации, оказывающей услугу _____ (да/нет)
 обращение к руководителю организации, оказывающей услугу _____ (да/нет)

Для подтверждения представленной мной информации у меня имеются следующие материалы:

1.Официальное письмо организации, оказывающей услугу, о предпринятых мерах по факту получения жалобы _____ (да/нет)

2.Официальное письмо организации, оказывающей услугу, об отказе в удовлетворении требований заявителя _____ (да/нет)

3.Расписка в получении жалобы, подписанная руководителем организации, оказывающей услугу _____ (да/нет).

5. _____

6. _____

Копии имеющихся документов, указанных в п. ____ прилагаю к жалобе _____ (да/нет)

Достоверность представленных мною сведений подтверждаю.

Ф.И.О. _____

паспорт серия _____ № _____

выдан _____

дата выдачи _____

контактный телефон _____

Подпись

Дата

Приложение № 8

к административному регламенту предоставления муниципальной услуги «Выдача документов (единого жилищного документа, копии финансово-лицевого счета, выписки из домовой книги, карточки учета собственника жилого помещения, справок и иных документов)», утвержденному постановлением Администрации ЗАТО города Заозерска
от _____ № _____

Расписка о получении документов

Выдана в подтверждении того, что при принятии жалобы «__» _____ 20__ года от гр. _____, _____ года рождения, паспорт серии _____ № _____, выдан «__» _____ 20__ года

постоянно зарегистрирован по адресу: _____

получены следующие документы:

№ п/п	Наименование документа	Вид документа (оригинал, нотариальная) копия, ксерокопия)	Реквизиты документа (дата выдачи, №, кем выдан, иное)	Количество листов	Входящий номер

Всего принято _____ документов на _____ листах.

Документы передал:

_____ (подпись)

_____ (Ф.И.О.)

_____ (дата)

Документы принял:

_____ (должность)

_____ (подпись)

_____ (Ф.И.О.)

_____ (дата)

О стадии рассмотрения жалобы заявитель может узнать, направив запрос на E-mail: info@zaozersk.mfc51.ru или позвонив по телефону: 8(81556) 3-15-20, 3-11-22

Приложение № 9

к административному регламенту предоставления
муниципальной услуги «Выдача документов
(единого жилищного документа, копии финансово-
лицевого счета, выписки из домовой книги,
карточки учета собственника жилого помещения,
справок и иных документов)», утвержденному
постановлением Администрации ЗАТО
города Заозерска
от _____ № _____

Карточка личного приема граждан

№ _____ от « _____ » _____ 20 ____ года ____ час. ____ мин.

(Ф.И.О. полностью посетителя)

Адрес места жительства, телефон, E-mail _____

Дата приема « _____ » _____ 20 ____ года

Содержание вопроса

Исполнитель

Резолюция:

Автор резолюции

(должность)

(подпись)

(Ф.И.О.)

Обратная сторона карточки личного приема граждан

Дата	Кому направлено	Особые отметки

Адресат

Результат рассмотрения вопроса

С контроля снял _____
(подпись) _____
(Ф.И.О.)

Дело _____ Том _____ Листы _____

Фонд _____

Дело _____

Опись _____