



Администрация Заволжского муниципального района
Ивановской области

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

От 25.08.2016 № 262-12

г. Заволжск

Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Выдача документов (выписок из поквартирных карточек, домовых книг, справок и иных документов)»

В соответствии с Федеральными законами от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», администрация Заволжского муниципального района **п о с т а н о в л я е т**:

1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги «Выдача документов (выписок из поквартирных карточек, домовых книг, справок и иных документов)» (Приложение).

2. Настоящее постановление вступает в силу после его официального опубликования.

**Глава Заволжского
муниципального района**



М.В.Мартюнин

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
предоставления муниципальной услуги «Выдача документов (выписка из
поквартирных карточек, домовых книг, справок и иных документов)»

1. Общие положения

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Выдача документов (выписка из поквартирных карточек, домовых книг, справок и иных документов)» (далее – Регламент) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги «Выдача документов (выписка из поквартирных карточек, домовых книг, справок и иных документов)», повышения эффективности деятельности органов местного самоуправления Заволжского муниципального района, создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при предоставлении услуги, и определяет порядок, сроки и последовательность действий (административных процедур) при предоставлении муниципальной услуги.

1.2. В тексте настоящего Регламента используются следующие термины:

- административный регламент предоставления муниципальной услуги «Выдача документов (выписка из поквартирных карточек, домовых книг, справок и иных документов)» – нормативный правовой акт, определяющий сроки и последовательность действий сотрудника Муниципального учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Заволжского муниципального района», связанных с предоставлением гражданам и организациям документированной информации;
- административная процедура – последовательность действий сотрудника Муниципального учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Заволжского муниципального района» при исполнении муниципальной услуги по предоставлению гражданам выписок из поквартирных карточек, домовых книг, справок и других документов;
- поквартирная карточка – документ, отражающий сведения о гражданах, зарегистрированных по месту жительства, месту пребывания в жилом помещении, о площади жилого помещения;
- выписка из поквартирной карточки – документ, предоставляемый гражданину, отражающий сведения о гражданах, зарегистрированных по месту жительства, месту пребывания в жилом помещении;
- домовая книга – документ, в котором отражены сведения о владельцах жилого помещения и сведения о зарегистрированных гражданах по месту жительства в данном жилом помещении, сведения в книге заполняются соответствующими уполномоченными органами;

- выписка из домовой книги – документ, в котором отражены сведения о владельцах жилого помещения и сведения о зарегистрированных гражданах по месту жительства в данном жилом доме, помещении;

- справка – документ, предоставляемый гражданину на основании действующего нормативного правового акта, с информацией, которой располагают органы местного самоуправления.

1.3. При оказании муниципальной услуги «Выдача документов (выписок из поквартирных карточек, домовых книг, справок и иных документов)» (далее – муниципальная услуга), в целях получения информации и документов, необходимых для принятия решений, сотрудник Муниципального учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Заволжского муниципального района» осуществляет взаимодействие с гражданами и учреждениями, имеющими сведения необходимые для принятия решения и качественного оказания муниципальной услуги.

1.4. Получателями муниципальной услуги являются граждане Российской Федерации, иностранные граждане, лица без гражданства, юридические лица.

Интересы заявителей могут представлять:

- юридические лица – должностные лица, наделенные такими полномочиями в соответствии с учредительными документами юридического лица, и должностные лица, обладающие доверенностью, выданной в установленном порядке данным юридическим лицом;

- физические лица - лица, обладающие нотариально удостоверенной доверенностью заявителя, и законные представители физического лица.

1.5. Информирование о предоставлении муниципальной услуги осуществляется сотрудниками Муниципального учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Заволжского муниципального района» (далее – МУ «МФЦ Заволжского муниципального района»):

- 1) по телефонам МУ «МФЦ Заволжского муниципального района»;
- 2) посредством почтовой связи;
- 3) при личном обращении в МУ «МФЦ Заволжского муниципального района»;
- 4) по электронной почте;
- 5) на информационных стендах в МУ «МФЦ Заволжского муниципального района».

1.6. Если обращение за информацией осуществляется в письменной форме или с использованием сети Интернет в электронном виде, то ответ дается в письменном виде в течение 10 дней со дня регистрации обращения.

1.7. Сотрудниками МУ «МФЦ Заволжского муниципального района» предоставляется информация:

- 1) о предоставлении муниципальной услуги - на основании устного (или письменного) запроса граждан;
- 2) о ходе предоставления муниципальной услуги - на основании устного (или письменного) запроса заявителей, направивших в порядке, установленном Регламентом, заявление и иные документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги, указанные в пункте 2.6.1. Регламента.

1.8. На информационных стендах в помещении МУ «МФЦ Заволжского муниципального района», в сети «Интернет» размещается следующая информация: график приема заявителей, их представителей; порядок получения информации; сроки предоставления муниципальной услуги и максимальные сроки выполнения отдельных административных процедур; перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги

Муниципальная услуга, предоставление которой регулируется Регламентом, именуется: «Выдача документов (выписок из поквартирных карточек, домовых книг, справок и иных документов)».

2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу

Муниципальная услуга предоставляется Муниципальным учреждением «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Заволжского муниципального района».

Предоставление муниципальной услуги осуществляется по адресу:

155410, Ивановская область, г. Заволжск, ул. Мира, д.1

Контактный телефон 8(49333) 6-00-25.

Адрес электронной почты: mfczav37@mail.ru

График приема: понедельник, вторник, среда, четверг с 8-00 до 17-00 ч., пятница с 8-00 до 15-45 ч.

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги

Результатом предоставления муниципальной услуги является выдача заявителю надлежащим образом оформленных справок, выписок, копий документов, информационных писем или отказ в предоставлении документов.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги

Срок предоставления документа не должен превышать 40 минут. Максимальный срок подготовки выписки из поквартирной карточки составляет 5 дней.

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

- Гражданским кодексом Российской Федерации;
- Федеральным законом РФ от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Федеральным законом РФ от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Федеральным законом РФ от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- Федеральным законом РФ от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Постановлением Правительства Российской Федерации от 16.05.2011 № 373 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг» (с изменениями и дополнениями);
- Распоряжением Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 № 1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органами местного самоуправления в электронном виде, а также услуг, предоставляемых в электронном виде учреждениями и органами субъектов Российской Федерации и муниципальными учреждениями».

2.6. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

2.6.1. Для получения муниципальной услуги заявитель обращается с письменным или устным заявлением в МУ «МФЦ Заволжского муниципального района».

Для получения муниципальной услуги заявителем представляются следующие документы:

Для физических лиц:

- при запросе информации, не содержащей данных о третьих лицах – документ, удостоверяющий личность заявителя, домовая книга (для получения справки о составе семьи, справки о лицах, зарегистрированных в жилом помещении);
- при запросе информации, содержащей персональные данные третьих лиц – документ, удостоверяющий личность, и доверенности третьих лиц или, документы, удостоверяющие право законных представителей, домовая книга (для получения справки о составе семьи, справки о лицах, зарегистрированных в жилом помещении);
- при запросе информации, необходимой для оформления наследства – документ, удостоверяющий личность, свидетельство о смерти наследодателя, завещание наследодателя на имя заявителя или документы, подтверждающие его родство с наследодателем (свидетельства о рождении, браках, перемене имени, усыновлении, установлении отцовства), домовая книга;
- при запросе информации, необходимой для получения социального пособия на погребение неработающих умерших граждан – документ, удостоверяющий личность, свидетельство о смерти гражданина, на погребение которого необходимо получить социальное пособие, документы, подтверждающие родство с умершим, домовая книга;
- при запросе информации о площади жилого помещения, о наличии печного (центрального) отопления - документ, удостоверяющий личность гражданина, обратившегося за муниципальной услугой, технический паспорт жилого помещения, документ, устанавливающий право собственности (пользования) жилым помещением;
- при запросе информации, необходимой для получения гражданам, не имеющим постоянного места работы, справки для оформления медицинского полиса – документ, удостоверяющий личность гражданина, трудовая книжка.

Для юридических лиц:

- документ, удостоверяющий личность, доверенность юридического лица на получение информации в его интересах; а также при необходимости гражданами и юридическими лицами предоставляются домовая книга и технический паспорт домовладения.

Для получения справки, выписки документы представляются заявителем в подлиннике. Документы, предъявляемые в копиях и доверенности физических лиц должны быть нотариально удостоверены.

2.6.2. Для предоставления муниципальной услуги Заявитель (Заявители) вправе предоставить иные документы, не указанные в настоящем Регламенте.

2.6.3. Заявитель несет ответственность за достоверность представленных им сведений.

2.6.4. Требовать от Заявителя предоставления документов, не предусмотренных настоящим Регламентом, не допускается.

2.6.5. В запросе о предоставлении муниципальной услуги Заявитель может указать способ получения запрашиваемых документов (по почте, в электронном виде через Порталы, либо лично). В случае отсутствия в запросе указания на способ получения результата, он отправляется посредством почтового отправления.

2.7. Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

2.7.1. В приеме документов Заявителю отказывается в случае, если:

- несоблюдение формы заявления;
- предоставление неполного комплекта документов, предусмотренных пунктом 2.6.1. настоящего Регламента;
- несоответствие вида электронной подписи, использованной заявителем для удостоверения заявления и приложенных к нему документов в электронном виде, требованиям законодательства Российской Федерации;
- если запрос не содержит наименования юридического лица, для гражданина – фамилии, имени, отчества, почтового адреса Заявителя или в запросе отсутствует подпись Заявителя (его представителя);
- документы имеют подчистки, приписки, наличие зачеркнутых слов, не расшифрованных сокращений, исправлений, за исключением исправлений, скрепленных печатью и заверенных подписью Заявителя или уполномоченного должностного лица;
- представлены не заверенные копии документов;
- отсутствие в запросе сведений, обязательных к указанию;
- отсутствие в запросе необходимых сведений для проведения поисковой работы;
- если запрос, поданный на личном приеме или почтовым отправлением, не поддается прочтению (в данном случае ответ на запрос не дается, о чем сообщается автору запроса, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению).

2.7.2. Отказ в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, должен быть мотивированным и по возможности, содержать рекомендации по дальнейшим действиям Заявителя.

2.8. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги

2.8.1. В предоставлении муниципальной услуги Заявителю отказывается в том случае, если:

- не предоставлены либо предоставлены не полностью документы, необходимые для получения муниципальной услуги, указанные в пункте 2.6.1. настоящего Регламента;

-если в запросе содержится вопрос, на который Заявителю ранее многократно давались письменные ответы по существу, и в присланном повторном запросе не приводятся новые доводы или обстоятельства. Директор вправе принять решение о обоснованности очередного запроса и прекращении переписки по данному вопросу. МУ «МФЦ Заволжского муниципального района» письменно уведомляет Заявителя о принятом решении и причинах его принятия;

-если ответ по существу поставленного в нем вопроса не может быть дан без разглашения сведений, содержащих конфиденциальную информацию. Автору запроса сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений. Заявитель информируется, что необходимая ему информация может быть предоставлена только при наличии у Заявителя документально подтвержденных прав на получение таких сведений;

-указание Заявителем заведомо ложной информации или информации, не подтверждаемой прилагаемыми документами или противоречащей сведениям, указанных в этих документах.

2.8.2. Приостановление муниципальной услуги не предусмотрено. Отказ в предоставлении муниципальной услуги должен быть мотивированным и по возможности, содержать рекомендации по дальнейшим действиям заявителя.

2.9. Информация о платности (бесплатности) предоставления муниципальной услуги

Муниципальная услуга носит заявительный характер и осуществляется бесплатно.

2.10. Срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги

Ожидание в очереди при подаче заявления или устном обращении граждан о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги заявителем не должно превышать 15 минут.

2.11.Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги

2.11.1.Срок регистрации письменного запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги – 5 (пять) минут с момента обращения заявителя.

Письменные и электронные запросы заявителя регистрируются в журнале регистрации заявлений на предоставление муниципальной услуги.

2.11.2.Индивидуальное устное консультирование каждого заявителя осуществляется сотрудником МУ «МФЦ Заволжского муниципального района» не более 10 минут.

В случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, сотрудник, осуществляющий индивидуальное устное консультирование, может предложить

заявителю обратиться за необходимой информацией в письменном виде, либо назначить иное для заявителя время для устного консультирования.

Индивидуальное письменное консультирование осуществляется при наличии письменного обращения получателя муниципальной услуги.

Письменный ответ подписывает уполномоченный на данные действия специалист МУ «МФЦ Заволжского муниципального района», в нем указываются фамилия, инициалы и телефон исполнителя.

Ответ направляется письмом, электронной почтой, факсом в зависимости от способа обращения получателя муниципальной услуги за консультацией или способа доставки, указанного в письменном обращении получателя муниципальной услуги.

2.12. Требования к помещениям, предназначенным для предоставления муниципальной услуги

2.12.1. На территории, прилегающей к месторасположению МУ «МФЦ Заволжского муниципального района», должно быть оборудовано место для парковки автотранспортных средств. Доступ заявителей к парковочным местам является бесплатным.

Вход в здание МУ «МФЦ Заволжского муниципального района» должен быть оборудован вывеской, содержащей информацию о наименовании организации, пандусом, обеспечивающим беспрепятственный доступ в помещении инвалидов, использующих кресла-коляски.

Места для приёма заявителей должны быть оборудованы столами, стульями, обеспечены образцом для заполнения заявления, бланками заявлений и канцелярскими принадлежностями.

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

Места ожидания в очереди должны быть оборудованы стульями.

Места информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами должны быть оборудованы информационным стендом. Информационный стенд располагается в доступном месте и содержит следующие информационные материалы:

- перечень государственных и муниципальных услуг, предоставление которых организовано в многофункциональном центре;
- сроки предоставления государственных и муниципальных услуг;
- размеры государственной пошлины и иных платежей, уплачиваемых заявителем при получении государственных и муниципальных услуг, порядок их уплаты;
- информацию о дополнительных (сопутствующих) услугах, а также об услугах, необходимых и обязательных для предоставления государственных и муниципальных услуг, размерах и порядке их оплаты;
- порядок обжалования действий (бездействия), а также решений органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, государственных и муниципальных служащих, многофункциональных центров, работников многофункциональных центров;
- информацию о предусмотренной законодательством Российской Федерации ответственности должностных лиц органов, предоставляющих государственные услуги, должностных лиц органов, предоставляющих муниципальные услуги, работников многофункционального центра, работников организаций,

привлекаемых к реализации функций многофункционального центра в соответствии с частью 1.1 статьи 16 Федерального закона, за нарушение порядка предоставления государственных и муниципальных услуг;

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

-режим работы и адреса иных многофункциональных центров и привлекаемых организаций, находящихся на территории субъекта Российской Федерации;

-иную информацию, необходимую для получения государственной и муниципальной услуги;

2.12.2. Доступ Заявителя в МУ «МФЦ Заволжского муниципального района» должен быть беспрепятственным. Доступ Заявителям-инвалидам должен быть организован с учетом требований законодательства Российской Федерации о социальной защите инвалидов.

2.13. Показателями доступности и качества муниципальной услуги

2.13.1. Показателями оценки доступности муниципальной услуги являются:

-транспортная доступность к месту предоставления муниципальной услуги;

-обеспечение беспрепятственного доступа Заявителей в МУ «МФЦ Заволжского муниципального района»;

-обеспечение возможности направления заявления о предоставлении муниципальной услуги по различным каналам связи, в том числе в электронной форме;

-наличие разных каналов получения информации о предоставлении муниципальной услуги.

2.13.2. Показателями оценки качества предоставления муниципальной услуги являются:

-соблюдение срока предоставления муниципальной услуги;

-соблюдение сроков ожидания в очереди при предоставлении муниципальной услуги;

-отсутствие поданных в установленном порядке жалоб на решения или действия (бездействия) должностных лиц, принятые или осуществленные ими при предоставлении муниципальной услуги;

-отсутствие повторных обращений в связи с некачественным оказанием муниципальной услуги.

3. 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.

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

- прием и регистрация запроса о предоставлении муниципальной услуги;

-рассмотрение заявления и документов, поступивших от Заявителя;

- принятие решения о предоставлении или об отказе в предоставлении муниципальной услуги;
- подготовка документа Заявителю;
- выдача Заявителю результата или отказа предоставления муниципальной услуги.

Блок-схема последовательности административных действий при предоставлении муниципальной услуги приведена в приложении 1 к настоящему Регламенту.

3.2. Прием и регистрация запроса о предоставлении муниципальной услуги. Основанием для начала исполнения административной процедуры по приёму и регистрации запроса является личное устное или письменное обращение заявителя или его представителя в МУ «МФЦ Заволжского муниципального района» с документами, предусмотренными п. 2.6.1. административного регламента.

Сотрудник МУ «МФЦ Заволжского муниципального района» определяет соответствие лица, обратившегося за предоставлением муниципальной услуги, статусу заявителя, предусмотренному пунктом 1.4 административного регламента.

В случае наличия оснований для отказа в приёме документов и в предоставлении муниципальной услуги, сотрудник информирует об этом в устной форме с пояснениями о причинах такого отказа.

В случае обращения лица, соответствующего статусу Заявителя, сотрудник МУ «МФЦ Заволжского муниципального района» принимает и регистрирует заявление о предоставлении муниципальной услуги в журнале.

Максимальный срок исполнения данной административной процедуры составляет 10 минут.

3.3. Рассмотрение заявления и документов, поступивших от Заявителя.

Сотрудник МУ «МФЦ Заволжского муниципального района» осуществляет проверку представленных Заявителем заявления и документов, согласно пункту 2.6.1 Регламента на достоверность сведений, содержащихся в документах.

Максимальный срок исполнения данной административной процедуры составляет 10 минут.

3.4. Принятие решения о предоставлении или об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

Сотрудник МУ «МФЦ Заволжского муниципального района» осуществляет формирование необходимой информации.

При установлении факта отсутствия необходимых документов, несоответствия представленных документов уведомляет заявителя о наличии препятствий для предоставления муниципальной услуги, объясняет заявителю содержание выявленных недостатков и предлагает принять меры по их устранению, возвратив заявителю представленные документы и пояснив, что возврат документов не препятствует повторному обращению Заявителя.

Максимальный срок исполнения данной административной процедуры составляет 5 минут.

3.5 Подготовка документа Заявителю.

Основанием для начала исполнения административной процедуры по оформлению документа является результат рассмотрения документов и их соответствие требованиям, предъявляемым к данным документам.

По результатам рассмотрения документов специалист МУ «МФЦ Заволжского муниципального района» оформляет и заверяет своей подписью следующие документы:

- справка о составе семьи;
- справка по месту жительства;
- справка о количестве зарегистрированных граждан в домовладении;
- справка об отсутствии центрального отопления либо наличии печного отопления;
- выписка из домовой книги;
- копия поквартирной карточки;
- справка о регистрации и проживании на день смерти;
- письменный отказ в предоставлении услуги.

Максимальный срок исполнения данной административной процедуры составляет 15 минут.

3.4. Выдача Заявителю результата или отказа предоставления муниципальной услуги

Основанием для начала исполнения административной процедуры по выдаче документа является её подписание.

Подписанный документ, заверяется печатью МУ «МФЦ Заволжского муниципального района», регистрируется в журнале «Регистрация выданных справок» с присвоением регистрационного номера, даты выдачи, указанием фамилии заявителя и адреса, по которому расположен частный жилой дом или жилое помещение жилищного фонда, и выдаётся заявителю (его представителю):

- в электронном виде через Порталы;
- по почтовому адресу, указанному Заявителем в заявлении о предоставлении муниципальной услуги;
- выдает под роспись Заявителю или его представителю при предъявлении документа, удостоверяющего личность, и доверенности, оформленной в установленном порядке;

В случае отсутствия в запросе указания на способ получения Заявителем ответа, результаты предоставления муниципальной услуги направляются посредством почтового.

Максимальный срок исполнения данной административной процедуры составляет 5 минут.

4. Формы контроля за исполнением Регламента

4.1. Контроль полноты и качества предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав Заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращение Заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействия) руководителя МУ «МФЦ Заволжского муниципального района», сотрудников МУ «МФЦ Заволжского муниципального района».

Периодичность проверок устанавливается Главой Заволжского муниципального района Ивановской области.

Проверки могут быть плановыми и внеплановыми, в том числе по конкретному обращению.

4.2. Текущий контроль соблюдения и исполнения ответственными должностными лицами положений Регламента и иных нормативных актов, устанавливающих

требования к предоставлению муниципальной услуги, осуществляется должностным лицом администрации Заволжского муниципального района-куратором МУ «МФЦ Заволжского муниципального района», руководителем МУ «МФЦ Заволжского муниципального района».

4.3. Сотрудники МУ «МФЦ Заволжского муниципального района», принимающие участие в предоставлении муниципальной услуги, несут персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка проведения административных процедур, установленных настоящим Регламентом. Персональная ответственность сотрудников закрепляется в должностных инструкциях.

4.4. Граждане, их объединения и организации могут контролировать предоставление муниципальной услуги путем получения информации о ней по телефона, по письменным обращениям, на Порталах.

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

5.1. Право заявителя подать жалобу на решение и (или) действия (бездействие) МУ «МФЦ Заволжского муниципального района», предоставляющего муниципальную услугу

Заявители имеют право на обжалование действий (бездействия) МУ «МФЦ Заволжского муниципального района», а также принимаемых ими решений при предоставлении муниципальной услуги в досудебном (внесудебном) порядке.

5.2. Предмет жалобы

Заявитель может обратиться с жалобой в следующих случаях:

- 1) нарушения срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;
- 2) нарушения срока предоставления муниципальной услуги;
- 3) требования у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;
- 4) отказа в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ивановской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;
- 5) отказа 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 Ивановской области, муниципальными правовыми актами;
- 6) требования с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ивановской области, муниципальными правовыми актами;

7) отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.3. Порядок подачи и рассмотрения жалобы

Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы при предоставлении муниципальной услуги:

-жалоба подаётся в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в администрацию Заволжского муниципального района, МУ «МФЦ Заволжского муниципального района». Жалоба может быть направлена по почте, через МУ «МФЦ Заволжского муниципального района», с использованием информационной сети «Интернет», официального сайта Администрации, Порталов, а также может быть принята на личном приеме заявителя.

В случае обжалования решений, действий (бездействия) сотрудников МУ «МФЦ Заволжского муниципального района» жалоба подается на имя руководителя МУ «МФЦ Заволжского муниципального района» либо на имя Главы Заволжского муниципального района.

В случае обжалования решений, действий (бездействия) руководителя МУ «МФЦ Заволжского муниципального района» жалоба подается в Администрацию на имя Главы Заволжского муниципального района.

5.4.Сроки рассмотрения жалобы

Жалоба, поступившая в МУ «МФЦ Заволжского муниципального района», подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления. Жалоба, поступившая в МУ «МФЦ Заволжского муниципального района», подлежит рассмотрению директором МУ «МФЦ Заволжского муниципального района», в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации.

Внесение изменений в результат предоставления муниципальной услуги в целях исправления допущенных опечаток и ошибок осуществляется МУ «МФЦ Заволжского муниципального района» в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

5.5. Результат рассмотрения жалобы

По результатам рассмотрения обращения жалобы МУ «МФЦ Заволжского муниципального района» принимает одно из следующих решений:

- 1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных МУ «МФЦ Заволжского муниципального района», опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ивановской области, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;
- 2) отказывает в удовлетворении жалобы.

Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы:

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, заявителю в письменной или электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения, или преступления, должностное лицо, наделённое полномочиями по рассмотрению жалоб, в соответствии с пунктом 5.3. незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.6. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в рассмотрении жалобы (претензии) либо приостановления ее рассмотрения

Директор МУ «МФЦ Заволжского муниципального района» 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 настоящих Правил в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

Директор МУ «МФЦ Заволжского муниципального района» вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

- наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу сотрудника МУ «МФЦ Заволжского муниципального района», 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.

- если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ на обращение;

- если жалоба подана заявителем в МУ «МФЦ Заволжского муниципального района», в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе. В этом случае в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации МУ «МФЦ Заволжского муниципального района» направляет жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы;

- если в письменном обращении заявителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель МУ «МФЦ Заволжского муниципального района», вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в МУ «МФЦ Заволжского муниципального района». О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение;

- если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о

невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

5.7. Право заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы

Заявитель имеет право на получение исчерпывающей информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

Информация и документы, необходимые для обоснования и рассмотрения жалобы размещаются в МУ «МФЦ Заволжского муниципального района», а также может быть сообщена заявителю в устной и/или письменной форме.

5.8. Порядок обжалования решения по жалобе

Заявитель вправе обжаловать решения по жалобе в судебном порядке.

Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы, при условии, что это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и что указанные документы не содержат сведения, составляющие государственную или иную охраняемую законодательством Российской Федерации тайну.

При подаче жалобы заявитель вправе получить следующую информацию:

- местонахождение МУ «МФЦ Заволжского муниципального района»;
- перечень номеров телефонов для получения сведений о прохождении процедур по рассмотрению жалобы.

Приложение № 1
к Административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Выдача документов (выписок из поквартирных карточек,
домовых книг, справок и иных документов)»

БЛОК-СХЕМА
предоставления муниципальной услуги
«Выдача документов (выписок из поквартирных карточек,
домовых книг, справок и иных документов)»

