



АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА ЗВЕРЕВО

Ростовской области

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

«04» 08 2016 г.

№ 675

г. Зверев

Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Выдача справок (сведений) с места жительства, в том числе о составе семьи»

Руководствуясь Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Уставом муниципального образования «Город Зверев», в соответствии с постановлением Администрации города Зверев от 19.01.2016 № 32 «О разработке и утверждении административных регламентов предоставления муниципальных услуг и административных регламентов исполнения муниципальных функций, протоколом заседания комиссии по повышению качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг и организации межведомственного взаимодействия в Ростовской области от 25.02.2016 № 1,

ПО С Т А Н О В Л Я Ю:

1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги «Выдача справок (сведений) с места жительства, в том числе о составе семьи».
2. Постановление Администрации города Зверев от 03.11.2015 № 794 «Об утверждении Административного регламента предоставления муниципальной услуги «Выдача справки о составе семьи по месту регистрации» признать утратившим силу.
3. Управляющему делами Администрации города Зверев М.О. Коньковой обеспечить опубликование настоящего постановления на официальном сайте Администрации города Зверев.
4. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования на официальном сайте Администрации города Зверев.
5. Контроль исполнения настоящего постановления возложить на заместителя Главы Администрации г. Зверев М.В. Бербeko.

Мэр города Зверев

И.Ю. Зюзин

Постановление вносит
директор МАУ «МФЦ» города Зверев
Е.И. Кириченко



**Административный регламент
предоставления муниципальной услуги
«Выдача справок (сведений) с места жительства,
в том числе о составе семьи»
МАУ «МФЦ» города Зверево**

1. Общие положения

1.1. Предметом регулирования настоящего Регламента является порядок и стандарт предоставления муниципальным автономным учреждением «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» города Зверево муниципальной услуги «Выдача справок (сведений) с места жительства, в том числе о составе семьи» (далее – муниципальная услуга).

Регламент определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при организации обслуживания населения муниципального образования «Город Зверево» для предоставления заявителям муниципальной услуги.

1.2. Лица, осуществляющие исполнение муниципальной услуги.

1.2.1. Предоставление муниципальной услуги осуществляется:

многофункциональным центром предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – МФЦ).

1.2.2. Информирование заявителей и выдача документов по результатам рассмотрения представленных документов осуществляется должностными лицами МФЦ.

1.3. Описание заявителей.

Заявителями на получение муниципальной услуги являются физические лица (далее – заявитель), зарегистрированные на территории города Зверево Ростовской области, либо представитель действующий по письменному поручению заявителя (далее – представитель), обратившиеся лично или через законного представителя.

1.4. Порядок информирования о порядке предоставления муниципальной услуги.

Информация о порядке предоставления муниципальной услуги размещается на официальном сайте Администрации города Зверево в сети «Интернет», а также на Портале МФЦ, предоставляется специалистами МФЦ по средствам телефонной связи и путем размещения актуальной информации на информационных стендах в помещениях МФЦ.

1.5. Сведения о местонахождении, графике работы, телефонах для справок и консультаций, а также об интернет-сайте, адресах электронной почты МФЦ:

1.5.1. Официальный сайт Администрации города Зверево: <http://zverevo.donland.ru/>

Портал МФЦ : <http://www.mfc61.ru/>

1.5.2. Сведения о МФЦ:

Юридический адрес: 346311, Ростовская обл, город Зверево, ул. Ивановская, д. 15, пом. 37

Фактический адрес:

Центральный офис (ЦО): 346311, Ростовская обл, г. Зверево, ул. Ивановская, д. 15, пом. 37

Территориально обособленное структурное

подразделение (ТОСП):

Телефон/факс:

Директор - (86355) 4-14-00

ЦО (86355) 4-24-00

ТОСП (86355) 2-42-70

Адрес электронной почты: mfc-zverevo@yandex.ru

Графики работы:

ЦО:

понедельник	с 8.00 – 18.00, без перерыва
вторник	с 8.00 – 18.00, без перерыва
среда	с 8.00 – 20.00, без перерыва
четверг	с 8.00 – 18.00, без перерыва
пятница	с 8.00 – 17.00, без перерыва
суббота	с 8.00 – 15.00, без перерыва
выходные дни:	воскресенье

ТОСП:

понедельник-пятница	с 9.00-12.30
выходные дни:	суббота, воскресенье

1.6. Порядок получения информации заявителями по вопросам предоставления муниципальной услуги.

Консультации (информирование) предоставляются по следующим вопросам:

время приема, порядок и сроки выдачи документов;

комментарии по составу документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

комплектность (достаточность) предоставленных документов;

правильность оформления документов;

источник предоставления документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги (орган или организация, ее местонахождение);

иным вопросам, относящимся к настоящей муниципальной услуге.

Информирование заявителей проводится в двух формах: устной, письменной.

При ответах на телефонные звонки и обращения заявителей лично в приемные часы специалист, участвующий в предоставлении муниципальной услуги, подробно и в вежливой (корректной) форме информирует обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который поступил звонок, и фамилии специалиста, принявшего телефонный звонок.

Специалист предлагает собеседнику представиться; выслушивает и уточняет, при необходимости, суть вопроса; вежливо, корректно, лаконично даёт ответ, при этом сообщает необходимые сведения со ссылками на соответствующие нормативные правовые акты.

При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо (производится не более одной переадресации звонка к специалисту отдела, который может ответить на вопрос гражданина) или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

Устное информирование обратившегося лица осуществляется не более 10 минут. В случае если для подготовки ответа требуется более продолжительное время, специалист, осуществляющий устное информирование, предлагает направить обращение о предоставлении письменной информации по вопросам предоставления муниципальной услуги либо назначает другое удобное для заявителя время для устного информирования.

Письменное информирование осуществляется при получении обращения заявителя о предоставлении письменной информации по вопросам предоставления муниципальной услуги.

Специалист, участвующий в предоставлении муниципальной услуги, ответственный за рассмотрение обращения, обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, готовит письменный ответ по существу поставленных вопросов.

1.7. Порядок, форма и место размещения информации о порядке предоставления муниципальной услуги, в том числе на стендах в местах предоставления муниципальной услуги и в сети Интернет.

На информационных стендах в помещении МФЦ, предназначенном для приема документов, на официальном сайте Администрации города Зверево, Портале сети МФЦ, ЕПГУ размещается:

- а) извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащие нормы, регулирующие деятельность по предоставлению услуги;
- б) извлечения из текста Регламента с приложениями (полная версия на официальном сайте Администрации города Зверево, ЕПГУ);
- в) блок-схема (приложение №1, к настоящему Регламенту) и краткое описание порядка предоставления услуги;
- г) перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги и требования, предъявляемые к этим документам;
- д) образцы оформления документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, и требования к ним;
- е) основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги;
- ж) местонахождение, номера телефонов для консультаций (справок), номер факса и график (режим) работы МФЦ;
- з) адрес электронной почты МФЦ;
- и) порядок обжалования решений, действий или бездействия должностного лица, ответственного за предоставление муниципальной услуги.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги: «Выдача справок (сведений) с места жительства, в том числе о составе семьи».

2.2. Муниципальная услуга предоставляется – МФЦ.

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является выдача справки, либо мотивированный отказ в ее предоставлении.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги — в день обращения.

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации (официальный текст конституции РФ с внесенными поправками от 21.07.2014 опубликован на официальном интернет - портале правовой информации <http://www.pravo.gov.ru>, 01.08.2014);

- Гражданским кодексом Российской Федерации (принят Государственной Думой 21.10.1994 г., (часть первая)" от 30.11.1994 N 51-ФЗ (ред. от 03.07.2016));

- "Жилищным кодексом Российской Федерации" от 29.12.2004 N 188-ФЗ (ред. от 03.07.2016);

- Федеральным законом от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» («Российская газета», № 234, 02.12.1995, «Собрание законодательства РФ», 27.11.1995, № 48, ст. 4563);

- Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» («Российская газета», № 168, 30.07.2010, «Собрание законодательства РФ», 02.08.2010, № 31, ст. 4179);

- Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» («Собрание законодательства РФ», 06.10.2003, № 40, ст. 3822, «Парламентская газета», № 186, 08.10.2003, «Российская газета», № 202, 08.10.2003);

- постановлением Правительства Российской Федерации от 27.09.2011 № 797 «О взаимодействии между многофункциональными центрами предоставления государственных и

муниципальных услуг и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления» («Собрание законодательства РФ», 03.10.2011, № 40, статья 5559, «Российская газета», № 222, 05.10.2011);

- постановлением Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг» («Российская газета», № 303, 31.12.2012, «Собрание законодательства РФ», № 53 (часть 2), статья 7932, 31.12.2012);

- постановлением Правительства Российской Федерации от 18.03.2015 № 250 «Об утверждении требований к составлению и выдаче заявителям документов на бумажном носителе, подтверждающих содержание электронных документов, направленных в многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг по результатам предоставления государственных и муниципальных услуг органами, предоставляющими государственные услуги, и органами, предоставляющими муниципальные услуги, и к выдаче заявителям на основании информации из информационных систем органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, в том числе с использованием информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры, документов, включая составление на бумажном носителе и заверение выписок из указанных информационных систем» (Официальный интернет-портал правовой информации <http://www.pravo.gov.ru>, 25.03.2015, «Собрание законодательства РФ», 30.03.2015, № 13, статья 1936);

- приказом Министерства экономического развития Российской Федерации от 18.01.2012 № 13 «Об утверждении примерной формы соглашения о взаимодействии между многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления» («Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной власти», № 19, 07.05.2012);

- Областным законом Ростовской области от 08.08.2011 № 644-ЗС «О государственной поддержке создания и деятельности в Ростовской области многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг» («Наше время», № 304-308, 10.08.2011);

- Уставом муниципального образования «Город Зверево» (Официальный сайт Администрации города Зверево).

2.6. Перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги:

- Документ, удостоверяющий личность заявителя (оригинал, требуется только для установления личности заявителя).

- Домовая (поквартирная) книга (оригинал) или поквартирная карточка (оригинал или копия, заверенная уполномоченным должностным лицом и живой печатью, для обозрения). Срок действия поквартирной карточки не более трех дней.

В случае предоставления поквартирной карточки заявителю необходимо предъявить копии документов удостоверяющих личность всех прописанных лиц.

- Свидетельство о смерти, в случае если гражданин, зарегистрированный в домовой (поквартирной) книге, умер, а отметки о снятии с регистрационного учета нет (оригинал, для обозрения).

- Документ, подтверждающий полномочия представителя заявителя (оригинал, требуется только для установления права на представление интересов заявителя).

- Документы, подтверждающие родственные отношения заявителя с членами семьи (документы органов записи актов гражданского состояния, документы, подтверждающие факт установления опеки, попечительства, установления отцовства, перемены фамилии, справки жилищных органов или органов местного самоуправления, справки территориальных органов

Федеральной миграционной службы, решения судов и иные документы, содержащие в соответствии с законодательством Российской Федерации требуемые сведения).

2.7. Представленные документы должны соответствовать следующим требованиям:

текст документа написан разборчиво от руки или при помощи средств электронно-вычислительной техники;

фамилия, имя, отчество (наименование заявителя), его место жительства (место нахождения), телефон написаны полностью;

в документах отсутствуют неоговоренные исправления;

документы не исполнены карандашом.

2.8. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

отсутствие в представленном пакете документов, предусмотренных пунктом 2.6. раздела 2. настоящего Регламента.

несоответствие документов требованиям пункта 2.7. раздела 2. настоящего Регламента;

отсутствие адреса регистрации заявителя в доменной (поквартирной) книге или поквартирной карточке.

Отказ в принятии документов не является препятствием для повторной подачи документов. Повторная подача полного пакета документов возможна при условии устранения оснований, вызвавших отказ.

При предоставлении муниципальной услуги МФЦ не в праве требовать от заявителя:

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

- представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ростовской области и муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и (или) подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги.

В случаях, предусмотренных федеральными законами, универсальная электронная карта является документом, удостоверяющим личность гражданина, права застрахованного лица в системах обязательного страхования, иные права гражданина. В случаях, предусмотренных федеральными законами, постановлениями Правительства Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, универсальная электронная карта является документом, удостоверяющим право гражданина на получение государственных и муниципальных услуг.

Приостановление предоставления муниципальной услуги законодательством Российской Федерации не предусмотрено.

2.9. Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление муниципальной услуги.

Взимание платы за действия, связанные с организацией предоставления муниципальной услуги в МФЦ запрещается.

2.10. Максимальный срок ожидания в очереди при предоставлении муниципальной услуги.

Максимальное время ожидания в очереди при подаче документов на получение муниципальной услуги не должно превышать 15 минут.

2.11. Срок предоставления муниципальной услуги.

Муниципальная услуга предоставляется в день обращения.

2.12. Требования к помещениям и местам предоставления муниципальной услуги:

размещение с учетом максимальной транспортной доступности;

оборудование осветительными приборами, которые позволят ознакомиться с представленной информацией;

обеспечение беспрепятственного доступа лиц с ограниченными возможностями передвижения;

соответствие санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам, правилам пожарной безопасности, нормам охраны труда;

оборудование секторов для информирования (размещения стендов); наличие схемы расположения служебных помещений (кабинетов);

условия для беспрепятственного доступа к объектам и предоставляемым в них услугам;

возможность самостоятельного или с помощью сотрудников, предоставляющих услуги, передвижения по территории, на которой расположены объекты и выхода из них;

возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в объекты, в том числе с использованием кресла-коляски и при необходимости с помощью сотрудников, предоставляющих услуги;

надлежащие размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам и услугам с учетом ограничений их жизнедеятельности;

дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;

наличие бесплатной парковки для автомобильного транспорта посетителей МФЦ, в том числе предусматривающей места для специальных автотранспортных средств инвалидов, расположенной на территории, прилегающей к МФЦ.

2.12.1. Информационные стенды должны быть максимально приближены к каждому посетителю, хорошо просматриваемы и функциональны. Текст материалов должен быть оформлен удобным для чтения шрифтом.

2.12.2. Требования к местам для ожидания:

наличие стульев и кресельных секций;

местонахождение в секторе информирования и ожидания;

2.12.3. На прилегающей к зданию территории, в котором осуществляется предоставление муниципальных услуг, должны быть предусмотрены парковочные места.

2.12.4. Требования к входу в здание, где расположено МФЦ:

наличие стандартной вывески с наименованием и режимом его работы;

наличие удобного и свободного подхода для заявителей и подъезд для машин в производственных целях;

наличие системы освещения входной группы.

2.12.5. Требования к местам для информирования заявителей, получения информации и заполнения необходимых документов:

- наличие визуальной, текстовой информации, размещаемой на информационном стенде МФЦ;

- информационные стенды должны быть максимально приближены к каждому посетителю, хорошо просматриваемы и функциональны;

- оформление текста материалов, размещаемых на стендах МФЦ, официальном сайте Администрации города Зверево, Портале сети МФЦ удобным для чтения шрифтом;

- обеспечение дублирования необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;

- наличие стульев и столов для возможности оформления документов;

- обеспечение свободного доступа к информационным стендам, столам.

2.12.6. Требования к местам приема заявителей и оборудованию мест получения муниципальной услуги:

- наличие вывески (таблички) с указанием номера кабинета (фамилии, имени, отчества и должности специалиста, ведущего прием);

- обеспечение организационно-техническими условиями, необходимыми для

предоставления специалистом услуги: каждое рабочее место сотрудника должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим и сканирующим устройствам;

- при организации рабочих мест должна быть предусмотрена возможность свободного входа и выхода сотрудников из помещения при необходимости;

- наличие стульев и столов;

- наличие канцелярских принадлежностей и расходных материалов для обеспечения возможности оформления документов.

2.13. Показатели доступности предоставления услуги:

- возможность получения услуги в МФЦ;

- транспортная доступность к местам предоставления услуги;

- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, оказание им помощи МФЦ;

- допуск в МФЦ сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

- допуск МФЦ собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного в соответствии с приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22.06.2015 № 386н;

- оказание сотрудниками МФЦ иной необходимой инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению услуг и использованию объектов в МФЦ наравне с другими лицами;

- возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием информационно-телекоммуникационных технологий;

- возможность предварительной записи в МФЦ для получения муниципальной услуги;

- размещение информации о порядке предоставления муниципальной услуги на официальном сайте Администрации города Зверево, ЕПГУ, Портале сети МФЦ, а также предоставление специалистами МФЦ при личном обращении; с использованием средств телефонной связи и электронной почты; по почте (по письменным обращениям заявителей);

- возможность получения муниципальной услуги в электронном виде посредством ЕПГУ.

2.13.1. Показатели качества предоставления муниципальной услуги:

- количество взаимодействий заявителя с сотрудниками МФЦ при предоставлении муниципальной услуги не более 1 раз: заявитель предоставляет полный пакет документов в соответствии с п.2.6. настоящего Регламента в МФЦ и единожды забирает результат предоставления муниципальной услуги;

- отсутствие нарушений срока предоставления муниципальной услуги;

- отсутствие нарушений срока ожидания в очереди при предоставлении муниципальной услуги;

- отсутствие обоснованных жалоб на решения или действия (бездействие), принятые или осуществленные при предоставлении 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 (запись) заявителя (представителя) для оказания муниципальной услуги в текущую очередь.

- Рассмотрение представленных документов и принятие решения о выдаче или отказе в выдаче справки.

- Подготовка и выдача справки.

3.1.1. Прием и регистрация (запись) заявителя (представителя) для оказания муниципальной услуги в текущую очередь.

Основанием для записи заявителя (представителя) для предоставления услуги в текущую очередь является волеизъявление заявителя (представителя).

Регистрация заявителя (представителя) в текущей очереди осуществляется одним из следующих способов:

1. специалистом МФЦ - заявителю (представителю) на руки выдается талон;
2. через инфокиоск - заявитель (представитель) талон распечатывает самостоятельно.

3.1.2. Рассмотрение представленных документов и принятие решения о выдаче или отказе в выдаче справки.

Основанием для установления права на получение муниципальной услуги является предоставление заявителем (представителем) документов, указанных в пункте 2.6 настоящего регламента специалисту МФЦ.

Специалист МФЦ осуществляет их проверку на предмет соответствия действующему законодательству Российской Федерации и наличия оснований для предоставления муниципальной услуги.

Специалист МФЦ производит следующие действия:

устанавливает предмет обращения;
устанавливает личность заявителя (представителя), в том числе проверяет документ, удостоверяющий личность;

проверяет наличие документов, указанных в п. 2.6. настоящего регламента необходимых для предоставления муниципальной услуги;

проверяет соответствие представленных заявителем (представителем) документов, удостоверившись в том, что:

-в приложенных документах нет подчисток, приписок, зачеркнутых слов и иных, не оговоренных в них исправлений, серьезных повреждений, не позволяющих однозначно истолковать их содержание;

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

-тексты документов написаны разборчиво, наименования юридических лиц - без сокращения, с указанием их мест нахождения;

-фамилии, имена и отчества физических лиц, адреса мест регистрации, паспортные данные написаны полностью;

-документы не заполнены карандашом.

В случае соответствия предоставляемого пакета документов, согласно пункта 2.6. раздела 2 настоящего регламента, заводит дело (регистрирует) в ИИС МФЦ в соответствии с пунктом 4 раздела 3 настоящего регламента.

В случае установления факта отсутствия необходимых документов (представлен не полный пакет документов), несоответствия представленных документов пункту 2.7 раздела 2 настоящего регламента, специалист МФЦ уведомляет заявителя (представителя) о наличии оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, объясняет заявителю (представителю) содержание выявленных недостатков и предлагает принять меры по их устранению, возвратив заявителю (представителю) представленные оригиналы документов и пояснив, что возврат документов не препятствует повторному обращению заявителя (представителя) в МФЦ за предоставлением данной муниципальной услуги.

Основанием для принятия решения об отказе в предоставлении муниципальной услуги является результат рассмотрения документов, указанных в пункте 2.6. настоящего регламента и соответствие их требованиям, указанным в пункте 2.7 настоящего регламента, специалистом МФЦ.

Решение об отказе в предоставлении муниципальной услуги подписывается специалистом МФЦ (по желанию заявителя либо представителя) в день представления заявителем (представителем) документов, указанных в пункте 2.6 настоящего регламента.

При письменном вынесении решения об отказе в предоставлении муниципальной услуги, в обязательном порядке указываются правовые основания такого отказа.

3.1.3. Подготовка выдачи справки.

Основанием для подготовки и подписания справки является положительный результат формирования дела по опросу заявителя (представителя).

Основанием для ведения дела и формирования списка документов в ИИС МФЦ является осуществление следующих действий специалистом МФЦ:

- поиск заявителя в базе данных;
- при необходимости ввод данных заявителя в карточку;
- открытие нового дела;
- при необходимости ввод списка участников услуги с определением роли и степени родства;
- формирование дела посредством опроса заявителя для определения состава документов в соответствии с его жизненной ситуацией;
- выбор ответа и формирование списка документов;
- выдача результата заявителю (представителю);
- завершение работы с делом заявителя (представителя).

Специалист МФЦ оформляет справку (по форме согласно приложению № 2 к настоящему регламенту). В справке должны быть отражены все зарегистрированные по данному адресу лица. По желанию заявителя (представителя), на основании представленных заявителем (представителем) документов в соответствии с п. 2.6 раздела 2 настоящего регламента, включаются в состав семьи члены семьи, не зарегистрированные совместно с заявителем (представителем) согласно документов, подтверждающих родство (свидетельство о браке, свидетельство о рождении ребенка (детей), свидетельство о смерти).

Справка регистрируется (присваивается номер и дата) в ИИС МФЦ, подписывается специалистом, заверяется печатью МФЦ.

Муниципальная услуга предоставляется собственнику домовладения, квартиры, помещения или гражданину, зарегистрированному по данному адресу, на основании домовой (поквартирной) книги, паспорта и документов, подтверждающих родственные отношения с членами его семьи (п. 1 ст. 31 Жилищного кодекса Российской Федерации). При отсутствии документов, подтверждающих родственные связи, данная информация указывается со слов заявителя.

При отсутствии родственных связей вселенного собственником в жилое помещение лица, данное лицо указывается как – «Иное лицо».

В случаях, предусмотренных действующим законодательством, либо согласно запросу заявителя, когда в справках не требуется указывать состав семьи (родственные отношения) в графе 4 Справки «Родственные связи» и графе 5 Справки «Наименование и реквизиты документа, подтверждающего родственные связи», ставится знак «-», либо данные графы удаляются из формы Справки. Например, при формировании «Справки с места жительства».

В графе 6 Справки «Отметка о регистрации (число, месяц, год)» проставляются данные обо всех гражданах, зарегистрированных по данному адресу на день подачи заявления, и указывается вид регистрации: «по месту жительства» либо «по месту пребывания». В случае, если заявитель указывает на необходимость отразить в справке периоды проживания указанных им граждан, то выдается отдельная справка о периодах проживания указанных заявителем гражданах. В этом случае в графе 6 Справки «Отметка о регистрации (число, месяц, год)» проставляются даты регистрации «С _____ по _____».

В случае если гражданин, зарегистрированный в домовой (поквартирной) книге, умер, а отметки о снятии с регистрационного учета нет, в графе 6 Справки «Отметка о регистрации

(число, месяц, год)» указываются реквизиты свидетельства о его смерти при предъявлении заявителем оригинала свидетельства о смерти.

В случае если заявителю необходима справка о составе семьи (в браке: супруг, дети; холост: отец, мать, сестры, братья), специалистом МФЦ выдается справка, в которой указываются конкретные лица, со слов заявителя, являющиеся его семьей.

В случае если заявителю необходима справка с места жительства, специалистом МФЦ выдается справка, в которой указываются все зарегистрированные лица по указанному адресу, на основании домовой (поквартирной) книги.

3.1.4. Выдача справки заявителю (представителю) (приложение № 2 к настоящему регламенту).

Результатом исполнения данной административной процедуры является выдача справки зарегистрированной, подписанной специалистом МФЦ и заверенной печатью.

Срок исполнения данной муниципальной услуги составляет не более 30 минут.

Срок действия справки один месяц с момента выдачи.

4. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Текущий контроль.

4.1.1. Текущий контроль соблюдения последовательности действий, определенных административными процедурами настоящего Регламента, осуществляется руководителем МФЦ и должностными лицами МФЦ в соответствии с положениями о МФЦ и должностными инструкциями путем проведения проверок соблюдения и исполнения должностными лицами МФЦ, положений настоящего Регламента.

4.1.2. Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается руководителем МФЦ, но не реже одного раза в год.

4.1.3. Контроль полноты и качества предоставления услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на их обращения, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц МФЦ, и организуется руководителем МФЦ.

4.1.4. По результатам контроля осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.1.5. Проверки полноты и качества предоставления услуги организуются на основании распорядительных документов.

4.2. Плановый и внеплановый контроль.

4.2.1. Проверки могут быть плановыми, на основании планов работы МФЦ, либо внеплановыми, проводимыми, в том числе по жалобе заявителей на своевременность, полноту и качество предоставления услуги.

4.2.2. Решение о проведении внеплановой проверки принимает руководитель МФЦ или уполномоченное им должностное лицо МФЦ.

4.2.3. Для проведения плановых проверок предоставления услуги формируется комиссия, в состав которой включаются должностные лица и специалисты МФЦ.

4.2.4. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением услуги - комплексные проверки или отдельные аспекты - тематические проверки.

4.2.5. Результаты проверки оформляются в виде акта, в котором отмечаются выявленные недостатки и указываются предложения по их устранению. Акт подписывается всеми членами комиссии.

4.2.6. По результатам проведения проверок полноты и качества предоставления услуги в случае выявления нарушений виновные лица привлекаются к дисциплинарной ответственности в соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации.

4.2.7. Плановые проверки осуществляются на основании полугодовых или годовых планов работы МФЦ.

Внеплановые проверки осуществляются в случае выявления нарушений прав заявителей по их

жалобам.

4.2.8. Заявители вправе направить письменное обращение в адрес МФЦ с просьбой о проведении проверки соблюдения и исполнения положений МФЦ и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, полноты и качества предоставления муниципальной услуги в случае нарушения прав и законных интересов заявителей при предоставлении муниципальной услуги.

4.2.9. В случае проведения внеплановой проверки по конкретному обращению, в течение 15 дней со дня регистрации письменного обращения обратившемуся направляется по почте информация о результатах проверки, проведенной по обращению. Информация подписывается руководителем МФЦ или уполномоченным им должностным лицом.

4.3. За невыполнение или ненадлежащее выполнение законодательства Российской Федерации и Ростовской области по вопросам организации и предоставления муниципальной услуги, а также требований настоящего Регламента, сотрудники МФЦ, сотрудники МФЦ несут ответственность в соответствии с действующим законодательством.

4.3.1. Должностные лица МФЦ, нарушающие порядок предоставления услуги, в том числе:

- а) препятствующие подаче заявлений граждан;
 - б) неправомерно отказывающие гражданам в принятии, регистрации или рассмотрении их заявлений;
 - в) нарушающие сроки рассмотрения заявлений;
 - г) виновные в разглашении конфиденциальной информации, ставшей известной им при рассмотрении заявлений граждан;
 - д) нарушающие право граждан на подачу жалоб, претензий;
 - е) допускающие возложение на граждан, не предусмотренных законом обязанностей или ограничение возможности реализации их прав при приеме и рассмотрении заявлений граждан;
 - ж) неправомерно отказывающие в удовлетворении законных требований граждан;
- несут дисциплинарную, административную, уголовную и иную ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

4.4. Порядок и формы контроля.

4.4.1. Персональная ответственность специалистов МФЦ определяется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

4.4.2. Перечень должностных лиц, осуществляющих контроль, устанавливается внутренними распорядительными документами МФЦ.

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

5.1. Заявитель вправе подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) МФЦ, а также их должностных лиц, повлекшее за собой нарушение его прав при предоставлении муниципальной услуги, в соответствии с законодательством Ростовской области и Российской Федерации.

5.2. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе:

- непосредственно в сектор по обращению граждан Администрации города Зверево.
 - почтовым отправлением по адресу Администрации города Зверево.
 - в ходе личного приема руководителя (Мэра города Зверево, заместителя Главы Администрации, руководителя структурного подразделения Администрации города Зверево).
- В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.2.1. В электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством:

- официального сайта Администрации города Зверево;
- ЕПГУ.

5.2.2. Жалоба может быть подана заявителем через МФЦ. МФЦ обеспечивает ее передачу в Администрацию города Зверево, в сектор по обращению граждан Администрации города в соответствии с соглашением между Администрацией города Зверево и МФЦ.

5.3. Подача жалоб осуществляется бесплатно.

5.4. Заявитель, подавший жалобу, несет ответственность в соответствии с законодательством за достоверность сведений, содержащихся в представленной жалобе.

5.5. Жалоба оформляется в произвольной форме с учетом требований, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

5.6. Жалоба должна содержать:

- наименование структурного подразделения, предоставляющего услугу, должностного лица структурного подразделения, предоставляющего услугу, либо муниципального служащего, 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) структурного подразделения, предоставляющего услугу, его должностного лица либо ответственного сотрудника;
- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) структурного подразделения, предоставляющего услугу, его должностного лица либо муниципального служащего, либо ответственного сотрудника. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.7. 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:

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

5.8. Жалоба подлежит регистрации в течение 1 рабочего дня с присвоением ей регистрационного номера.

5.9. Жалоба в день регистрации передается в МФЦ.

Срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы.

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

- нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении услуги;
- нарушение срока предоставления услуги;
- требование представления заявителем документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации для предоставления услуги;
- отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ростовской области и муниципальными нормативными правовыми актами для предоставления услуги;
- отказ в предоставлении услуги, если основания отказа не предусмотрены нормативными правовыми актами Российской Федерации Ростовской области и муниципальными нормативными правовыми актами;

- требование внесения заявителем при предоставлении услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации;
- отказ МФЦ, предоставляющего услугу, его должностного лица в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.11. Жалоба на нарушение порядка предоставления муниципальной услуги, выразившееся в неправомерных решениях и действиях (бездействии) сотрудников МФЦ, рассматривается МФЦ.

Жалобы, за исключением жалоб на решения, действия, бездействие руководителя МФЦ, предоставляющего услугу, рассматриваются руководителем МФЦ, в соответствии с установленным порядком.

Жалобы на решения, действия, бездействия руководителя МФЦ, рассматриваются заместителем Главы Администрации, курирующим работу МФЦ.

5.12. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

- 1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных МФЦ, предоставляющим услугу опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах;
- 2) возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;
- 3) отказывает в удовлетворении жалобы.

5.13. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.14. МФЦ, предоставляющий услугу, обеспечивает:

- оснащение мест приема жалоб;
- информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) МФЦ, его должностных лиц, муниципальных служащих и ответственных сотрудников посредством размещения информации на стендах в местах предоставления услуги, на их официальных сайтах, на ЕПГУ.
- консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) МФЦ его должностных лиц и ответственных сотрудников, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме.

5.15. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня ее регистрации.

В случае обжалования отказа МФЦ, его должностного лица в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

5.16. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме.

5.17. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

- МФЦ, предоставляющего услугу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;
- номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, 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 услуги;

- сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

5.18. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается руководителем МФЦ.

Ответ по результатам рассмотрения жалобы на решение, действие, бездействие руководителя МФЦ подписывается заместителем Главы Администрации города Зверево, курирующим МФЦ.

5.19. Руководитель МФЦ, заместитель Главы Администрации города Зверево, курирующий работу МФЦ отказывают 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 регламента в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

5.20. Руководитель МФЦ, заместитель Главы Администрации города Зверево, курирующий работу МФЦ вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

- наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, 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.

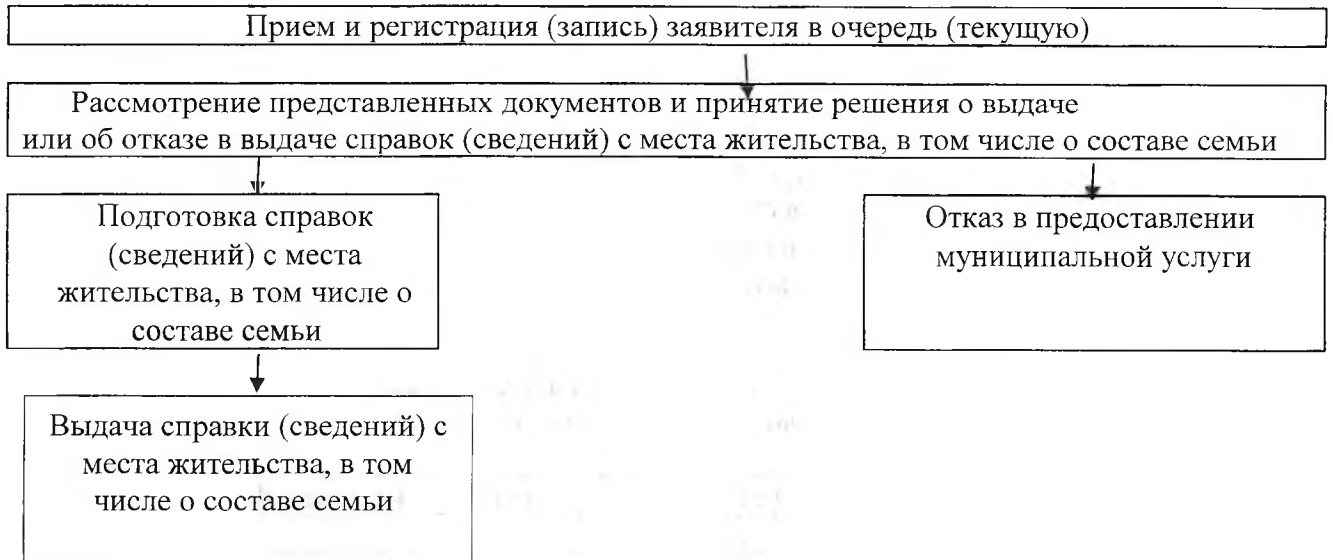
Управляющий делами
Администрации города Зверево



М.О. Конькова

Приложение № 1
к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Выдача справок (сведений) с места
жительства, в том числе о составе семьи»

Блок-схема
последовательности административных действий
при исполнении административной процедуры



Приложение № 2
к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Выдача справок (сведений) с места жи-
тельства, в том числе о составе семьи»

**Справка (сведения) с места жительства,
в том числе о составе семьи**

Справка _____
(наименование)

Штамп учреждения

Дана гр. _____

зарегистрирован (а) по адресу:

о том, что по указанному адресу зарегистрированы он (она) и следующие лица:

№ п/п	Фамилия, имя, отчество	Дата рождения	Родственные связи	Наименование и реквизиты документа, подтверждающего родственные связи	Отметка о регистрации (число, месяц, год) Указывается: «по месту жительства» либо «по месту пребывания»*
1	2	3	4	5	6

В справку внесены сведения, содержащиеся в домовый (поквартирный) книге и документах, подтверждающих родственные отношения, представленные заявителем, в соответствии с п. 1 ст. 31 Жилищного кодекса Российской Федерации (при отсутствии документов, подтверждающих родство, со слов заявителя). При отсутствии родственных связей вселенного собственником в жилое помещение лица, данное лицо указывается как – «Иное лицо».

Если заявитель указывает необходимость отразить в справке периоды проживания указанных им отдельных граждан, то в графе «Отметка о регистрации (число, месяц, год)» отражаются периоды проживания указанных заявителем граждан и проставляются даты регистрации «С _____ по _____».

Справка дана по состоянию на _____
для представления в _____

Достоверность внесенных сведений подтверждаю _____

(подпись заявителя)

(расшифровка подписи)

Справка выдана «__» _____ 20__ г.

(должность)

(подпись)

(расшифровка подписи)

м.п.

Приложение № 3
к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Выдача справок (сведений) с места жи-
тельства, в том числе о составе семьи»

СВЕДЕНИЯ

о многофункциональных центрах предоставления муниципальных услуг

№ п/п	Наименование	График работы	Почтовый адрес	Адрес электронной почты	Телефон
1	2	3	4	5	6
1.	Центральный офис МАУ «МФЦ» города Зверево	Пн.,Вт.,Чт., 8.00-18.00 Ср. с 8.00-20.00 Пт. с 8.00-17.00 Сб.-Вс. выходной	г. Зверево, ул. Ивановска я, 15,	mfc- zverevo@vande x.ru	(86355) 4-24-00
2.	Территориально обособленное структурное подразделение МАУ «МФЦ» го- рода Зверево	Пн., Вт., Ср., Чт., Пт. с 9.00-12.30 Сб.,Вс.- выходной	г. Зверево , ул.Доку- кина,6	mfc- zverevo@vande x.ru	(86355) 2-42-70