



# АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА ЗВЕРЕВО

Ростовской области

## ПОСТАНОВЛЕНИЕ

« 03 » 11 2017 г.

№ 940

г. Звереве

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

Во исполнение Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», в соответствии ст. ст. 16, 17 Федерального закона от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», руководствуясь ст. ст. 3, 28 Устава муниципального образования «Город Звереве», постановлением Администрации города Звереве от 19.01.2016 № 32 «О разработке и утверждении административных регламентов предоставления муниципальных услуг и административных регламентов исполнения муниципальных функций»,

### ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Выдача справок (сведений) с места жительства, в том числе о составе семьи» (приложение).
2. Признать утратившим силу постановление Администрации города Звереве от 04.08.2016 № 675 «Об утверждении Административного регламента предоставления муниципальной услуги «Выдача справок (сведений) с места жительства, в том числе о составе семьи».
3. Заведующему сектором информационных технологий и информационной безопасности Администрации города Звереве (М.В.Мирошниченко) обеспечить опубликование настоящего распоряжения на официальном сайте Администрации г.Звереве.
4. Постановление вступает в силу со дня его официального опубликования на официальном сайте Администрации города Звереве.
5. Контроль исполнения настоящего постановления возложить на заместителя главы Администрации города Звереве А.Ю. Порошину.

Мэр города Звереве  
Постановление вносит  
МКУ «УЖКХ» города Звереве  
Д.А. Третьяков

И.Ю.Зюзин

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

1. Общие положения

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги (далее – Регламент) «Выдача справок (сведений) с места жительства, в том числе о составе семьи» определяет порядок, сроки и последовательность действий (административных процедур) Регламент определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при организации обслуживания населения муниципального образования «Город Зверево», муниципального автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг города Зверево (далее – МФЦ), а также порядок взаимодействия с федеральными органами исполнительной власти, органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления при предоставлении муниципальной услуги.

1.2. Предоставление муниципальной услуги «Выдача справок (сведений) с места жительства, в том числе о составе семьи» осуществляется специалистами МКУ «УЖКХ» города Зверево (далее МКУ) и многофункциональным центром предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - МФЦ).

1.3. Номер муниципальной услуги в региональной государственной информационной системе «Реестр государственных услуг Ростовской области» (далее – реестр гос услуг) – 6100000000180525562.

1.4. Полное наименование муниципальной услуги - Выдача справок (сведений) с места жительства, в том числе о составе семьи.

1.5. Прием заявлений, информирование заявителей и выдача документов по результатам рассмотрения представленных заявлений осуществляется МФЦ. Также прием заявлений осуществляется с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг (далее - ЕПГУ).

1.6. Заявителями на предоставление муниципальной услуги являются физические и юридические лица, обратившиеся с письменным заявлением, поданным лично или через законного представителя (далее - Заявитель).

1.7. Порядок информирования о порядке предоставления муниципальной услуги:

1.7.1 Информирование и консультирование о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляют специалисты МКУ и МФЦ.

Информирование о порядке предоставления муниципальной услуги МКУ и МФЦ осуществляется следующими способами:

- на информационных стендах в помещении Администрации города Зверево;
- по номерам телефонов для справок;
- на официальном сайте Администрации города Зверево;
- на ЕПГУ.

Сотрудники МКУ и МФЦ осуществляют консультирование заявителей о порядке предоставления услуги, в том числе по вопросам:

- перечня и содержания документов, необходимых для получения муниципальной услуги;
- сроков и процедур предоставления муниципальной услуги;
- категории заявителей, имеющих право обращения за получением муниципальной услуги;
- уточнения перечня документов, необходимых при обращении за получением муниципальной услуги;
- источника получения документов, необходимых и обязательных для получения муниципальной услуги (наименование, адрес, часы приема организации, в распоряжении которой находится (подготавливается) необходимый документ);
- уточнения контактной информации органа власти (структурных подразделений), ответственного за предоставление муниципальной услуги;
- порядка обжалования решений, действий или бездействия должностного лица, ответственного за предоставление муниципальной услуги.

Информирование о порядке предоставления муниципальной услуги, о ходе ее предоставления, а также по иным вопросам, связанным с предоставлением, осуществляют сотрудники МФЦ в соответствии с соглашением о взаимодействии между Администрацией города Зверево и МФЦ.

1.8. Сведения о местонахождении, графике работы, телефонах для справок и консультаций, а также об интернет-сайте, адресах электронной почты, участвующих в предоставлении услуги.

1.8.1. ЕПГУ: <http://www.gosuslugi.ru/>;

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

1.8.3. МКУ Администрации г.Зверево:

Адрес: 346311, Ростовская область., г. Зверево, ул. Обухова, 14,  
кабинет № 304

Телефоны: +7(86355) 6-00-35

Е-mail [gkhz1@yandex.ru](mailto:gkhz1@yandex.ru)

График (режим) приема заявлений, предоставления консультаций и информации специалистами МКУ:

Вторник 9.00-13.00

Четверг 9.00-13.00

Перерыв на обед: 13.00-14.00

Выходные дни: суббота, воскресенье.

1.8.4. Центральный офис МФЦ:

Адрес 346311, Ростовская область, г. Зверево, ул.  
Ивановская, д. 15, пом. 37

Телефон +7(86355) 4-24-00

Факс +7(86355) 4-24-00

Web-сайт <http://zverevo.mfc61.ru/>

Е-mail [mfc-zverevo@yandex.ru](mailto:mfc-zverevo@yandex.ru)

График (режим) приема заявлений, предоставления консультаций и информации специалистами центрального офиса МФЦ:

понедельник 8.00 – 18.00, без перерыва

вторник 8.00 – 18.00, без перерыва

среда 8.00 - 20.00, без перерыва

четверг 8.00-18.00, без перерыва

пятница 8.00 – 17.00, без перерыва

суббота	8.00-15.00, без перерыва
выходные дни:	воскресенье
1.8.5. Территориально обособленное структурное подразделение МФЦ:	
Адрес:	346310, Ростовская область, г. Зверево, ул. Докукина, 6
Телефон:	+7(86355) 2-42-70
Факс:	+7(86355) 2-42-70
Web-сайт	<a href="http://zverevo.mfc61.ru/">http://zverevo.mfc61.ru/</a>
E-mail	<a href="mailto:mfc-zverevo@yandex.ru">mfc-zverevo@yandex.ru</a>

График (режим) приема заявлений, предоставления консультаций и информации специалистами территориально обособленного структурного подразделения МФЦ:

понедельник	9.00 – 12.30
среда	9.00 – 12.30
пятница	9.00 – 13.00
суббота, воскресенье	выходные дни

1.9. Информация о порядке предоставления услуги, а также об услугах, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, размещается на официальном сайте Администрации города Зверево, ЕПГУ, на Портале сети МФЦ, а также предоставляется непосредственно специалистами МКУ и специалистами МФЦ, с использованием средств телефонной связи и электронной почты; по почте (по письменным обращениям заявителей).

1.10. Информирование заявителей проводится в двух формах: устное и письменное. При ответах на телефонные звонки и обращения заявителей лично в рабочее время, специалисты МФЦ, специалисты МКУ (при ответе на телефонные звонки), участвующие в процессе предоставления муниципальной услуги, подробно и в вежливой (корректной) форме информируют 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; корректно и лаконично дает ответ, при этом при необходимости сообщает необходимые сведения со ссылками на соответствующие нормативные правовые акты.

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

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

Специалисты МКУ, участвующие в предоставлении муниципальной услуги, ответственные за рассмотрение обращения, обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, готовят письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Письменный ответ на обращение подписывается руководителем МКУ – директором г.Зверево либо уполномоченным им лицом, и должен содержать фамилию и номер телефона исполнителя, и направляется по адресу, указанному в обращении.

Порядок и сроки предоставления письменной информации определен в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», в соответствии с которым максимальный срок рассмотрения письменных обращений граждан – 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

В исключительных случаях должностное лицо, либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

1.11. 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 и 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 сектора архитектуры, сопровождения проектов и инвестиционного развития и МФЦ;
- з) адрес электронной почты сектора архитектуры, сопровождения проектов и инвестиционного развития и 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. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу – МКУ. МФЦ участвует в предоставлении муниципальной услуги в части информирования и консультирования заявителей по вопросам ее предоставления, приема необходимых документов, формирования и направления межведомственных запросов, а также выдачи результата предоставления муниципальной услуги.

При предоставлении муниципальной услуги МКУ, 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, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг, утвержденных решением Зверевской городской Думы.

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- выдача справки, либо мотивированный отказ в ее предоставлении.
- уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги.

2.4.1. Срок предоставления муниципальной услуги - в день обращения, в том числе через МФЦ.

2.4.2. Заявление вместе с представленными заявителем документами в соответствии с п.2.6.1 настоящего Регламента подлежат регистрации в день их получения специалистом, уполномоченным на прием.

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги (с указанием их реквизитов и источников официального опубликования):

- Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993) (с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 N 6-ФКЗ, от 30.12.2008 N 7-ФКЗ, от 05.02.2014 N 2-ФКЗ, от 21.07.2014 N 11-ФКЗ);

- Гражданский кодекс РФ от 30.10.1994 № 51-ФЗ (с изм. и доп., вступ. в силу с 06.08.2017), («Российская газета», № 23, 06.02.1996, N 24, 07.02.1996, N 25, 08.02.1996, N 27, 10.02.1996);

- Жилищный кодекс РФ от 29.12.2004 № 188-ФЗ (ред. от 31.01.2016), («Российская газета», № 1, 12.01.2005);

- Федеральный закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ (ред. от 01.06.2017) «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» («Российская газета», № 234, 02.12.1995);

- Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ ( в ред. 01.01.2017) «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» («Российская газета», № 168, 30.07.2010, «Собрание законодательства РФ», 02.08.2010, № 31, ст. 4179);

- Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ (в ред. 10.08.2017) «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);

- Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ (ред. от 03.11.2015) «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»,

- постановление Правительства РФ от 27.09.2011 № 797 (ред. от 08.02.2017) «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);

- постановление Правительства РФ от 22.12.2012 № 1376 (ред. от 31.07.2017) «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);

- постановление Правительства РФ от 18.03.2015 № 250( в ред. 05.05.2016) «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);

- приказ Министерства экономического развития Российской Федерации от 18.01.2012 № 13 (ред. от 16.01.2017) «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);

- Областной закон Ростовской области от 08.08.2011 № 644-ЗС (ред. от 20.10.2015) «О государственной поддержке создания и деятельности в Ростовской области многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг» («Наше время», № 304-308, 10.08.2011).

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги с разделением на документы и информацию, которые заявитель должен представить самостоятельно, и документы, которые заявитель вправе представить по собственной инициативе, так как они подлежат представлению в рамках межведомственного информационного взаимодействия.

2.6.1. Документы, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления услуги, подлежащие представлению заявителем, в том числе при обращении за получением муниципальной услуги в электронном виде через ЕПГУ:

1) Заявление о выдаче справок (сведений) с места жительства, в том числе о составе семьи (оригинал) (в электронном виде заполненные поля интерактивной формы на ЕПГУ), с указанием ссылки на статьи 6,9, и 10 Федерального закона от 27.07.2006 № 152 – ФЗ «О персональных данных»;

- 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).

2.6.2. Требования к предоставляемым заявителем документам.

2.6.2.1. Предоставленные документы должны соответствовать следующим требованиям:

- текст документа написан разборчиво от руки или при помощи средств электронно-вычислительной техники;
- содержится фамилия, имя, отчество (наименование, ИНН) заявителя, его место жительства (место нахождения), реквизиты документа, удостоверяющего личность, способ получения результата предоставления муниципальной услуги (лично или почтовым отправлением), контактный телефон написаны полностью, личная подпись заявителя или уполномоченного лица;
- в документах отсутствуют неоговоренные исправления;
- документы не исполнены карандашом.

2.6.2.2. Требования для электронных документов (электронных образов документов):

- заявление, должно быть подписано в порядке, установленном действующим законодательством;
- документы должны соответствовать требованиям, установленными нормативными правовыми актами, регламентирующими предоставление муниципальной услуги в электронном виде;
- качество представленных электронных образов документов должно позволять в полном объеме прочитать текст документа и распознать реквизиты документа;
- соответствие электронного документа по содержанию с документом, составленным на бумажном носителе.

2.6.3. Должное лицо МФЦ, ответственное за предоставление муниципальной услуги и осуществляющее выдачу справок, не вправе требовать от заявителя представление других документов кроме документов, истребование которых у заявителя допускается в соответствии с пунктом 2.6. настоящего Регламента.

Заявителю выдается расписка в получении от заявителя документов с указанием их перечня и даты их получения, а также с указанием перечня сведений и документов, которые будут получены по межведомственным запросам. В случае представления документов через многофункциональный центр расписка выдается указанным многофункциональным центром.

2.7. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги МКУ и МФЦ является несоответствие документов требованиям, установленным п. 2.6.2. настоящего Регламента.



2.8. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

- непредставление документов, соответствующих перечню, указанному в пункте 2.6.1 настоящего Регламента;
- нарушение требований к оформлению документов, установленных в п.2.6.2. настоящего Регламента;
- отсутствие у заявителя права на получение муниципальной услуги в соответствии с действующим законодательством;
- совместимость, сертификат ключа подписи, обеспечение возможности подтверждения подлинности электронной цифровой подписи заявителя соответствуют требованиям, размещенным на ЕПГУ;

2.9. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги, и способы ее взимания в случаях, предусмотренных федеральными законами, принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами.

2.9.1. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

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

2.10. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги

в МКУ либо в МФЦ, а также при получении ее результата не должен превышать 15 минут.

2.11. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги.

Специалист МКУ, МФЦ, в обязанности которого входит принятие документов:

- устанавливает предмет обращения заявителя;
- проверяет наличие необходимых документов в соответствии с перечнем, установленным пунктом 2.6.1 настоящего Регламента;
- проверяет соответствие представленных документов требованиям, установленным пунктом 2.6.2. настоящего Регламента;
- регистрирует поступление заявления в соответствии с установленными правилами делопроизводства (при обращении заявителя в сектор архитектуры, сопровождения проектов и инвестиционного развития), в интегрированной информационной системе единой сети многофункционального центра (далее – ИИС ЕС МФЦ) в день поступления заявления и пакета документов (при обращении заявителя в МФЦ).

При подаче заявления через ЕПГУ заявление и пакет документов регистрируется в день поступления, либо не позднее следующего рабочего дня (в случае, если заявление направлено после 18.00 часов, либо в выходной или праздничный день).

2.12. Требования к помещениям, в которых предоставляются муниципальные услуги, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов.

### 2.12.1. Требования к помещениям МКУ:

- 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, входа в такие 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;
- надлежащее 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;
- размещение с учетом максимальной транспортной доступности;
- соответствие санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам, правилам пожарной безопасности, нормам охраны труда;
- оборудование осветительными приборами, которые позволят ознакомиться с представленной информацией;
- оборудование секторов для информирования (размещения стендов); наличие схемы расположения служебных помещений (кабинетов);
- наличие бесплатной парковки для автомобильного транспорта посетителей сектора архитектуры, сопровождения проектов и инвестиционного развития, в том числе предусматривающей места для специальных автотранспортных средств инвалидов, расположенной на территории, прилегающей к зданию Администрации города Зверево, в котором находится сектор архитектуры, сопровождения проектов и инвестиционного развития.

### 2.12.2. Требования к помещению МФЦ, в котором организуется предоставление муниципальной услуги:

- ориентация инфраструктуры на предоставление услуг заявителям с ограниченными физическими возможностями (вход в здание оборудован пандусами для передвижения инвалидных колясок в соответствии с требованиями Федерального закона от 30.12.2009 № 384-ФЗ, а также кнопкой вызова специалиста МФЦ, обеспечена возможность свободного и беспрепятственного передвижения в помещении, организован отдельный туалет для пользования гражданами с ограниченными физическими возможностями);
- оборудование помещения системой кондиционирования воздуха, а также средствами, обеспечивающими безопасность и комфортное пребывание заявителей;
- оборудование помещения для получения муниципальной услуги посетителями с детьми (наличие детской комнаты или детского уголка);
- наличие бесплатного опрятного туалета для посетителей;
- наличие бесплатной парковки для автомобильного транспорта посетителей, в том числе для автотранспорта граждан с ограниченными физическими возможностями;
- наличие пункта оплаты: платежный терминал;
- наличие кулера с питьевой водой, предназначенного для безвозмездного пользования заявителями;

- наличие недорогого пункта питания (в помещении расположен буфет или вендинговый аппарат, либо в непосредственной близости (до 100 м) расположен продуктовый магазин, пункт общественного питания);
- соблюдение чистоты и опрятности помещения, отсутствие неисправной мебели, инвентаря;
- размещение цветов, создание уютной обстановки в секторе информирования и ожидания и (или) секторе приема заявителей.

Определенные Административным регламентом требования к местам предоставления муниципальной услуги применяются, если в МФЦ в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации не установлены иные более высокие требования.

#### 2.12.3. Требования к местам для ожидания:

- оборудование стульями и (или) кресельными секциями;
- местонахождение в холле или ином специально приспособленном помещении;
- наличие в здании, где организуется прием заявителей, мест общественного пользования (туалеты) и мест для хранения верхней одежды.

#### 2.12.4. Требования к входу в здание, где расположен сектор архитектуры, сопровождения проектов и инвестиционного развития и МФЦ:

- наличие стандартной вывески с наименованием сектора архитектуры, сопровождения проектов и инвестиционного развития и МФЦ и режимом его работы;
- наличие удобного и свободного подхода для заявителей и подъезда для производственных целей сектора архитектуры, сопровождения проектов и инвестиционного развития и МФЦ;
- 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 сектора архитектуры, сопровождения проектов и инвестиционного развития и МФЦ;
- информационные стенды должны быть максимально приближены к каждому посетителю, хорошо просматриваемы и функциональны;
- оформление текста материалов, размещаемых на стендах сектора архитектуры, сопровождения проектов и инвестиционного развития и МФЦ, официальном сайте Администрации г. 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 и качества муниципальных услуг, в том числе количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении муниципальной услуги и их продолжительность, возможность получения муниципальной услуги в МФЦ, возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием ЕПГУ.

2.13.1. 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 в секторе архитектуры, сопровождения проектов и инвестиционного развития и МФЦ;
- допуск в сектор архитектуры, сопровождения проектов и инвестиционного развития и МФЦ сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;
- допуск в сектор архитектуры, сопровождения проектов и инвестиционного развития и 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 сектора архитектуры, сопровождения проектов и инвестиционного развития и МФЦ иной необходимой инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению услуг и использованию объектов в секторе архитектуры, сопровождения проектов и инвестиционного развития и 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 секторе архитектуры, сопровождения проектов и инвестиционного развития и МФЦ для получения муниципальной услуги;
- размещение информации о порядке предоставления муниципальной услуги на официальном сайте Администрации г.Зверево, ЕПГУ, Портале сети МФЦ, а также предоставление специалистами сектора архитектуры, сопровождения проектов и инвестиционного развития и 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.

2.13.2. Показатели качества предоставления муниципальной услуги:

- количество взаимодействий заявителя с сотрудниками сектора архитектуры, сопровождения проектов и инвестиционного развития, МФЦ при предоставлении муниципальной услуги не более 2 раз: заявитель предоставляет полный пакет документов в соответствии с п.2.6.1. настоящего Регламента в сектор архитектуры,

сопровождения проектов и инвестиционного развития и 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;

2.14. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальных услуг в многофункциональных центрах и особенности предоставления муниципальных услуг в электронной форме

- прием заявления и необходимых документов и выдача документов по результатам предоставления муниципальной услуги осуществляются в МФЦ в соответствии с соглашением о взаимодействии сектором архитектуры, сопровождения проектов и инвестиционного развития и МФЦ. Соглашение размещается на Портале сети МФЦ.

### 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 «Выдача справок (сведений) с места жительства, в том числе о составе семьи» включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и регистрация заявления и пакета документов;
- формирование и направление межведомственных запросов (при необходимости)
- передача пакета документов в МКУ, его регистрация в МФЦ (в случае обращения заявителя в МФЦ);
- рассмотрение заявления о предоставлении муниципальной услуги и оформление результата предоставления муниципальной услуги;
- передача результата предоставления муниципальной услуги в МФЦ;
- выдача результата предоставления муниципальной услуги заявителю.

3.2. Прием и регистрация заявления и пакета документов.

3.2.1. Основанием для начала административной процедуры является заявление, поступившее от заявителя.

3.2.2. Ответственным за административную процедуру и административные действия является специалист МКУ, специалист МФЦ, уполномоченные на прием документов.

3.2.3. Заявитель предоставляет в МКУ, МФЦ заявление и пакет документов, соответствующий перечню, установленному пунктом 2.6.1 настоящего Регламента. Форма заявления приведена в приложении № 2 к настоящему Регламенту.

3.2.3.1. Специалист МКУ, МФЦ, в обязанности которого входит принятие документов:

- устанавливает предмет обращения заявителя;
- проверяет наличие необходимых документов в соответствии с перечнем, установленным пунктом 2.6.1 настоящего Регламента;

- проверяет соответствие представленных документов требованиям, установленным пунктом 2.6.2. настоящего Регламента;
  - регистрирует поступление заявления в соответствии с установленными правилами делопроизводства (при обращении заявителя в МКУ), в интегрированной информационной системе единой сети многофункционального центра (далее – ИИС ЕС МФЦ) (при обращении заявителя в МФЦ);
  - выдает заявителю расписку о принятии документов, содержащую номер и дату регистрации заявления.
- 3.2.3.2. Продолжительность административных действий – в день обращения.  
При подаче заявления через ЕПГУ заявление и пакет документов регистрируется в день поступления, либо не позднее следующего рабочего дня (в случае, если заявление направлено после 18.00 часов, либо в выходной или праздничный день).
- 3.2.4. Критерии принятия решения по данной административной процедуре:
- наличие документов в соответствии с перечнем, установленным пунктом 2.6.1 настоящего Регламента;
  - соответствие документов требованиям, установленным пунктом 2.6.2. настоящего Регламента;
  - наличие у заявителя права на получение муниципальной услуги.
- 3.2.5. Результатом административной процедуры является принятие заявления и пакета документов от заявителя и их регистрация.
- 3.2.6. Способ фиксации результата – регистрация документов в журнале регистрации, в ИИС ЕС МФЦ, выдача расписки.
- 3.3. Формирование и направление межведомственных запросов.
- 3.3.1. Основанием для начала административной процедуры является не предоставление заявителем (по собственной инициативе) документов (сведений), указанных в пункте 2.6.2. настоящего Регламента.
- 3.3.2. Ответственный за административную процедуру и осуществление административных действий является специалист, уполномоченный осуществлять запросы в рамках межведомственного электронного взаимодействия.
- 3.3.3. Уполномоченный специалист МКУ, МФЦ осуществляет следующие действия:
- направляет соответствующие межведомственные запросы, продолжительность административных действий – 2 рабочих дня;
  - получает необходимые сведения в рамках межведомственного информационного взаимодействия при предоставлении муниципальной услуги, продолжительность административных действий – 5 рабочих дней.
- 3.3.4. Критерии принятия решения по данной процедуре отсутствуют.
- 3.3.5. Результат административных действий – выдача справки.
- 3.3.6. Способ фиксации результата:
- МКУ – в журнале регистрации,
  - МФЦ - регистрация в ИИС ЕС МФЦ.
- 3.4. Передача заявления и пакета документов из МФЦ в МКУ.
- 3.4.1. Основанием для начала административной процедуры является сформированный пакет документов.
- 3.4.2. Ответственным за административную процедуру и административные действия являются:
- в части передачи документов в МКУ - специалист МФЦ;
  - в части приема и регистрации пакета документов в МКУ – специалист сектора.

### 3.4.3. Специалист МФЦ осуществляет следующие действия:

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.

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

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

3.5. Рассмотрение заявления о предоставлении муниципальной услуги и оформление результата предоставления муниципальной услуги.

3.5.1. Основанием для начала административной процедуры является зарегистрированное и завизированное директором МКУ г.Зверево заявления с приложением полного пакета документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

3.5.2. Ответственный за административную процедуру и выполнение административных действий - специалист МКУ, уполномоченный на предоставление муниципальной услуги.

3.5.3. Уполномоченный специалист:

- в случае выявления оснований для отказа оформляет уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги;

3.5.4. Срок исполнения данной муниципальной услуги составляет не более 30 минут.

Срок действия справки один месяц с момента выдачи.

3.5.10. Критерии принятия решения по данной процедуре отсутствуют.

3.5.11. Способ фиксации результата – регистрация в журнале сектора архитектуры, сопровождения проектов и инвестиционного развития.

3.6. Передача результата предоставления муниципальной услуги в МФЦ (в случае приема заявления и пакета документов в МФЦ).

3.7. Блок-схема административных процедур приведена в приложении №1 к Регламенту.

#### 4. Формы контроля за исполнением Регламента

4.1. Текущий контроль.

4.1.1. Текущий контроль соблюдения последовательности действий, определенных административными процедурами настоящего Регламента, осуществляется руководителем сектора архитектуры, сопровождения проектов и инвестиционного развития – директором МКУ г.Зверево и должностными лицами МКУ в соответствии с положениями о секторе и должностными инструкциями путем проведения проверок соблюдения и исполнения должностными лицами МКУ и должностными лицами МФЦ, положений настоящего Регламента.

4.1.2. Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается руководителем МКУ – директором МКУ г.Зверево, 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 МКУ, и организуется руководителем МКУ – директором МКУ г.Зверево.

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 распоряжения Администрации города Зверево.

4.2. Плановый и внеплановый контроль.

4.2.1. Проверки могут быть плановыми, на основании планов работы МКУ 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 МКУ – директор г. Зверево или уполномоченное им должностное лицо.
- 4.2.3. Для проведения плановых проверок предоставления услуги формируется комиссия, в состав которой включаются должностные лица и специалисты МКУ.
- 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 МКУ.
- Внеплановые проверки осуществляются в случае выявления нарушений прав заявителей по их жалобам.
- 4.2.8. Заявители вправе направить письменное обращение в адрес МКУ с просьбой о проведении проверки соблюдения и исполнения положений настоящего Регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, полноты и качества предоставления муниципальной услуги в случае нарушения прав и законных интересов заявителей при предоставлении муниципальной услуги.
- 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 МКУ – директором г.Зверево 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 МКУ, сотрудники МФЦ несут ответственность в соответствии с действующим законодательством.
- 4.3.1. Должностные лица МКУ, 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 МКУ определяется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

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

## 5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений, действий (бездействий) органа предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц, государственных или муниципальных служащих

5.1. Заявитель вправе подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) МКУ, 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 г. Зверево.
- почтовым отправлением по адресу Администрации г. Зверево.
- в ходе личного приема руководителя (Мэра города Зверево, заместителя Главы Администрации, руководителя структурного подразделения Администрации г. 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 г. Зверево, в сектор по обращению граждан Администрации города в соответствии с соглашением между Администрацией г. 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 МКУ.

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 МКУ, 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 МКУ.

Жалобы, за исключением жалоб на решения, действия, бездействие директора

МКУ г.Зверево, предоставляющего услугу, рассматриваются директором МКУ, в соответствии с установленным порядком.

Жалобы на решения, действия, бездействие директора МКУ г.Зверево, рассматриваются

заместителем Главы Администрации, курирующим работу МКУ.

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

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных сектором архитектуры, сопровождения проектов и инвестиционного развития, предоставляющим услугу печаток 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. МКУ, предоставляющий услугу, а также МФЦ обеспечивают:

- оснащение мест приема жалоб.

- информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) МКУ, 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) МКУ, его должностных лиц, муниципальных служащих и ответственных сотрудников, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме.

5.15. Жалоба, поступившая в МКУ, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа сектора архитектуры, сопровождения проектов и инвестиционного развития в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных печаток или ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – 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:

- наименование сектора, 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 - директором МКУ г.Зверево.

Ответ по результатам рассмотрения жалобы на решение, действие, бездействие директора МКУ г.Зверево подписывается заместителем Главы Администрации г. Зверево, курирующим работу сектора.

5.19. Директор МКУ г.Зверево, заместитель Главы Администрации г. Зверево, курирующий работу сектора 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. Директор МКУ г.Зверево, заместитель Главы Администрации г.Зверево, курирующий работу сектора 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



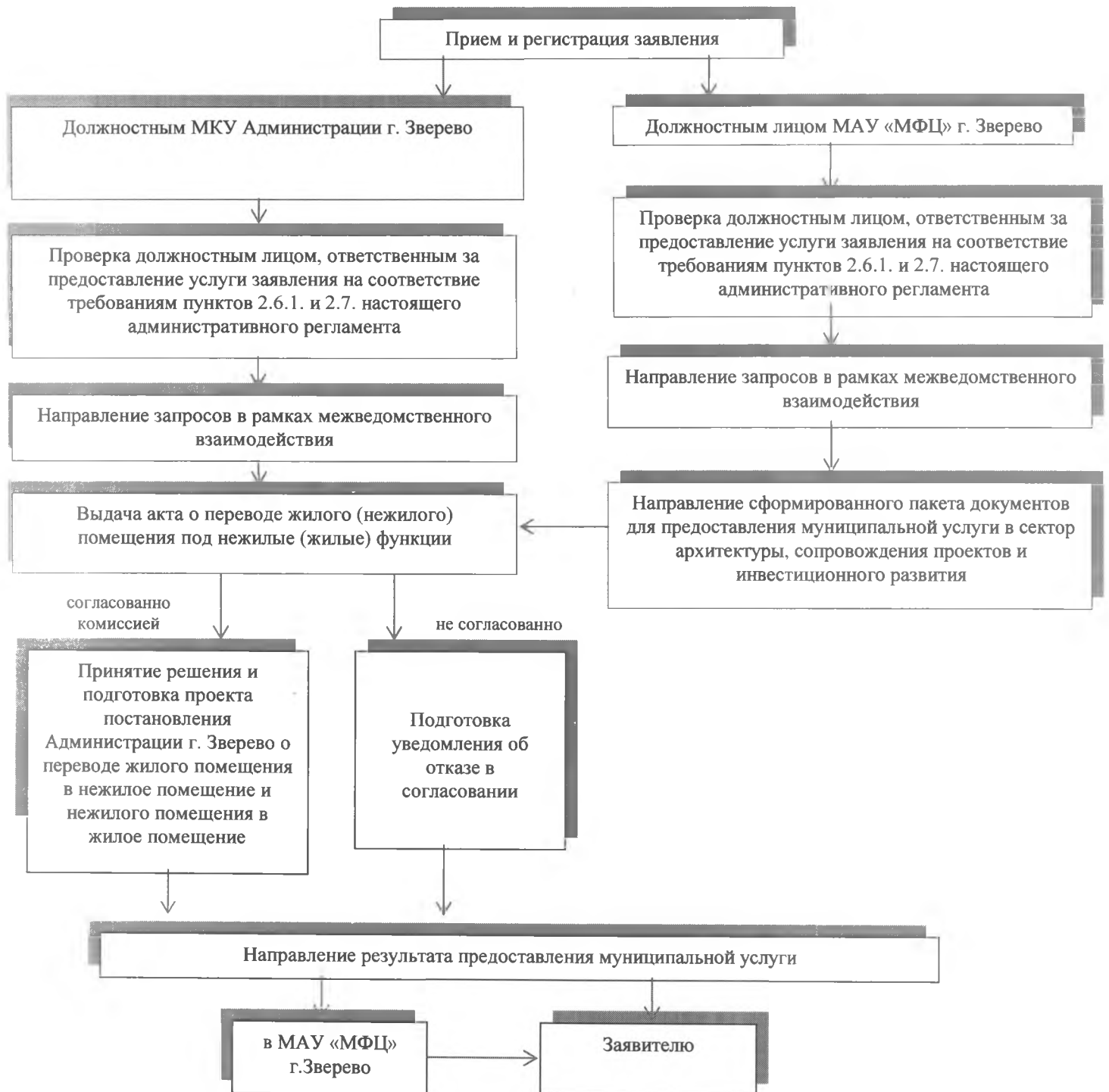
М.О. Конькова

Приложение № 1

к административному регламенту предоставления муниципальной услуги «Выдача справок (сведений) с места жительства, в том числе о составе семьи»

БЛОК-СХЕМА

административных процедур по предоставлению муниципальной услуги «Выдача справок (сведений) с места жительства, в том числе о составе семьи»



Приложение № 2

к административному регламенту предоставления муниципальной услуги «Выдача справок (сведений) с места жительства, в том числе о составе семьи»

Шаблон заявления

Мэру города Зверево

от Ф.И.О. \_\_\_\_\_

проживающего по адресу: \_\_\_\_\_

телефон \_\_\_\_\_

Заявление

Я, \_\_\_\_\_, даю согласие на сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение, использование, обезличивание, уничтожение и передачу моих персональных данных в органы местного самоуправления, а также организации, участвующие в процессе предоставления муниципальной услуги, в соответствии с требованиями, предусмотренными статьями 6,9,10 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»

Настоящее согласие действует на период оказания муниципальной услуги.

Результат предоставления услуги прошу выдать следующим способом:

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

Администрации города Зверево;

в МФЦ;

посредством ЕПГУ;

по почте;

...

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

\_\_\_\_\_  
(подпись)

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

Пример заполнения заявления

Мэру города Зверево  
от Ф.И.О. Иванова Ивана Ивановича  
проживающего по адресу: г. Зверево, ул. Мира,333, кв.33  
телефон \_\_\_\_\_

Заявление

Прошу Вас разрешить произвести перевод жилого (нежилого) помещения в нежилое(жилое) помещения для использования в целях организации торговой деятельности.

Я, Иванов И.И., даю согласие на сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение, использование, обезличивание, уничтожение и передачу моих персональных данных в органы местного самоуправления, а также организации, участвующие в процессе предоставления муниципальной услуги, в соответствии с требованиями, предусмотренными статьями 6,9,10 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»

Настоящее согласие действует на период оказания муниципальной услуги.

Результат предоставления услуги прошу выдать следующим способом:

- |                                     |                               |
|-------------------------------------|-------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> | Администрации города Зверево; |
| <input type="checkbox"/>            | в МФЦ;                        |
| <input type="checkbox"/>            | посредством ЕПГУ;             |
| <input type="checkbox"/>            | по почте;                     |
| <input type="checkbox"/>            | ...                           |

« 11 » января 2020г

Иванов  
(подпись)



Приложение № 4  
к административному регламенту  
предоставления муниципальной услуги «Выдача  
справок (сведений) с места жительства, в том  
числе о составе семьи»

РАСПИСКА

в получении от заявителя документов необходимых для предоставления  
муниципальной услуги «Выдача справок (сведений) с места жительства, в том числе о  
составе семьи»

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

Мною, \_\_\_\_\_  
(должность, Ф.И.О. сотрудника принявшего заявления и выдавшего расписку)

приняты у заявителя \_\_\_\_\_, а также же будут запрошены (получены)  
(указывается Ф.И.О.)  
в рамках межведомственного взаимодействия следующие документы:

№ п/п	Наименование документа	Вид документа (оригинал, нотариальная) копия, ксерокопия)	Количество листов

Расписку выдал:

\_\_\_\_\_  
Ф.И.О. должностного лица выдавшего расписку

\_\_\_\_\_  
подпись

Дата выдачи расписки

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

Приложение № 5  
к административному регламенту предоставления  
муниципальной услуги «Выдача справок  
(сведений) с места жительства, 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	понедельник 8.00 - 18.00, без перерыва вторник 8.00 -18.00, без перерыва среда 8.00 - 20.00, без перерыва четверг 8.00-18.00, без перерыва пятница 8.00 -17.00, без перерыва суббота 8.00 - 15.00, без перерыва выходные дни: воскресенье	г. Зверево, ул. Ивановская, 15, пом.37	<a href="mailto:mfc-zverevo@yandex.ru">mfc-zverevo@yandex.ru</a>	(86355) 4-24-00
2.	Территориально обособленное структурное подразделение МАУ «МФЦ» города Зверево	понедельник 9.00 – 12.30 вторник: 9.00 – 12.30 среда 9.00 – 12.30 четверг: 9.00 – 12.30 пятница 9.00 – 12.30 выходные дни: суббота, воскресенье	г.Зверево, ул. Докукина,6	<a href="mailto:mfc-zverevo@yandex.ru">mfc-zverevo@yandex.ru</a>	(86355) 2-42-70