ПРИЛОЖЕНИЕ

 к постановлению администрации

 Крымского городского поселения

 Крымского района

 от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ №\_\_\_\_\_

**Административный регламент**

**по предоставлению муниципальной услуги**

**«Выдача выписки из лицевого счета жилого помещения частного, муниципального или государственного жилищного фонда»**

**Раздел 1. Общие положения**

**1.1. Предмет регулирования административного регламента**

Настоящий административный регламент по предоставлению муниципальной услуги выдача выписки из лицевого счета жилого помещения частного, муниципального или государственного жилищного фонда(далее - Регламент) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги и определяет требования к порядку предоставления муниципальной услуги, сроки и последовательность действий при осуществлении подготовки выписки из лицевого счета жилого помещения частного, муниципального или государственного жилищного фонда.

**1.2. Требования к порядку информирования о порядке предоставления муниципальной услуги**

1.2.1. Информация о муниципальной услуге предоставляется с использованием средств телефонной связи, при личном обращении заявителя в муниципальное казенное учреждение «Многофункциональный центр Крымского городского поселения Крымского района» (далее - МКУ МФЦ), а также посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет) и публикаций в средствах массовой информации.

1.2.2 Местонахождение МКУ МФЦ а также график их работы указаны в приложении №1 настоящему Регламенту.

1.2.3.Сравочные телефоны: МКУ МФЦ 8(86131) 4-55-09;

1.2.4. Адреса электронной почты администрации Крымского городского поселения Крымского района:

адрес электронной почты: admgoroda@mail.ru, адрес официального сайта Администрации Крымского городского поселения Крымского района: krymsk-sity.ru.

1.2.5. Стенды (вывески), содержащие информацию о графике (режиме) работы МКУ МФЦ размещаются в зданиях данных учреждений.

1.2.6. Информирование заявителей о порядке предоставления
муниципальной услуги производится специалистами МКУ МФЦ (при личном обращении, по телефону, письменно).

1.2.7. Консультации (справки) по вопросам предоставления муниципальной услуги даются специалистами МКУ МФЦ.

1.2.8. Консультации (справки) предоставляются по вопросам:

* перечня документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, комплектности представленных документов;
* времени приема и выдачи документов;
* сроков предоставления муниципальной услуги;

- порядка обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления муниципальной услуги.

1.2.9. При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалисты МКУ МФЦ, ответственные за предоставление муниципальной услуги, подробно и в вежливой форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) директору МКУ МФЦ или обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

1.2.10. Прием заявителей ведется в порядке живой очереди.

**1.3. Круг заявителей**

Заявителями на предоставление муниципальной услуги «Выписки из лицевого счета жилого помещения частного, муниципального или государственного жилого фонда» (далее - муниципальная услуга) могут выступать граждане, а также от их имени законные представители или представители, действующие в силу полномочий, основанных на доверенности.

**Раздел 2. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

**2.1. Наименование муниципальной услуги**

Наименование муниципальной услуги «Выписки из лицевого счета жилого помещения частного, муниципального или государственного жилищного фонда»

**2.2. Наименование органа, организующего представление муниципальной услуги**

Муниципальная услуга предоставляется муниципальным казенным учреждением «Многофункциональный центр Крымского городского поселения Крымского района»

**2.3. Результат предоставления муниципальной услуги**

Конечным результатом предоставления муниципальной услуги является «Выписка из лицевого счета жилого помещения частного, муниципального или государственного жилищного фонда»либо отказ в предоставлении«Выписки из лицевого счета жилого помещения частного, муниципального или государственного жилищного фонда»

**2.4. Сроки предоставления муниципальной услуги**

2.4.1. Муниципальной услуга предоставляется в течение 3-х рабочих дней со дня обращения заявителя.

2.4.2. Отказ в выдаче справки, являющейся результатом предоставления муниципальной услуги осуществляется в день обращения заявителя.

**2.5. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги**

Муниципальная услуга предоставляется в соответствии с:

-Конституцией Российской Федерации;

* Федеральным законом от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
* Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
* Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

- Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации
предоставления государственных и муниципальных услуг;

- Уставом Крымского городского поселения Крымского района;

 -Уставом муниципального казенного учреждения «Многофункциональный центр Крымского городского поселения Крымского района».

**2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги**

 Для предоставления муниципальной услуги заявитель должен предоставить следующие документы:

* домовую книгу с данными о регистрации граждан (в оригинале) со штампом БТИ;
* договор социального найма, найма, поднайма жилого помещения, договор о безвозмездном пользовании жилым помещением, постановление на предоставление жилого помещения (в оригинале);
* общую поквартирную карточку с отметками о зарегистрированных по данному адресу отдела УФМС России по Краснодарскому краю в Крымском районе;
* технический паспорт на жилое помещение (оригинал);
* правоустанавливающий документ или свидетельство о государственной регистрации права на жилое помещение (оригинал);
* паспорта и свидетельства о рождении (оригиналы);
* документы, подтверждающие родственные отношения между лицами, зарегистрированными по данному адресу (оригиналы).

**2.7. Исчерпывающий перечень оснований для отказа**

**в предоставлении муниципальной услуги**

Решение об отказе заявителю в выдаче выписки из лицевого счета жилого помещения частного, муниципального или государственного жилищного фонда, может быть принято специалистами МКУ МФЦ исключительно при наличии у заявителя неполного пакета документов, предусмотренных статьей 2.6 настоящего Регламента.

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

Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

**2.9. Максимальный срок ожидания в очереди**

**Заявителя при предоставлении муниципальной услуги**

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления такой услуги не должен превышать15 минут.

**2.10. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга**

2.10.1. В зале ожидания предоставления муниципальной услуги имеются стулья, и банкетки, столы, канцелярские принадлежности для письменного обращения граждан.

2.10.2.Вход в помещение МАУ МФЦ МО Крымский район оборудуется пандусом, позволяющим обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски.

2.10.3.Центральные входы в здания МКУ МФЦ должен быть оборудованы информационными табличками (вывесками), содержащей наименование организации.

2.10.4.Вход и выход из помещений оборудуются соответствующими указателями с автономными источниками бесперебойного питания.

2.10.5. На территории, прилегающей к месторасположению МКУ МФЦ , оборудуются места для парковки автотранспортных средств.

На стоянках должно быть не менее 5 машино-мест, из них не менее одного места - для парковки специальных транспортных средств инвалидов.

2.10.6. Каждое рабочее место специалистов должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим и сканирующим устройствам.

**2.11. Требования к местам для информирования**

Места информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются: информационными стендами; стульями и столами для возможности оформления документов.

**2.12. Требования к местам для заполнения документов**

2.12.1. Места для заполнения документов должны соответствовать комфортным условиям для заявителей и оптимальным условиям работы специалистов МКУ МФЦ.

2.12.2. Места для заполнения документов оборудуются стульями, столами (стойками) и обеспечиваются образцами заполнения документов.

**2.13. Показатели доступности и качества муниципальных услуг**

2.13.1. Показателями доступности и качества муниципальной услуги является:

- наличие информации о муниципальной услуге в информационно-коммуникационной сети Интернет и на информационных стендах муниципального казенного учреждения «Многофункциональный центр Крымского городского поселения Крымского района;

- полнота, актуальность и достоверность информации о муниципальной услуге;

- соблюдение сроков исполнения административных процедур и предоставления муниципальной услуги в целом.

2.13.2. Информацию о порядке предоставления муниципальной услуги можно получить:

- непосредственно в МКУ МФЦ;

- посредством телефонной связи;

- в информационно-телекоммуникационной сети Интернет: на официальном сайте администрации Крымского городского поселения Крымского района в сети Интернет**:**krymsk-city.ru;

- в средствах массовой информации,

Информация о предоставлении муниципальной услуги должна содержать:

- сведения о порядке получения муниципальной услуги;

- адрес места приема документов для предоставления муниципальной услуги и график работы;

- сведения о результате оказания муниципальной услуги и порядке передачи результата заявителю;

- сведения о порядке обжалования действий (бездействия) и решений, принятых в ходе предоставления муниципальной услуги.

**Раздел 3. Административные процедуры предоставления муниципальной услуги**

**3.1. Описание последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги**

3.1.1. Процедура по предоставлению муниципальной услуги включает в себя следующие административные действия:

- прием заявителя с документами, необходимыми для предоставления муниципальной услуги;

- рассмотрение документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

- принятие решения о предоставлении либо об отказе предоставления муниципальной услуги;

- подготовка запрашиваемой выписки из лицевого счета жилого помещения частного, муниципального или государственного жилищного фонда.

- выдача выписки из лицевого счета жилого помещения частного, муниципального или государственного жилищного фонда.

3.1.2. Блок-схема исполнения муниципальной услуги приведена в приложении № 3 к настоящему Регламенту.

**3.2. Рассмотрение документов,**

**необходимых для предоставления муниципальной услуги**

3.2.1. Эксперт МКУ МФЦ, предоставляющий услугу, проверяет достоверность документов, удостоверяясь, что:

- тексты документов написаны разборчиво;

- в документах нет подчисток, приписок, зачеркнутых слов и иных, не оговоренных исправлений.

3.2.2. Максимальный срок выполнения действий по проверке документов не должен превышать 10 минут.

**3.3. Принятие решения о предоставлении либооб отказе**

**предоставления муниципальной услуги**

3.3.1.Решение о предоставлении либо об отказе в предоставлении муниципальной услуги принимается специалистом МКУ МФЦ.

3.3.2. При установлении фактов отсутствия необходимых документов, несоответствия представленных документов требованиям, указанным в статье 2.6 настоящего Регламента, эксперт, ответственный за прием устного заявления, уведомляет гражданина о наличии препятствия для предоставления услуги, объясняет гражданину содержание выявленных недостатков в представленных документах и предлагает принять меры по их устранению.

3.3.3. Отказ от предоставления услуги означает отказ в предоставлении выписки.

 3.3.4. Основаниями для отказа в выдаче справки являются отсутствие:

* домовой книги с данными о регистрации граждан (в оригинале) со штампом БТИ
* договора социального найма, найма, поднайма жилого помещения, договора о безвозмездном пользовании жилым помещением, постановления на предоставление жилого помещения (в оригинале).
* общая поквартирная карточка с отметками о зарегистрированных по данному адресу отдела УФМС России по Краснодарскому краю в Крымском районе.
* технического паспорта на жилое помещение (оригинал).
* правоустанавливающих документов, свидетельства о государственной регистрации права на жилое помещение (оригинал)
* паспорта и свидетельства о рождении (оригиналы)
* документов, подтверждающих родственные отношения между лицами, зарегистрированными по данному адресу (оригиналы).

- наличие в предоставленных документах исправлений, зачеркиваний, подчисток, приписок.

**3.4. Подготовка выписки из лицевого счета жилого помещения частного, муниципального или государственного жилищного фонда.**

3.4.1.В случае отсутствия оснований для отказа в выдаче справки, эксперт МКУ МФЦ готовит и выдает заявителю выдача выписки из лицевого счета жилого помещения частного, муниципального или государственного жилищного фонда.

3.4.2. Выписка выдается получателю услуги экспертом МКУ МФЦ в течение 3-х рабочих дней с момента принятия устного заявления получателя услуги и проверки документов, указанных в статье 9 настоящего Регламента.

3.4.3. Выписка подписывается экспертом, директором МКУ МФЦ, регистрируется в журнале по выдаче выписок (приложение №2) и заверяется печатью «Муниципальное казенное учреждение «Многофункциональный центр Крымского городского поселения Крымского района».

3.4.4. Устранение технических ошибок (опечатка, описка и др.), допущенных при оформлении выписки, осуществляется экспертом в течение15 минут.

**Раздел 4. Формы контроля исполнения административного регламента**

**4.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными лицами положений Регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги,**

**а также принятием решений ответственными лицами**

4.1.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений Регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги осуществляет директор МКУ МФЦ.

4.1.2. В соответствии с требованиями законодательства персональная ответственность специалистов, выдающих справки, закрепляется в их должностных инструкциях

4.1.3. Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения специалистами положений Регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации, Краснодарского края, органов местного самоуправления Крымского городского поселения Крымского района.

Периодичность осуществления текущего контроля – ежеквартально.

4.1.4. Проверки могут быть плановыми (осуществляться на основании годовых планов работы администрации Крымского городского поселения Крымского района) и внеплановыми. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги. Проверка также может проводиться по конкретному обращению заявителя. Контроль над полнотой и качеством предоставления услуги включает в себя проведение проверок, направленных на выявление и устранение причин и условий, вследствие которых были нарушены права и свободы граждан, а также рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения граждан.

4.1.5. Для проведения проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги распоряжением администрации Крымского городского поселения Крымского района создается комиссия.

Результаты деятельности комиссии оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

Справка подписывается председателем комиссии.

4.1.6. В случае выявления нарушений прав граждан по результатам проведенных проверок в отношении виновных лиц принимаются меры в соответствии с законодательством Российской Федерации.

**4.2. Ответственность специалистов за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые)в ходе предоставления муниципальной услуги**

 Специалисты МКУ МФЦ, осуществляющие выдачу выписки из лицевого счета жилого помещения частного, муниципального или государственного жилищного фонда, несут ответственность за несвоевременность предоставления, достоверность и полноту выписки.

**Раздел 5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования**

**решений и действий (бездействия) МКУ МФЦ, предоставляющего муниципальную услугу**

**5.1. Информация для заинтересованных лиц об их праве**

**на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия)**

**и решений, принятых (осуществляемых)**

**в ходе предоставления муниципальной услуги**

5.1.1. Граждане имеют право на обжалование решений, принятых в ходе предоставления муниципальной услуги, действий или бездействия специалистов МКУ МФЦ, в досудебном и судебном порядке.

5.1.2. Заявители имеют право обратиться с жалобой лично или направить письменное обращение, жалобу (претензию) по почте.

5.1.3. Заявители могут сообщить о нарушении своих прав и законных интересов, противоправных решениях, действиях или бездействии должностных лиц, нарушении положений настоящего Регламента, некорректном поведении или нарушении служебной этики:

- по телефону;

- по электронной почте администрации;

- в письменном обращении.

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

1)  нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

2) требование у Заявителя документов, не предусмотренных настоящим Регламентом;

3) отказ в приеме документов заявителя, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, настоящим административным регламентом;

4) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, настоящим Регламентом;

5) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, настоящим административным регламентом;

6) отказ специалиста, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.1.5.Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме директору МКУ МФЦ или главе Крымского городского поселения Крымского района.

5.1.6.Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта администрации Крымского городского поселения Крымского района(«krymsk-city.ru»), а также может быть принята при личном приеме Заявителя директором МКУ МФЦ.

5.1.7. Сообщение заявителя должно содержать следующую информацию:

- фамилию, имя, отчество гражданина, которым подается сообщение, его место жительства или пребывания;

- наименование муниципального учреждения администрации Крымского городского поселения Крымского района, должность, фамилию, имя и отчество специалиста (при наличии информации), решение, действие (бездействие) которого нарушает права и законные интересы заявителя;

- суть нарушенных прав и законных интересов, противоправного решения, действия (бездействия);

- сведения о способе информирования заявителя о принятых мерах по результатам рассмотрения его сообщения.

**5.2. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования**

Предметом досудебного (внесудебного) обжалования по предоставлению муниципальной услуги является действие (бездействие) МКУ МФЦ, предоставляющих муниципальную услугу.

**5.3. Исчерпывающий перечень оснований**

**для отказа в рассмотрении жалобы (обращения)**

**либо приостановлении ее рассмотрения**

5.3.1. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

5.3.2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

5.3.3. Директор МКУ МФЦ или должностное лицо администрации Крымского городского поселения Крымского района при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

5.3.4. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.3.5. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель учреждения или органа местного самоуправления, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в одно и тот же учреждение, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

5.3.6. В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение соответствующему должностному лицу или в администрацию Крымского городского поселения Крымского района.

**5.4. Основания для начала процедуры досудебного**

**(внесудебного) обжалования**

Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является действие (бездействие) специалистов МКУ МФЦ, должностного лица МКУ МФЦ, а также принятого им решения при предоставлении муниципальной услуги.

**5.5. Права заинтересованных лиц на получение**

**информации и документов, необходимых для обоснования**

**и рассмотрения жалобы (претензии)**

Заявители имеют право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц.

**5.6. Сроки рассмотрения жалобы (претензии)**

5.6.1.Жалоба рассматривается директором МКУ МФЦ или главой Крымского городского поселения Крымского района в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа в приеме документов у Заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

5.6.2.По результатам рассмотрения жалобы директор МКУ МФЦ или глава Крымского городского поселения Крымского района принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме выдачи выписки из лицевого счета жилого помещения частного, муниципального или государственного жилищного фонда;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

5.6.3 Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 5.6.2. раздела 5 настоящего административного регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

Заместитель главы Крымского

городского поселения Крымского района М.Н.Игнатов