**РЕСПУБЛИКА КАРЕЛИЯ**

**ПУДОЖСКИЙ МУНИЦИПАЛЬНЫЙ РАЙОН**

**КРАСНОБОРСКОЕ СЕЛЬСКОЕ ПОСЕЛЕНИЕ**

186161, РК, Пудожский район, п. Красноборский, ул. Центральная, д. 1

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

26 января 2016г. № 10

|  |
| --- |
| **Об утверждении Административного регламента****администрации Красноборского сельского поселения****по предоставлению муниципальной услуги «Выдача копии финансово-лицевого счета, выписки из домовой книги, карточки учета собственника жилого помещения, справок и иных документов в сфере жилищно-коммунального хозяйства** |

В соответствии Федеральным законом от 27 июля 2010 года №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Уставом Красноборского сельского поселения, Порядком разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг, утвержденным Постановлением администрации Красноборского сельского поселения от 28 мая 2012 года № 27, администрация Красноборского сельского поселения

**ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить прилагаемый Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Выдача копии финансово-лицевого счета, выписки из домовой книги, карточки учета собственника жилого помещения, справок и иных документов в сфере жилищно-коммунального хозяйства».

2. Опубликовать настоящее постановление в газете Вестник Красноборского сельского поселения и на официальном сайте администрации Пудожского муниципального района в разделе «Поселения - Красноборское сельское поселение» (<http://www.pudogadm.ru/poseleniya/krasnoborsk/akti_krasnoborsk.html>).

3. Настоящее постановление вступает в силу после его подписания.

Глава Красноборского сельского поселения П.В.Соляной

**Утвержден постановлением**

Администрации Красноборского сельского поселения

от 26.01. 2016 года № 10

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

**администрации Красноборского сельского поселения о порядке предоставления муниципальной услуги «Выдача копии финансово-лицевого счета, выписки из домовой книги, карточки учета собственника жилого помещения, справок и иных документов в сфере жилищно-коммунального хозяйства**

**I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

Формулировка муниципальной услуги

Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Выдача копии финансово-лицевого счета, выписки из домовой книги, карточки учета собственника жилого помещения, справок и иных документов в сфере жилищно-коммунального хозяйства» (далее - Регламент) разработан в целях повышения качества исполнения и доступности результата предоставления муниципальной услуги, создания комфортных условий для потребителей муниципальной услуги, определяет порядок, сроки и последовательность административных действий и административных процедур при предоставлении муниципальной услуги.

 **1.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу**

 Муниципальная услуга предоставляется Администрацией Красноборского сельского поселения.

**1.3.  Перечень нормативных правовых актов**

Исполнение муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;

- Гражданским кодексом РФ (часть I) от 30 ноября 1994 г. N 51-Ф3;

- Федеральным законом от 06.10.2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

- Федеральным законом от 27.12.2010 г. № 210 «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

 - Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

 - Постановлением Правительства Российской Федерации от 11.11.2005 г. № 679 «О порядке разработки и утверждения административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг»;

- Постановлением Правительства Российской Федерации от 15.06.2009 г. № 478 «О единой системе информационно-справочной поддержки граждан и организаций по вопросам взаимодействия с органами исполнительной власти и органами местного самоуправления с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет»;

- Распоряжением Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 г. № 1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде»;

- Уставом Красноборского сельского поселения;

- Настоящим регламентом.

**1.4.  Результат предоставления муниципальной услуги**

Результатом предоставления муниципальной услуги является выдача документов (копии финансово-лицевого счета, выписки из домовой книги, карточки учета собственника жилого помещения, справок и иных документов).

**1.5.  Заявители муниципальной услуги**

Заявителями для получения муниципальной услуги являются граждане (или их законные представители), проживающие в Красноборском сельском поселении и обратившиеся в администрацию Красноборского сельского поселения с запросом о предоставлении муниципальной услуги.

**II. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**

2.1. **Порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги**

 2.1.1. Для получения информации по вопросам предоставления муниципальной услуги заявитель обращается в администрацию Красноборского сельского поселения:

- письменно;

- по телефону;

- по электронной почте;

- в ходе личного приема.

2.1.2. Место предоставления услуги:

ул. Центральная,, д.1, пос. Красноборский, Пудожский район, Республика Карелия, 186161

Контактные телефоны: тел/факс(81452)33171

Электронный адрес: adm-krasnobor@rkmail.ru

График работы специалистов администрации: понедельник - пятница с 800 до 1600 ч., перерыв на обед с 1200 до 1300 часов; выходные дни – суббота, воскресенье.

2.2. **Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги**:

1) документ, удостоверяющий гражданство Российской Федерации (паспорт);

2) свидетельство о смерти (предъявляется для получения справки с места жительства умершего для предъявления ее в пенсионный фонд, в органы социальной защиты, нотариальную контору).

2.3. **Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги**

2.3.1. Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

- несоответствие заявителя требованиям, предусмотренным в настоящем Административном регламенте;

- не предоставление или предоставление не в полном объеме документов, определенных п. 2.2. настоящего Административного регламента;

- недостоверность сведений, содержащихся в документах.

2.3.2. Решение об отказе в выдаче документов (копии финансово-лицевого счета, выписки из домовой книги, карточки учета собственника жилого помещения, справок и иных документов) должно содержать основание отказа с обязательной ссылкой на нарушение.

2.3.3. Повторное обращение заявителей по вопросу предоставления муниципальной услуги допускается после устранения оснований для отказа, предусмотренных настоящим Административным регламентом.

2.4. **Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно.**

2.5. **Сроки предоставления муниципальной услуги.**

2.5.1. Общий срок предоставления муниципальной услуги составляет не более 2 часов с момента обращения заявителя в администрацию Красноборского сельского поселения.

2.5.2. Срок исполнения письменного запроса составляет 30 дней со дня его регистрации.

2.6. Выдача документов (копии финансово-лицевого счета, выписки из домовой книги, карточки учета собственника жилого помещения, справок и иных документов) производится специалистом администрации Красноборского сельского поселения (далее - специалист администрации) в ходе приема граждан в порядке очереди. Срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги не превышает 15 минут.

2.7. Подписанные документы передаются способом, указанным лично в ходе приема граждан лично заявителю (законному представителю) или почтой в адрес заявителя.

2.8. При ответах на телефонные звонки, устные обращения, специалист подробно и в вежливой форме информирует обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который обратился гражданин, фамилии, имени, отчества и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

2.9. При письменном обращении заявителя в адрес администрации, в том числе в виде почтовых отправлений, по электронной почте, информирование осуществляется в письменном виде путем почтовых отправлений.

Ответ на обращение гражданина представляется в простой, четкой и понятной форме с указанием должности лица, подписавшего ответ, а также фамилии, имени, отчества и номера телефона непосредственного исполните­ля. Ответ на обращение гражданина направляется в письменном виде по поч­товому адресу обратившегося гражданина в срок, не превышающий 30 дней со дня регистрации письменного обращения гражданина.

2.10. При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован на другого специалиста, или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

2.11. Ответ на обращение не дается в случае:

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

- если текст письменного обращения не поддается прочтению;

- если в обращении содержатся нецензурные, либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу работников, а также членов их семей.

2.12. Обязанности специалистов Администрации при работе с получателями муниципальной услуги.

При работе с получателями муниципальной услуги, обратившимися за получением муниципальной услуги или консультации о получении муниципальной услуги, специалист администрации обязан:

- исходить из того, что признание, соблюдение и защита прав и свобод человека и гражданина определяют основной смысл и содержание деятельности органов муниципальной власти и муниципальных служащих;

- проявлять корректность и внимательность при общении с получателями муниципальной услуги и их представителями;

- воздержаться от поведения, которое могло бы вызвать сомнение в объективном исполнении муниципальными служащими должностных (служебных) обязанностей, а также избегать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб их репутации или авторитету муниципальной власти;

- в случае если заданные заявителем вопросы не входят в компетенцию работника, он информирует заявителя о его праве получения информации из иных источников или от органов, уполномоченных на ее предоставление.

2.13. Требования к местам предоставления муниципальной услуги

2.13.1. Помещения, предназначенные для предоставления муниципальной услуги, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы СанПиН 2.2.2/22.4.1340-03», утвержденным Главным государственным санитарным врачом Российской Федерации 30.05.2003 года.

2.13.2. Помещения, предназначенные для предоставления муниципальной услуги, обозначаются соответствующими табличками с указанием номера кабинета, названия соответствующего подразделения, фамилий, имен, отчеств, наименований должностей специалистов, предоставляющих муниципальную услугу. В указанных помещениях размещаются информационные стенды.

2.13.3. Рабочее место специалиста, предоставляющего муниципальную услугу, оборудуется средствами вычислительной техники (как правило – один компьютер с установленными справочно-информационными системами) и оргтехникой, позволяющими организовать предоставление муниципальной услуги в полном объеме.

2.13.4. Специалисту, предоставляющему муниципальную услугу обеспечивается доступ к сети Интернет, электронной почте, предоставляется бумага, расходные материалы, канцелярские принадлежности в количестве, достаточном для предоставления муниципальной услуги.

2.13.5. Места ожидания должны быть оборудованы «посадочными местами» (стульями, кресельными секциями, скамьями). Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании.

Места ожидания так же оборудуются столами (стойками) для возможности оформления документов, канцелярскими принадлежностями (бумага, ручки, карандаши).

 2.13.6 Администрация обеспечивает доступ для инвалидов в помещения администрации, в которых предоставляется муниципальная услуга, в соответствии с Законом РФ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».

* 1. **Показатели доступности и качества муниципальной услуги**

 2.14.1. Качественными показателями доступности муниципальной услуги являются:

простота и ясность изложения информационных документов;

наличие различных каналов получения информации о предоставлении услуги.

 2.14.2. Количественными показателями доступности муниципальной услуги являются:

короткое время ожидания услуги;

удобный график работы органа, осуществляющего предоставление муниципальной услуги;

удобное территориальное расположение органа, осуществляющего предоставление муниципальной услуги;

 2.14.3. Качественными показателями качества муниципальной услуги являются:

точность исполнения муниципальной услуги;

профессиональная подготовка сотрудников органа, осуществляющего предоставление муниципальной услуги;

высокая культура обслуживания заявителей.

 2.14.4. Количественными показателями качества муниципальной услуги являются:

строгое соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги;

количество обоснованных обжалований решений органа, осуществляющего предоставление муниципальной услуги.

2.15 **Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг и особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме**

Возможно предоставление муниципальной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг Республики Карелия и предоставление муниципальной услуги в электронном виде через портал государственных и муниципальных услуг Республики Карелия.

2.16 Основания для приостановления муниципальной услуги отсутствуют.

 2.17 Перечень оснований для отказа в приеме и рассмотрении документов:

 а) отсутствие фамилии заявителя в заявлении и почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ;

 б) текст заявления не поддается прочтению.

**III. АДМИНИСТРАТИВНЫЕ ПРОЦЕДУРЫ**

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

1) прием документов;

2) рассмотрение документов;

3) принятие решения о выдаче или об отказе в выдаче документов (копии финансово-лицевого счета, выписки из домовой книги, карточки учета собственника жилого помещения, справок и иных документов);

4) подготовка документов (копии финансово-лицевого счета, выписки из домовой книги, карточки учета собственника жилого помещения, справок и иных документов);

5) выдача документов (копии финансово-лицевого счета, выписки из домовой книги, карточки учета собственника жилого помещения, справок и иных документов).

3.1.1. Прием и регистрация документов.

Основанием для начала административной процедуры является обращение заявителя, претендующего на получение муниципальной услуги.

Специалист администрации выполняет следующие действия:

- удостоверяет личность заявителя (при личном обращении заявителя);

- принимает документы, указанные в пункте 2.2. настоящего Административного регламента;

3.1.2**. Рассмотрение документов.**

Специалист администрации осуществляет проверку представленных заявителем документов согласно перечню п. 2.2. настоящего Административного регламента, на достоверность сведений, содержащихся в документах.

3.1.3. Принятие решения о выдаче или об отказе в выдаче документов (копии финансово-лицевого счета, выписки из домовой книги, карточки учета собственника жилого помещения, справок и иных документов).

Специалист администрации:

- осуществляет формирование необходимой информации;

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

3.1.4. Подготовка документов (копии финансово-лицевого счета, выписки из домовой книги, карточки учета собственника жилого помещения, справок и иных документов).

При положительном результате проверки документов специалист администрации готовит документы (копии финансово-лицевого счета, выписки из домовой книги, карточки учета собственника жилого помещения, справок и иных документов).

3.1.5. Выдача документов (копии финансово-лицевого счета, выписки из домовой книги, карточки учета собственника жилого помещения, справок и иных документов).

Основанием для начала исполнения административной процедуры является подписанный документ (копии финансово-лицевого счета, выписки из домовой книги, карточки учета собственника жилого помещения, справок и иных документов) главой администрации Красноборского сельского поселения.

Документ составляется на бланке администрации Красноборского сельского поселения.

3.2. Срок исполнения административных процедур.

Срок исполнения административных процедур составляет не более 1 часа.

3.3. Результат административных процедур.

 Результатом административных процедур является предоставление заявителю информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг.

Результатом исполнения административных процедур является документ (копии финансово-лицевого счета, выписки из домовой книги, карточки учета собственника жилого помещения, справки и иные документы), подписанный главой Красноборского сельского поселения.

**IV. ПОРЯДОК И ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, и принятием решений ответственного специалиста, осуществляется главой администрации поселения.

4.2. Текущий контроль осуществляется путем проведения главой администрации поселения проверок соблюдения и исполнения специалистом администрации положений настоящего административного регламента.

4.3. Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается главой администрацией поселения.

4.4. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав получателей, результатов предоставления муниципальной услуги, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращение получателей результатов предоставления муниципальной услуги, содержащих жалобы на решение, действия (бездействие) специалиста, ответственного за исполнение муниципальной услуги.

4.5. По результатам проведенных проверок, в случае выявления нарушений прав получателей результатов предоставления муниципальной услуги, осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.6. Проведение проверок может носить плановый характер (осуществляется на основании полугодовых и годовых планов работы), тематический характер (проверка предоставления муниципальной услуги по отдельным видам прав и сделок, отдельным категориям получателей) и внеплановый характер (по конкретному обращению получателя результатов предоставления муниципальной услуги).

**V. ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЙ) ДОЛЖНОСТНОГО ЛИЦА, А ТАК ЖЕ ПРИНИМАЕМОГО ИМ РЕШЕНИЯ ПРИ ИСПОЛНЕНИИ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**

 5.1. Заявители имеют право на обжалование действий или бездействий должностных лиц администрации Красноборского сельского поселения в досудебном и судебном порядке.

5.2. утратил силу.

5.3. Заявители могут сообщить о нарушениях своих прав и законных интересов, противоправных решениях, действии или бездействии должностных лиц, нарушений положений Административного регламента, некорректном поведении или нарушении служебной этики.

5.4. Заявители, могут обжаловать действие или бездействие специалиста администрации Красноборского сельского поселения, обратившись лично (устно) или направив письменное обращение, жалобу в адрес главы Красноборского сельского поселения.

5.5. В письменном обращении, жалобе, заявитель в обязательном порядке указывает:

- наименование органа, в который направлено обращение;

- фамилию, имя, отчество, должность;

* почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
* излагает суть заявления или жалобы;
* ставит личную подпись и дату;
* приводит иные сведения, которые заявитель считает необходимым сообщить.

5.6. К жалобе, подающейся гражданином в досудебном (внесудебном) по­рядке, могут быть приложены документы и материалы.

5.7. По результатам рассмотрения жалобы принимается решение об удовлетворении требований заявителя, либо об отказе в их удовлетворении.

5.8. Жалоба, поступившая в орган местного самоуправления, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации.

5.9. 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 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

5.10. Если в жалобе не указаны данные заявителя, его местонахождение (или адрес для почтовых отправлений), либо содержатся нецензурные, оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу работников, а также членов их семей, то данная жалоба не рассматривается.

Приложение № 1

к Административному регламенту

**Блок-схема**

**осуществления административных процедур**

**по предоставлению муниципальной услуги**

**«**Выдача копии финансово-лицевого счета, выписки из домовой книги, карточки учета собственника жилого помещения, справок и иных документов в сфере жилищно-коммунального хозяйства**»**

Личное обращение заявителя

Установление предмета обращения, личности заявителя

Принятие решения о возможности исполнения заявления

Да

Нет

Оформление документов

Уведомление пользователя о необходимости уточнения и предоставления дополнительных сведений

Предоставление услуги завершено