

**Административный регламент
 администрации сельского поселения «Деревня Алекино»
 по предоставлению муниципальной услуги
 «Выдача выписок из финансово-лицевых счетов, выписок из домовых книг,
 справок и иных документов в сфере ЖКХ»»**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Административный регламент предоставления Администрацией сельского поселения муниципальной услуги «Выдача выписок из финансово-лицевых счетов, выписок из домовых книг, справок и иных документов в сфере ЖКХ»», (далее – административный регламент) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги, создания комфортных условий для получения муниципальной услуги.

Регламент определяет единый порядок, сроки и последовательность действий (административных процедур) при осуществлении полномочий по предоставлению муниципальной услуги.

1.1. Наименование муниципальной услуги

Муниципальная услуга «Выдача выписок из финансово-лицевых счетов, выписок из домовых книг, справок и иных документов в сфере ЖКХ»

1.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу

Муниципальная услуга предоставляется администрацией сельского поселения «Деревня Алекино» (далее по тексту – администрацией поселения).

1.3. Нормативные правовые акты, регулирующие оказание муниципальной услуги

Исполнение муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации, принятой всенародным голосованием 12 декабря 1993 года;
- Жилищным кодексом Российской Федерации от 29.12.2004 г. N 188-ФЗ;
- Гражданским кодексом Российской Федерации от 30 января 1994 № 51-ФЗ;
- Федеральным законом Российской Федерации от 29.12.2004 г. N 189-ФЗ «О введении в действие Жилищного Кодекса Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 22.10.2004 № 125 - ФЗ «Об архивном деле в Российской Федерации»

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

- иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Калужской области и сельского поселения «Деревня Алекино», регулирующими правоотношения в данной сфере.

1.4. Информация о плате (или её отсутствии) за предоставление муниципальной услуги.

Муниципальная услуга «Выдача выписок из финансово-лицевых счетов, выписок из домовых книг, справок и иных документов в сфере ЖКХ» предоставляется бесплатно.

1.5. Результат предоставления муниципальной услуги.

Результатом исполнения муниципальной услуги является выдача документов (копии финансово-лицевого счета, выписка из домовой книги, справок).

1.6. Получатели услуги.

Получателями муниципальной услуги (далее - заявители) являются граждане Российской Федерации, постоянно проживающие на территории сельского поселения «Деревня Алекино» (далее - сельского поселения), граждане имеющие на территории сельского поселения какую-либо собственность, наследники владельцев собственности.

2. ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИСПОЛНЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

2.1. Порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги:

Информация о порядке предоставления муниципальной услуги предоставляется непосредственно в администрации сельского поселения.

2.1.1. Муниципальная услуга оказывается администрацией СП «Деревня Алекино»

Местонахождение администрации сельского поселения «Деревня Алекино»: 249111, Калужская область, Тарусский район, д. Алекино, ул.Садовая, дом 1, телефон 8 (48435) 3-36-38, адрес электронной почты adm.aleokino@yandex.ru.

Дни и время работы администрации, время приёма граждан:

Время работы: с 8-00 до 16-15

Обеденный перерыв: с 13-00 до 14-00

Выходные дни: суббота-воскресенье

2.1.2. График (режим) приема заинтересованных лиц по вопросам предоставления муниципальной услуги:

ГРАФИК

приема граждан в администрации сельского поселения «Деревня Алекино»

	Ф.И.О.	Дни приема	Время приема
И.о. главы администрации	Орлов Евгений Алексеевич	Понедельник-пятница	с 9 до 13 часов

2.1.3. Порядок получения информации заявителем по вопросам предоставления муниципальной услуги:

Информацию о процедуре предоставления муниципальной услуги можно получить по указанным контактным телефонам администраций и личном приёме граждан.

Консультации предоставляются уполномоченным специалистом администрации при личном обращении лица, посредством телефона, электронной почты.

Консультации предоставляются по следующим вопросам:

- о процедуре предоставления муниципальной услуги;
- о нормативных правовых актах;
- о перечне предоставляемых документов и предъявляемых к ним требованиям;
- о времени приёма заявителей;
- о сроке предоставления муниципальной услуги;
- о приостановлении предоставления муниципальной услуги;
- о порядке обжалования действий (бездействий) и решений принимаемых в ходе исполнения муниципальной услуги.

Иные вопросы рассматриваются только на основании письменного обращения.

Основными требованиями к консультированию заявителей являются:

- достоверность предоставляемой информации;
- чёткость в изложении информации;
- полнота информирования;
- доступность получения информации;
- оперативность предоставления информации.

Консультирование заявителей проводится в форме:

- устного консультирования;
- письменного консультирования.

Индивидуальное устное консультирование осуществляется специалистом администрации сельского поселения (далее - специалист) при обращении заявителей за

информацией лично или по телефону. Специалист, осуществляющий приём и консультирование (по телефону или лично) должен корректно и внимательно относиться к заявителю.

Специалист, осуществляющий индивидуальное устное консультирование, должен принять все необходимые меры для дачи прямого и оперативного ответа на поставленные вопросы, в том числе с привлечением других специалистов администрации. Приём заявителей осуществляется специалистом в порядке очереди. При отсутствии очереди время ожидания заявителя при индивидуальном устном консультировании не может превышать 10 минут. Индивидуальное устное консультирование каждого заявителя специалист осуществляет не более 20 минут.

При ответе на телефонные звонки специалист администрации, осуществляющий консультирование, сняв трубку, должен назвать свою фамилию, имя, отчество, название администрации. Во время разговора необходимо произносить слова чётко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор.

В случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, специалист может предложить заявителю обратиться за необходимой информацией в письменном виде, либо назначить другое удобное для заявителя время для устного консультирования.

Индивидуальное письменное консультирование при обращении заявителей в администрацию осуществляется путём направления ответов по почте.

Ответ на обращение заявителя предоставляется в простой, четкой и понятной форме с указанием должности, фамилии, имени, отчества, номера телефона исполнителя. Ответ подписывается Главой администрации сельского поселения или его заместителями.

Ответ направляется в письменном виде почтой или электронной почтой в зависимости от способа доставки ответа, указанного в письменном обращении заявителя.

При индивидуальном письменном консультировании ответ направляется заявителю в течение 5 дней со дня поступления обращения.

2.1.4. Информация о перечне необходимых документов для предоставления муниципальной услуги, требуемых от заявителей.

Для получения муниципальной услуги заявителю необходимо подать

- запрос по форме установленной административным регламентом (приложение 1)
- документы необходимые для выдачи тех или иных справок (паспорт, домовая книга, архивная справка и т.д.)

2.2. Сроки предоставления муниципальной услуги.

Срок предоставления муниципальной услуги составляет не более 5 рабочих дней со дня поступления обращения об исполнении муниципальной функции с предоставлением необходимых документов (паспорт или иной документ удостоверяющий личность гражданина).

Продолжительность приема заявителей у специалиста при получении документов не должна превышать 20 минут.

2.3. Требования к помещениям и местам, предназначенным для исполнения муниципальной услуги

Требования к местам предоставления муниципальной услуги

2.3.1. Требования к зданию, размещению и оформлению помещений

Здание администрации сельского поселения должно быть оборудовано входами, обеспечивающими свободный доступ в помещения, противопожарной системой и средствами пожаротушения.

Требования к помещениям должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам.

Места предоставления муниципальной услуги оборудуются с учетом стандарта комфортности предоставления муниципальных услуг.

Приём заявителей осуществляется в кабинете, имеющим оптимальные условия для работы.

Помещение должны быть оборудовано удобной для приёма посетителей и хранения документов мебелью, оснащены компьютером и оргтехникой.

2.3.2. Оборудование мест ожидания

Места ожидания на предоставление муниципальной услуги оборудуются стульями в коридоре администрации сельского поселения.

В помещении должны быть отведены места, предназначенные для ознакомления посетителей с информационными материалами, оборудованные информационными стендами, на которых размещается следующая информация:

- извлечения из нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению муниципальной услуги;
- текст Административного регламента (извлечения);
- перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, и требования, предъявляемые к этим документам;
- месторасположение, график (режим) работы, номера телефонов, адреса Интернет – сайтов, организаций, в которых заявители могут получить документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги;
- режим приема заявителей;
- таблица сроков предоставления муниципальной услуги в целом и максимальных сроков выполнения отдельных административных процедур;
- основания отказа в предоставлении муниципальной услуги;
- порядок информирования о ходе предоставления муниципальной услуги;
- порядок получения консультаций;
- наименования, адреса и телефоны вышестоящих учреждений и организаций, контролирующих деятельность администрации сельского поселения;
- порядок обжалования решений, действий или бездействия специалиста администрации, предоставляющих муниципальную услугу.

2.3.3. Требования к парковочным местам:

На территории, прилегающей к месторасположению администрации, оборудуются места для парковки автотранспортных средств;

Доступ заявителей к парковочным местам является бесплатным.

3. АДМИНИСТРАТИВНЫЕ ПРОЦЕДУРЫ

Описание последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги

Предоставление муниципальной услуги включает в себя последовательность следующих административных процедур:

- прием заявления и документов с целью предоставления муниципальной услуги,
- подготовка к выдаче требуемого документа;
- регистрация выдаваемого документа в Книге регистрации выдаваемых документов;

Блок-схема последовательности действий по оказанию муниципальной услуги представлена в приложении 2 к настоящему Регламенту.

3.1. Информирование и консультирование граждан

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

3.1.2. Специалист администрации в рамках процедур по консультированию и информированию предоставляет гражданам информацию о нормативных правовых актах, регулирующих порядок и условия предоставления муниципальной услуги.

Консультации проводятся подробно, в вежливой форме с использованием официально-делового стиля речи.

Максимальный срок выполнения действия – 10 минут.

3.2. Прием заявителя и документов для предоставления муниципальной услуги

3.2.1. Основанием для начала предоставления муниципальной услуги является письменное или устное обращение заявителей в администрацию поселения с заявлениями и необходимыми документами.

3.2.2. Специалист устанавливает:

- предмет обращения, наличие всех необходимых документов, правильность заполнения документов, проверяет в случае необходимости полномочия представителя.

Максимальный срок выполнения действия составляет 15 минут на каждого заявителя.

3.2.3. Специалист сличает предоставленные экземпляры оригиналов и копий документов (в том числе нотариально удостоверенные) друг с другом. Если предоставленные копии документов нотариально не заверены, специалист сличают копии документов с их подлинными экземплярами, выполняет на них надпись об их соответствии подлинным экземплярам, заверяет своей подписью с указанием фамилии и инициалов.

Максимальный срок выполнения действия составляет 5 минут на каждую пару: документ-копия.

3.2.4. Специалист проверяет соответствие предоставленных документов требованиям, установленным настоящим Административным регламентом, удостоверяясь, что:

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

-тексты документов написаны разборчиво;

-фамилии, имена и отчества физических лиц, адреса их мест жительства написаны полностью;

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

-документы не исполнены карандашом;

-документы не имеют серьезных повреждений, наличие которых не позволяет однозначно истолковать их содержание.

Максимальный срок выполнения действия составляет 5 минут на документ.

3.2.5. При неправильном заполнении заявлений, установлении фактов отсутствия необходимых документов, несоответствия предоставленных документов требованиям, указанным в настоящем Административном регламенте, специалист уведомляет заявителей о наличии препятствий для выдачи документов (справок), объясняют заявителям содержание выявленных недостатков в представленных документах и возвращают документы заявителям.

Специалист обязан разъяснить причины, в связи с которыми возникли препятствия в выдаче документов, и обозначить меры по устранению названных причин.

Если причины, препятствующие приему документов, могут быть устранины в ходе приема, они устраняются незамедлительно.

В случае невозможности незамедлительного устранения препятствий специалист по согласованию с заявителями назначают время следующего приема.

Максимальный срок выполнения действия – 10 минут.

3.2.6. Максимальный срок административного действия - 30 минут.

Подготавливаются документы (справки) в течение дня, и передаются на рассмотрение и подпись Главе администрации сельского поселения или лицам, его замещающим.

3.3 Проведение проверок предоставленных заявителем.

3.3.1. Основанием для начала административной процедуры является представление заявителем документов, требующих проверки полноты и достоверности указанных в них сведений.

4. ПОРЯДОК И ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ

4.1. Ответственность муниципальных служащих администрации за решения и действия (бездействия), принимаемые в ходе исполнения муниципальной услуги.

Специалист несет ответственность за:

- полноту консультирования заявителей;
- соблюдение сроков и порядка приема и выдачи документов, правильность внесения данных в журнал регистрации выдачи документов.
- полноту принятых у заявителей документов;
- соблюдение сроков, порядка предоставления муниципальной услуги, подготовки отказа в предоставлении муниципальной услуги;
- хранение документов.

Персональная ответственность специалиста предоставляющего муниципальную услугу, закрепляется в должностных инструкциях в соответствии с требованиями действующего законодательства.

4.2. Текущий контроль осуществляется путём проведения Главой администрации сельского поселения, ответственным за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги, проверок соблюдения и исполнения специалистом настоящего Регламента, нормативных правовых актов Российской Федерации, Новгородской области, сельского поселения при предоставлении муниципальной услуги.

Проверка может проводиться внепланово по конкретному обращению заявителя.

5. ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ ДЕЙСТВИЯ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ДОЛЖНОСТНОГО ЛИЦА, А ТАКЖЕ ПРИНИМАЕМОГО ИМ РЕШЕНИЯ ПРИ ИСПОЛНЕНИИ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

В соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации граждане вправе обратиться непосредственно в суд либо к вышестоящему исполнительному органу государственной власти области, муниципального района, должностному лицу с жалобой на решения и действия (бездействие) администрации сельского поселения, муниципальных служащих, в результате которых: нарушены права и свободы граждан; созданы препятствия осуществлению гражданами их прав и свобод.

Жалобы могут быть поданы гражданами, права которых нарушены, или их законными представителями (приложение № 3).

Граждане могут обжаловать решения и действия (бездействие):

- Главы администрации сельского поселения;
- специалиста администрации сельского поселения.

Вышеназванные должностные лица, муниципальные служащие обязаны рассмотреть жалобу в течение 30 дней. Граждане письменно уведомляются о принятом по результатам рассмотрения жалобы решении (приложение №4).

Если гражданам отказано в удовлетворении жалоб или они не получили ответа в течение месяца со дня их подачи, они вправе обратиться с жалобой в суд по месту жительства.

Для обращения в суд с жалобами устанавливаются следующие сроки:

- три месяца со дня, когда гражданам стало известно о нарушении их прав;
- один месяц со дня получения гражданами письменных уведомлений об отказе вышестоящих органов, должностных лиц в удовлетворении жалобы

Приложение 1
к административному
регламенту по предоставлению муниципальной услуги
«Выдача выписок из финансово-лицевых счетов, выписок из домовых книг,
справок и иных документов в сфере ЖКХ»

Главе администрации СП «Деревня Алекино»
(ФИО)

от Ф.И.О. (наименование) заявителя
Почтовый адрес_____

Адрес электронной почты (при наличии)

Контактный телефон_____

Запрос (заявление).

Прошу предоставить мне справку (выписку, копию и .т.д.)__

В (на)

За _____

Примечание:_____

Подпись
заявителя:_____

Дата:_____

Приложение 2
к административному
регламенту по предоставлению муниципальной услуги
«Выдача выписок из финансово-лицевых счетов, выписок из домовых книг,
справок и иных документов в сфере ЖКХ»

**Блок-схема по предоставлению муниципальной услуги
«Выдача выписок из финансово-лицевых счетов, выписьк из домовых книг,
справок и иных документов в сфере ЖКХ»**



Приложение 3
к административному
регламенту по предоставлению муниципальной услуги
«Выдача выписок из финансово-лицевых счетов, выписок из домовых книг,
справок и иных документов в сфере ЖКХ»

Главе администрации СП «Деревня Алекино»
(ФИО)

от _____

ОБРАЗЕЦ
ЖАЛОБЫ НА ДЕЙСТВИЕ (БЕЗДЕЙСТВИЕ) ДОЛЖНОСТНОГО ЛИЦА

Исх. от _____ N _____

Жалоба

* Полное наименование юридического лица, Ф.И.О. физического лица _____

* Местонахождение юридического лица, физического лица

(фактический адрес)

Телефон: _____

Адрес электронной почты: _____

Код учета: ИНН _____

* Ф.И.О. руководителя юридического лица _____

* на действия (бездействие):

(наименование органа или должность, ФИО должностного лица органа)

* существо жалобы:

(краткое изложение обжалуемых действий (бездействия), указать основания, по которым лицо, подающее жалобу, не согласно с действием (бездействием) со ссылками на пункты регламента)

поля, отмеченные звездочкой (*), обязательны для заполнения.

Перечень прилагаемой документации

МП

(подпись руководителя юридического лица, физического лица)

Приложение 4
к административному
регламенту по предоставлению муниципальной услуги
«Выдача выписок из финансово-лицевых счетов, выписок из домовых книг,
справок и иных документов в сфере ЖКХ»

ОБРАЗЕЦ
РЕШЕНИЯ АДМИНИСТРАЦИИ
СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ «ДЕРЕВНЯ АЛЕКИНО» ПО ЖАЛОБЕ НА ДЕЙСТВИЕ
(БЕЗДЕЙСТВИЕ) ДОЛЖНОСТНОГО ЛИЦА

Исх. от _____ N _____

РЕШЕНИЕ
по жалобе на решение, действие (бездействие)
органа или его должностного лица

Наименование органа или должность, фамилия и инициалы должностного лица органа, принявшего решение по жалобе:

Наименование юридического лица или Ф.И.О. физического лица, обратившегося с жалобой _____

Номер жалобы, дата и место принятия решения: _____

Изложение жалобы по существу: _____

Изложение возражений, объяснений заявителя: _____

УСТАНОВЛЕНО:

Фактические и иные обстоятельства дела, установленные органом или должностным лицом, рассматривающим жалобу: _____

Доказательства, на которых основаны выводы по результатам рассмотрения жалобы:

Законы и иные нормативные правовые акты, которыми руководствовался орган или должностное лицо при принятии решения, и мотивы, по которым орган или должностное лицо не применил законы и иные нормативные правовые акты, на которые ссылался заявитель -

На основании изложенного

РЕШЕНО:

1. _____
(решение, принятое в отношении обжалованного
действия (бездействия), признано правомерным или неправомерным полностью
или частично или отменено полностью или частично)
2. _____
(решение принято по существу жалобы, - удовлетворена
или не удовлетворена полностью или частично)
3. _____
(решение либо меры, которые необходимо принять в целях устранения допущенных
нарушений, если они не были приняты до вынесения решения по жалобе)

Настоящее решение может быть обжаловано в суде, арбитражном суде.
Копия настоящего решения направлена по адресу _____

(должность лица уполномоченного,
принявшего решение по жалобе)

(подпись)

(инициалы, фамилия)

