|  |
| --- |
| ТУЛЬСКАЯ ОБЛАСТЬ |
| МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ ЧЕРНСКИЙ РАЙОН |
| АДМИНИСТРАЦИЯ |
|  |
|  |
| ПОСТАНОВЛЕНИЕ |
|  |
| от 09.06.2023 | № 400 |

О внесении изменения в постановление администрации

муниципального образования Чернский район от 26.03.2021 № 215

«Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Выдача выписки из домовой книги, справок

и иных документов в сфере жилищно-коммунального хозяйства»»

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», руководствуясь Уставом муниципального образования Чернский район, администрация муниципального образования Чернский район ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Внести в постановление администрации муниципального образования Чернский район от 26.03.2021 № 215 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Выдача выписки из домовой книги, справок и иных документов в сфере жилищно-коммунального хозяйства»» следующее изменение:
	1. Приложение к постановлению изложить в следующей редакции: (приложение).
2. Сектору муниципальных услуг и информационных технологий администрации муниципального образования Чернский район (Зайцева Л.В.) разместить настоящее постановление на сайте муниципального образования Чернский район в информационно-телекоммуникационной сети Интернет https://chernskij-r71.gosweb.gosuslugi.ru/.
3. Обнародовать настоящее постановление в установленном порядке.
4. Постановление вступает в силу со дня обнародования.

|  |  |
| --- | --- |
| **Заместитель главы администрации****муниципального образования****Чернский район**  | **Л.И. Астахова** |

Исп.: Галкина Ольга Валерьевна,

Тел.: 8(48756)2-10-84

|  |
| --- |
| Приложениек постановлению администрациимуниципального образованияЧернский районот 09.06.2023 № 400 |
| Приложениек постановлению администрациимуниципального образованияЧернский районот 26.03.2021 № 215 |

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**

 **предоставления муниципальной услуги**

**«Выдача выписки из домовой книги, справок и иных**

**документов в сфере жилищно-коммунального хозяйства»**

1. **Общие положения**
	1. **Термины, понятия и принятые сокращения, используемые в административном регламенте**
2. В целях применения настоящего административного регламента используются термины, понятия и принятые сокращения, установленные действующим законодательством Российской Федерации, в том числе Федеральным законом от 27.07.2020 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».
	1. **Предмет регулирования регламента**
3. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Выдача выписки из домовой книги, справок и иных документов в сфере жилищно-коммунального хозяйства» (далее – административный регламент, муниципальная услуга соответственно) определяет порядок, сроки и последовательность действий (административных процедур) при предоставлении муниципальной услуги.
4. Муниципальная услуга «Выдача выписки из домовой книги, справок и иных документов в сфере жилищно-коммунального хозяйства» - деятельность по реализации функций администрации муниципального образования Чернский район, осуществляемая отделом по организационной работе и взаимодействию с муниципальными образованиями администрации муниципального образования Чернский район, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах полномочий отдела по организационной работе и взаимодействию с муниципальными образованиями администрации муниципального образования Чернский район, установленных в соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» и Уставом муниципального образования Чернский район.
	1. **Круг заявителей**
5. В качестве заявителей при получении муниципальной услуги могут выступать физические лица.

От имени граждан за предоставлением муниципальной услуги могут обращаться лица, действующие в соответствии с законодательством Российской Федерации либо доверенностью, оформленной в установленном порядке.

* 1. **Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги**
1. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги (далее – информация по вопросам предоставления муниципальной услуги) представляется непосредственно в помещениях структурного подразделения, а также с использованием средств телефонной связи, электронного информирования, посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе на официальном сайте муниципального образования Чернский район в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по электронному адресу https://chernskij-r71.gosweb.gosuslugi.ru/, в федеральной государственной информационной системе «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – федеральный реестр), на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) (далее – ЕПГУ) <https://www.gosuslugi.ru>, портале государственных и муниципальных услуг (функций) Тульской области (далее – РПГУ) <https://www.gosuslugi71.ru>, публикации в средствах массовой информации (далее – СМИ), издания информационных материалов (брошюр, буклетов и т.д.).
2. Информация о месте нахождения и графике работы структурных подразделений, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, справочные телефоны, адреса электронной почты и (или) формы обратной связи размещены на официальном сайте муниципального образования Чернский район в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в федеральном реестре, на ЕПГУ, РПГУ.
3. Информирование по вопросам предоставления муниципальной услуги производится специалистом структурного подразделения (далее – специалист), участвующего в предоставлении муниципальной услуги, при личном или письменном обращении заявителей.
4. Консультацию при устном обращении заявителя специалист, осуществляющий предоставление муниципальной услуги, осуществляет не более 15 минут.

Специалист, осуществляющий устную консультацию, может предложить заявителю обратиться за необходимой информацией в письменном виде или назначить другое удобное время в случае, если:

для ответа требуется более продолжительное время;

заявитель обратился за консультацией во время приема документов от другого заявителя и специалист, осуществляющий предоставление муниципальной услуги, не имеет возможности оказать консультацию в полном объеме. В данной ситуации необходимо в вежливой (корректной) форме сообщить об этом заявителю.

1. Время ожидания в очереди для получения от специалиста структурного подразделения информации по вопросам предоставления муниципальной услуги не должно превышать 15 минут.
2. Специалист проводит информирование о предоставлении муниципальной услуги, в том числе:

о месте нахождения и графике работы;

о справочных телефонах и факсах;

об адресах официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и электронной почты;

о времени приема и выдачи документов;

о порядке получения заявителями информации по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе о ходе предоставления муниципальной услуги;

о перечне документов, необходимых для получения муниципальной услуги;

о сроках предоставления муниципальной услуги;

о порядке обжалования действий (бездействия) должностного лица при предоставлении муниципальной услуги.

1. При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалист подробно и в корректной форме информирует обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, предоставляющего муниципальную услугу, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок. Во время разговора необходимо произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. В конце информирования специалист должен кратко подвести итоги и перечислить меры, которые надо принять (кто именно, когда и что должен сделать).

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

Время телефонного разговора не должно превышать 15 минут.

Если для подготовки ответа требуется продолжительное время, специалист может предложить заявителю обратиться за необходимой информацией в письменном виде или предложить повторное информирование по телефону через определенный промежуток времени, а также получить разъяснения путем ответного звонка специалиста.

Специалист по телефону или лично должен корректно и внимательно относиться к заявителям, не нарушать их прав и законных интересов. Информирование должно проводится без больших пауз, лишних слов, оборотов и эмоций.

Специалист не вправе осуществлять консультирование, выходящее за рамки информирования о процедурах и условиях предоставления муниципальной услуги и влияющее прямо и косвенно на индивидуальные решения заявителей.

1. Ответы на письменные обращения по вопросам предоставления муниципальной услуги даются в срок, не превышающий 30 дней со дня со дня поступления письменного обращения.

Ответ на письменное обращение заявителя предоставляется с указанием фамилии, имени, отчества, номера телефона исполнителя и подписывается главой администрации либо заместителем главы администрации.

В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, глава администрации, должностное лицо или 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 администрацию. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

1. Ответ на обращение заявителя, поступившее по информационным системам общего пользования, направляется по адресу, указанному в обращении.
2. Порядок, форма и место размещения информации о предоставлении муниципальной услуги:

на официальном сайте муниципального образования Чернский район в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в федеральном реестре, на ЕПГУ, РПГУ размещается информация о порядке предоставления муниципальной услуги, в том числе:

номера телефонов и факсов, график работы, адрес электронной почты;

извлечения из нормативных правовых актов, регламентирующих предоставление муниципальной услуги;

перечень документов, представляемых для получения муниципальной услуги;

образцы заполнения документов;

порядок обжалования действий (бездействий) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления муниципальной услуги;

необходимая оперативная информация о предоставлении муниципальной услуги.

Тексты информационных материалов печатаются удобным для чтения шрифтом (размер шрифта не менее № 14), без исправлений, наиболее важные места выделяются другим шрифтом и (или) чертой. В случае оформления информационных материалов в виде брошюр и буклетов размер шрифта может быть менее № 14.

1. Обеспечивается размещение информации о порядке предоставления услуги инвалидам с учетом ограничений их жизнедеятельности, в том числе дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля на контрастном фоне. При изменении информации по предоставлению муниципальной услуги осуществляется ее периодическое обновление.
2. Основными требованиями к порядку информирования заявителей о предоставлении муниципальной услуги являются:

достоверность предоставляемой информации;

четкость в изложении информации;

полнота информирования.

1. **Стандарт предоставления муниципальной услуги**
	1. **Наименование муниципальной услуги**
2. В соответствии с административным регламентом предоставляется муниципальная услуга «Выдача выписки из домовой книги, справок и иных документов в сфере жилищно-коммунального хозяйства».
	1. **Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу**
3. В предоставлении муниципальной услуги участвуют:

отдел по организационной работе и взаимодействию с муниципальными образованиями администрации муниципального образования Чернский район (далее – отдел);

государственное бюджетное учреждение Тульской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – МФЦ).

* 1. **Описание результата предоставления муниципальной услуги**
1. Результатом предоставления муниципальной услуги являются:
* выписка из домовой книги (Приложение 1);
* справка о проживании на момент смерти (Приложение 2);
* справка об отсутствии зарегистрированных лиц, справка о составе семьи, справка о регистрации по месту жительства (Приложение 3).
	1. **Срок предоставления муниципальной услуги, в том числе с учетом необходимости обращения в организации, участвующие в предоставлении муниципальной услуги, срок приостановления предоставления муниципальной услуги в случае, если возможность приостановления предусмотрена нормативными правовыми актами Российской Федерации и Тульской области, муниципальными правовыми актами, срок выдачи (направления) документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги**
1. Срок предоставления муниципальной услуги:
* при личном обращении заявителя – в день обращения;
* при личном обращении заявителя через МФЦ – в следующий за днем обращения рабочий день;
* при направлении запроса почтовым отправлением или в электронном виде – не позднее следующего за днем поступления рабочего дня.
	1. **Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление муниципальной услуги**
1. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:
* Конституцией Российской Федерации;
* Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
* Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
* Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
* Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
* Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
* Уставом муниципального образования Чернский район;
* Уставом муниципального образования рабочий поселок Чернь Чернского района;
* иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Тульской области и органов местного самоуправления Чернского района.

Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги, размещен на официальном сайте муниципального образования Чернский район в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в федеральном реестре, на ЕПГУ, РПГУ.

* 1. **Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных органов, участвующих в предоставлении государственных или муниципальных услуг, и которые заявитель вправе представить, а также способы их получения заявителями, в том числе в электронной форме, порядок их представления**
1. Для предоставления муниципальной услуги заявителю необходимо представить в МФЦ заявление. Образец заявления приведен в Приложении 4 к настоящему административному регламенту.
2. К заявлению для предоставления муниципальной услуги предъявляются следующие требования:

заявление может быть заполнено от руки или машинным способом и распечатано посредством электронных печатающих устройств;

заявление оформляется в единственном экземпляре – подлиннике;

заявление подписывается лично заявителем;

заявление не должно содержать подчисток, приписок и иных неоговоренных исправлений, а также не должно быть исполнено карандашом;

текст заявления должен быть написан разборчиво;

фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) должны быть написаны полностью.

1. К заявлению прилагаются следующие документы:
* документ, удостоверяющий личность, или документ, подтверждающий полномочия заявителя действовать от имени третьих лиц (доверенность, оформленная в установленном действующим законодательством Российской Федерации порядке; документы, подтверждающие право законных представителей);
* домовая книга;
* свидетельство, подтверждающее смену фамилии (о браке, о разводе, о перемене фамилии) – предоставляется заявителем при смене фамилии;
* свидетельство о смерти (в случае необходимости получения справки о проживании на момент смерти).
1. Заявление и документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги представляются в МФЦ лично или через уполномоченного представителя.

Уполномоченный представитель в случае подачи заявления, указанного в пункте 22 настоящего административного регламента, в МФЦ предоставляет доверенность от имени лица, которое он представляет, на получение муниципальной услуги. Доверенность должна быть удостоверена в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

Заявители, являющиеся иностранными гражданами или лицами без гражданства, дополнительно предъявляют документ, подтверждающий право заявителя на пребывание в Российской Федерации. Иностранные граждане и лица без гражданства все документы представляют на русском языке или вместе с заверенным в установленном порядке переводом на русский язык.

1. Форма заявления о предоставлении муниципальной услуги доступна для просмотра на РПГУ, на официальном сайте муниципального образования Чернский район в информационно-телекоммуникационной системе «Интернет», а также размещена на информационных стендах в помещении МФЦ.
2. Документы, необходимые в соответствии с законодательными или нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления Тульской области и иных органов, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг, отсутствуют.
3. Не вправе требовать от заявителя:

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

представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, Тульской области и муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления, организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

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 и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в перечни, указанные в части 1 статьи 9 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

представления документов и информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением следующих случаев:

1. изменение требований нормативных правовых актов, касающихся предоставления муниципальной услуги, после первоначальной подачи заявления о предоставлении муниципальной услуги;
2. наличие ошибок в заявлении о предоставлении муниципальной услуги и документах, поданных заявителем после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги и не включенных в представленный ранее комплект документов;
3. истечение срока действия документов или изменение информации после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги;
4. выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего, работника многофункционального центра, работника организации, осуществляющей функции по предоставлению муниципальных услуг, при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, о чем в письменном виде за подписью руководителя, органа, предоставляющего муниципальную услугу, руководителя многофункционального центра при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо руководителя организации, осуществляющей функции по предоставлению муниципальных услуг, уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.
5. Принятие решения об оказании муниципальной услуги, о реализации иных прав инвалидов, предусмотренных законодательством Российской Федерации, осуществляется на основании сведений об инвалидности, содержащихся в федеральном реестре инвалидов, а в случае отсутствия соответствующих сведений в федеральном реестре инвалидов на основании представленных заявителем документов.
	1. **Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги**
6. Основаниями для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, являются:

поступление заявления об оказании муниципальной услуги от лица, не имеющего полномочий на обращение;

отсутствие в заявлении адреса по которому необходимо направить уведомление о результатах рассмотрения заявления;

несоответствие представленных документов установленному перечню необходимых документов.

В случае выявления оснований для отказа в приеме документов сотрудник ГБУ ТО «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» принимает решение об отказе в приеме документов.

Уведомление об отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, оформляется по форме согласно Приложению 5 к административному регламенту.

Если причины для отказа в приеме документов при предоставлении муниципальной услуги в последующем были устранены, заявитель вправе вновь представить в МФЦ заявление и документы необходимые для предоставления муниципальной услуги.

* 1. **Исчерпывающий перечень оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги и (или) отказа в предоставлении муниципальной услуги**
1. Основания для приостановления предоставления муниципальной услуги заявителю отсутствуют.
2. Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

непредставление или неполное представление заявителем документов для оказания муниципальной услуги, определенных настоящим административным регламентом, обязанность по предоставлению которых возложена на заявителя;

отсутствие оформленной в установленном порядке доверенности в случае подачи заявления об оказании муниципальной услуги, результат предоставления которой подлежит выдаче третьему лицу;

отсутствие информации о заявителе в домовой книге;

установление факта предоставления заявителем ложных данных.

Во всех перечисленных случаях заявитель уведомляется об отказе в предоставлении муниципальной услуги письменно или посредством электронной почты или уведомлением на региональном портале.

* 1. **Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги**
1. Услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, отсутствуют.
	1. **Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление муниципальной услуги**
2. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.
3. В случае внесения изменений в выданный по результатам предоставления муниципальной услуги документ, направленный на исправление опечаток и ошибок, допущенных по вине органа и (или) должностного лица, многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг и (или) работника многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, плата с заявителя не взимается.
	1. **Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги**
4. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса, лично заявителем, не должен превышать 15 минут.

При получении результата предоставления муниципальной услуги лично заявителем максимальный срок ожидания в очереди не должен превышать 15 минут.

* 1. **Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги, в том числе в электронной форме**
1. Регистрация запроса (заявления) заявителя о предоставлении муниципальной услуги осуществляется в день подачи заявления в документах внутреннего делопроизводства.
	1. **Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам (информационным уголкам) 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. Требования к помещениям для приема заявителей:

центральный вход в здание, в котором располагается администрация муниципального образования Чернский район, должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей следующую информацию:

* наименование – «Администрация муниципального образования Чернский район»;
* место нахождения;
* режим работы;

консультирование (предоставление справочной информации) заявителей рекомендуется осуществлять в отдельном кабинете. На кабинете приема заявителей должна находиться информационная табличка (вывеска) с указанием:

* номера кабинета;
* фамилии, имени, отчества и должности специалиста, осуществляющего предоставление муниципальной услуги;
* времени перерыва на обед, технического перерыва;

рабочие места работников, предоставляющих муниципальную услугу, должны быть оборудованы средствами вычислительной техники (как правило, один компьютер с установленными справочно-информационными системами на каждого специалиста), оргтехникой, средствами связи;

помещения, выделенные для предоставления муниципальной услуги, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим и санитарно-гигиеническим требованиям и требованиям пожарной безопасности.

1. Требования к залам ожидания:

залы ожидания должны соответствовать комфортным условиям для заявителей и оптимальным условиям работы специалистов администрации муниципального образования Чернский район;

залы ожидания в очереди на предоставление или получение документов оборудуются стульями, кресельными секциями. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможности их размещения в помещении, но не может составлять менее 3 мест;

места для заполнения документов оборудуются стульями, столами (стойками) и обеспечиваются образцами заполнения документов, бланками заявлений и канцелярскими принадлежностями;

залы ожидания рекомендуется оборудовать «электронной системой управления очередью», а при ее отсутствии необходимо организовать предварительную дистанционную запись заинтересованных лиц по телефону или электронной почте.

1. Требования к местам для информирования заявителей:

места информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются:

* информационными стендами, на которых размещается следующая информация: текст настоящего административного регламента; извлечения из нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению муниципальной услуги; перечень документов, представление которых необходимо для предоставления муниципальной услуги;
* стульями и столами для возможности оформления документов.
1. Требования в части обеспечения доступности муниципальных услуг для инвалидов и маломобильных групп населения:

возможность беспрепятственного входа в помещения и выхода из них;

содействие со стороны должностных лиц учреждения, при необходимости, инвалиду при входе в помещение и выхода из него;

оборудование на прилегающих к зданию территориях мест для парковки автотранспортных средств инвалидов;

возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в учреждение, в том числе с использованием кресла-коляски и, при необходимости, с помощью персонала учреждения;

возможность самостоятельного передвижения по объекту в целях доступа к месту предоставления услуги, а также с помощью должностных лиц, предоставляющих услуги, ассистивных и вспомогательных технологий, а также сменной кресла-коляски;

сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, по территории учреждения;

обеспечение допуска в помещение собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего его специальное обеспечение, выданного по форме, установленной федеральным органом исполнительной власти, осуществляющих функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социальной защиты;

оказание должностными лицами учреждения иной необходимой инвалидам и маломобильным группам населения помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

1. В местах предоставления муниципальной услуги размещаются схемы расположения средств пожаротушения и путей эвакуации сотрудников администрации и посетителей.
2. Помещения МФЦ оборудуются согласно требованиям постановления правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376 «Об утверждении правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг».
	1. **Показатели доступности и качества муниципальной услуги**
3. Соблюдение установленного количества взаимодействий заявителя с ответственными специалистами при предоставлении муниципальной услуги определяется как отношение количества взаимодействий (обращений, заявлений) одного заявителя в процессе предоставления муниципальной услуги к установленному количеству взаимодействий в соответствии с настоящим регламентом.
4. Соблюдение установленной продолжительности ожидания приема заявителем при подаче заявления определяется как отношение количества заявителей, ожидавших в очереди для подачи документов, с целью предоставления муниципальной услуги, более установленного срока к общему количеству заявителей.
5. Соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги определяется как отношение количества заявлений, рассмотренных с нарушением сроков, к общему количеству рассмотренных заявлений за отчетный период.
6. Жалобы граждан по вопросам предоставления муниципальной услуги определяются как количество обоснованных жалоб заявителей на качество и доступность муниципальной услуги, поступивших в администрацию муниципального образования, правительство Тульской области, иные органы и организации, за отчетный период.
7. Удовлетворенность заявителей качеством и доступностью муниципальной услуги определяется путем присвоения рейтинга по итогам проведения мониторинга качества предоставления муниципальной услуги. Присвоение рейтинга осуществляется в порядке, установленном администрацией муниципального образования Чернский район.
8. Полнота, актуальность и доступность информации о порядке предоставления муниципальной услуги определяется путем присвоения рейтинга по итогам проведения мониторинга качества предоставления муниципальной услуги.
9. Контрольные показатели при анализе доступности, информирования и обращений граждан по качеству предоставления муниципальной услуги:
* удовлетворенность населения качеством информирования (процент от числа опрошенных) – 98-100%;
* удовлетворенность населения качеством предоставления муниципальной услуги – не менее 90%;
* процент обоснованных жалоб – не более 0,5%.
	1. **Предоставление муниципальной услуги с учетом принципа экстерриториальности**
1. Муниципальная услуга также предоставляется в многофункциональных центрах с учетом принципа экстерриториальности, в соответствии с которым заявитель вправе выбрать для обращения за получением муниципальной услуги любой многофункциональный центр Тульской области.

В соответствии с постановлением администрации муниципального образования Чернский район от 09.06.2020 № 369 «О возложении на государственное бюджетное учреждение Тульской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» функций по предоставлению муниципальной услуги «Выдача выписки из домовой книги, справок и иных документов в сфере жилищно-коммунального хозяйства» в полном объеме» на государственное бюджетное учреждение Тульской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» возложена функция по предоставлению муниципальной услуги «Выдача выписки из домовой книги, справок и иных документов в сфере жилищно-коммунального хозяйства» в полном объеме, включая принятие решения о предоставлении муниципальной услуги или об отказе в ее предоставлении, составление и подписание соответствующих документов по результатам предоставления данной услуги либо совершение надписей или иных юридически значимых действий, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги.

1. **Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме**
	1. **Перечень административных процедур**
2. Предоставление муниципальной услуги включает в себя последовательность следующих административных процедур:

прием, проверка, регистрация и рассмотрение заявления об оказании услуги и приложенных к нему документов;

принятие решения по результатам рассмотрения и проверки заявления об оказании услуги и приложенных к нему документов;

подготовка документов по результатам предоставления муниципальной услуги;

выдача выписки или справки из домовой книги.

* 1. **Прием, проверка, регистрация и рассмотрение заявления об оказании услуги и приложенных к нему документов**
1. Основанием для начала административной процедуры является поступление в уполномоченный орган заявления, отвечающего требованиям, установленным пунктами 22, 23 настоящего административного регламента, и необходимых для предоставления услуги документов, указанных в пункте 24.
2. Сотрудник ГБУ ТО «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг», ответственный за выполнение административной процедуры:

устанавливает личность заявителя, в том числе проверяет документ, удостоверяющий личность заявителя, либо полномочия представителя;

проводит первичную проверку представленных документов на предмет соответствия их установленным законодательством требованиям, а именно:

* наличие документов, указанных в пункте 24 регламента;
* правильность заполнения заявления;

проверяет соблюдение следующих требований:

* тексты документов написаны разборчиво;
* фамилия, имя и отчество указаны полностью и соответствуют паспортным данным;
* документы не исполнены карандашом;
* документы не имеют серьезных повреждений, наличие которых не позволяет однозначно истолковать их содержание;

сверяет копии предоставленных документов с подлинниками, подлинные экземпляры возвращает заявителю и регистрирует заявление во внутренней документации в соответствии с правилами делопроизводства.

1. Критерием принятия решения о приеме документов заявителя к исполнению является регистрация заявления об оказании услуги.
2. Результатом административной процедуры является:

факт регистрации заявления об оказании услуги;

уведомление об отказе в приеме документов.

1. Максимальный срок выполнения административной процедуры составляет 1 календарный день со дня получения заявления об оказании услуги и приложенных к нему документов должностным лицом.
2. Способ фиксации результата выполнения административной процедуры – на бумажном носителе.
	1. **Принятие решения по результатам рассмотрения и проверки заявления об оказании услуги и приложенных к нему документов**
3. Основанием для начала административной процедуры является наличие зарегистрированного заявления и полного пакета документов согласно перечню пункта 24 настоящего регламента.
4. Результатом выполнения административной процедуры является прием заявления об оказании услуги и приложенных к нему документов к исполнению.
5. Максимальный срок выполнения административной процедуры составляет 1 календарный день со дня получения заявления об оказании услуги и приложенных к нему документов должностным лицом.
	1. **Подготовка документов по результатам предоставления муниципальной услуги**
6. Основанием для начала данной административной процедуры является получение должностным лицом заявления об оказании услуги и приложенных к нему документов.
7. В день обращения должностное лицо производит проверку заявления об оказании услуги и приложенных к нему документов на предмет наличия или отсутствия оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, установленных пунктом 32 настоящего административного регламента.
8. В случае отсутствия оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, указанных в пункте 32 настоящего административного регламента, должностное лицо осуществляет подготовку выписки или справки из домовой книги.
9. В случае выявления оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, указанных в пункте 32 настоящего административного регламента, в день обращения должностное лицо готовит уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги (далее – уведомление об отказе) с обоснованием причины отказа.
10. Критерием принятия решения в рамках административной процедуры является наличие или отсутствие оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, установленных настоящим административным регламентом.
11. Результатом выполнения административной процедуры является подготовленная выписка или справка из домовой книги, либо уведомление об отказе.
12. Максимальный срок выполнения административной процедуры составляет 1 календарный день со дня получения заявления об оказании услуги и приложенных к нему документов должностным лицом.
13. Способом фиксации результата выполнения административной процедуры является подписание главой администрации муниципального образования Чернский район, либо заместителем главы администрации муниципального образования Чернский район выписки или справки из домовой книги, либо уведомления об отказе.
	1. **Выдача (направление) результата предоставления муниципальной услуги**
14. Основанием для начала данной административной процедуры является подготовленная в соответствии с правилами делопроизводства выписка или справка из домовой книги, либо уведомление об отказе.
15. Выписка или справка из домовой книги, либо уведомление об отказе заявителю направляется по почте или передается при личном обращении под расписку при предъявлении удостоверяющего документа, доверенному лицу – доверенности.
16. Результатом выполнения административной процедуры является выдача сотрудником ГБУ ТО «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» выписки или справки из домовой книги, либо уведомления об отказе заявителю лично или направление по почте результата предоставления муниципальной услуги.
17. Максимальный срок выполнения административной процедуры составляет 1 календарный день со дня подписания выписки или справки из домовой книги, либо уведомления об отказе.
18. Способ фиксации результата выполнения административной процедуры – запись сотрудника ГБУ ТО «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» в журнале выдачи результатов предоставления муниципальных услуг о выдаче заявителю выписки или справки из домовой книги, либо уведомления об отказе и личная подпись заявителя или внесение записи в реестр почтовых отправлений.
	1. **Особенности выполнения административных процедур в электронной форме**
19. Заявителям обеспечивается возможность получения муниципальной услуги на РПГУ.
20. При обращении на региональный портал государственных услуг заявитель авторизуется в системе и в меню портала выбирает муниципальную услугу, реализованную в электронном виде. Заполнив необходимые поля, соответствующие входным данным из перечня предоставляемых документов, и прикрепив копии документов в электронном виде согласно перечню пункта 24 настоящего регламента, пользователь портала отправляет заявку на получение муниципальной услуги.
21. Заявка регистрируется на портале автоматически в режиме реального времени.
22. Изменения статуса заявки муниципальной услуги заявитель сможет отслеживать в режиме реального времени в личном кабинете на РПГУ.
23. Ответственный специалист, являющийся пользователем системы исполнения регламентов (СИР), принимает заявку и обрабатывает ее в соответствии с настоящим регламентом. В случае необходимости корректировки предоставленных данных специалист сможет направлять сообщения в личный кабинет заявителя.
24. Получив данные, уполномоченный специалист, являющийся пользователем СИР, выполняет проверку документов и принимает решение о наличии права заявителя на получение муниципальной услуги.
25. Административные процедуры:
* принятие уполномоченным должностным лицом решения по результатам рассмотрения и проверки заявления об оказании услуги и приложенных к нему документов;
* подготовка и выдача выписок и справок из домовой книги либо уведомления об отказе выполняются согласно разделов 3.4 и 3.5 настоящего регламента.
1. Использование РПГУ гарантирует неразглашение и сохранность конфиденциальной информации, достоверность сведений за счет использования в электронной системе электронных подписей, полученных в доверенном удостоверяющем центре.
2. **Формы контроля за исполнением административного регламента**
	1. **Порядок осуществления текущего контроля над соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием решений ответственными лицами**
3. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, и принятием в ходе их исполнения решений сотрудниками администрации муниципального образования Чернский район осуществляется их непосредственным руководителем, а также лицами, ответственными за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги.
4. Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения положений настоящего административного регламента, нормативных правовых актов Российской Федерации, Тульской области, органов местного самоуправления муниципального образования при предоставлении муниципальной услуги.
	1. **Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги, в том числе порядок и формы контроля над полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги**
5. Контроль полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляется путем проведения руководителем или должностными лицами администрации муниципального образования Чернский район, ответственными за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги, проверок соблюдения и исполнения специалистами положений административного регламента.

Периодичность осуществления контроля за предоставлением муниципальной услуги устанавливается главой администрации муниципального образования Чернский район. При этом контроль должен осуществляться не реже 1 раза в календарный год.

1. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав получателей муниципальной услуги.
2. Проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляется на основании распоряжения администрации муниципального образования Чернский район.

Периодичность проведения проверок может носить плановый характер (осуществляется на основании годовых планов работы), тематический характер (проверка предоставления муниципальной услуги отдельным категориям получателей муниципальной услуги) и внеплановый характер (по конкретному обращению получателя муниципальной услуги).

* 1. **Ответственность должностных лиц за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги**
1. Персональная ответственность должностного лица, ответственного за предоставление муниципальной услуги, закрепляется в его должностном регламенте (инструкции) в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.
2. Должностные лица за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги, несут ответственность в соответствии с должностными инструкциями и законодательством Российской Федерации.
	1. **Положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля над предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций**
3. Контроль над предоставлением муниципальной услуги может проводиться по конкретному обращению заинтересованного лица.
4. Граждане, их объединения и организации имеют право на предусмотренные действующим законодательством формы контроля деятельности администрации муниципального образования Чернский район при предоставлении муниципальной услуги.
5. Для проведения проверок создается комиссия, в состав которой включаются представители администрации муниципального образования Чернский район.
6. Результаты деятельности комиссии оформляются в виде акта, в котором отмечаются выявленные недостатки и нарушения и предложения по их устранению. Акт подписывается председателем комиссии.
7. **Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, а также их должностных лиц, муниципальных служащих, работников**
	1. **Информация для заявителя о его праве на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществленных) в ходе предоставления муниципальной услуги**
8. Заявители имеют право на обжалование действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, а также их должностных лиц, муниципальных служащих, работников и принимаемых ими решений при предоставлении муниципальной услуги в досудебном (внесудебном) порядке.
9. Право на подачу жалоб имеют физические или юридические лица, обратившиеся в орган, предоставляющего муниципальную услугу.

В случае, когда в соответствии с законодательством Российской Федерации от имени заявителя имеет право осуществлять юридически значимые действия другое лицо, жалоба может быть подана через представителя заявителя при представлении документа, подтверждающего его 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 лицом (для юридических лиц);
* копия решения о назначении либо об избрании, либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.
	1. **Предмет досудебного (внесудебного) обжалования заявителем решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, а также их должностных лиц, муниципальных служащих, работников**
1. Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:
* нарушение срока регистрации заявления (запроса) заявителя о предоставлении муниципальной услуги или комплексного запроса;
* нарушение срока предоставления муниципальной услуги. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, работника многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг возможно в случае, если на многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме;
* требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Тульской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;
* отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Тульской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;
* отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Тульской области, муниципальными правовыми актами. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, работника многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг возможно в случае, если на многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме;
* требование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Тульской области, муниципальными правовыми актами;
* отказ органа предоставления услуги, должностного лица органа предоставления услуги, многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, работника многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;
* нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления муниципальной услуги;
* приостановление предоставления муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами тульской области, муниципальными правовыми актами. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, работника многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг возможно в случае, если на многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме;
* требование у заявителя при предоставлении муниципальной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг». В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, работника многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг возможно в случае, если на многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме.
	1. **Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы**
1. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг либо в соответствующий орган, являющийся учредителем многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – учредитель многофункционального центра).

В случае обжалования действий (бездействия) муниципальных служащих, ответственных за предоставление муниципальной услуги, жалоба подается на имя руководителя органа предоставления услуги.

Жалобы на решения и действия (бездействие) руководителя органа предоставления услуги, подаются в вышестоящий орган (при его наличии).

Жалобы на решения и действия (бездействие) работника многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг подаются его руководителю. Жалобы на решения и действия (бездействие) многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг подаются учредителю многофункционального центра.

Жалоба на решения и действия (бездействие) органа предоставления услуги, должностного лица органа предоставления услуги, муниципального служащего, руководителя органа предоставления услуги может быть направлена по почте, через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта органа предоставления услуги, Единого портала государственных и муниципальных услуг либо Портала государственных и муниципальных услуг Тульской области, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

Жалоба на решения и действия (бездействие) многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, работника многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, Единого портала государственных и муниципальных услуг либо Портала государственных и муниципальных услуг Тульской области, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

1. Жалоба подлежит обязательной регистрации в течение одного рабочего дня с момента поступления в орган предоставления услуги.

Жалоба на решения и (или) действия (бездействие) органа предоставления услуги, должностных лиц органа предоставления услуги, муниципальных служащих органа предоставления услуги при осуществлении в отношении юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, являющихся субъектами градостроительных отношений, процедур, включенных в исчерпывающие перечни процедур в сферах строительства, утвержденные Правительством Российской Федерации в соответствии с частью 2 статьи 6 Градостроительного кодекса Российской Федерации, может быть подана такими лицами в порядке, установленном статьей 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», либо в порядке, установленном антимонопольным законодательством Российской Федерации, в антимонопольный орган.

Жалоба должна содержать:

* наименование органа предоставления услуги, должностного лица органа предоставления услуги, либо муниципального служащего, многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, его руководителя и (или) работника, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;
* фамилию, имя, отчество (последнее – 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) органа предоставления услуги, должностного лица органа предоставления услуги, либо муниципального служащего, многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, работника многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг;
* доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа предоставления услуги, должностного лица органа предоставления услуги, муниципального служащего, многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, работника многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.
	1. **Сроки рассмотрения жалобы**
1. Жалоба, поступившая в орган предоставления услуги, многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг, учредителю многофункционального центра либо вышестоящий орган (при его наличии), подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа предоставления услуги, многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг 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.
	1. **Результат рассмотрения жалобы**
2. По результатам рассмотрения жалобы орган предоставления услуги принимает одно из следующих решений:
* жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, нормативными правовыми актами Тульской области, муниципальными правовыми актами;
* в удовлетворении жалобы отказывается.
	1. **Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы**
1. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю дается информация о действиях, осуществляемых органом предоставления услуги, многофункциональным центром предоставления государственных и муниципальных услуг, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения муниципальной услуги.

В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, работник, наделенные полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры, и в орган, уполномоченный составлять протокол об административном правонарушении в соответствии с Законом Тульской области от 09.06.2003 № 388-ЗТО «Об административных правонарушениях».

|  |
| --- |
| Приложение 1к административному регламентупредоставления муниципальной услуги«Выдача выписки из домовой книги, справок и иных документов в сфере жилищно-коммунального хозяйства» |

**ВЫПИСКА ИЗ ДОМОВОЙ КНИГИ дома № \_\_\_ по улице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ р.п. Чернь Тульской области**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Фамилия, имя, отчество, уроженец (республики, края, области, района, села, деревни, города), семейное положение (сюда же заносятся дети до 14 лет, прибывшие с прописываемыми)** | **День, месяц,** **год рождения** | **Когда и откуда прибыл (республики, края, области, района, села, деревни, города). Если переехал** **(с другой улицы, дома) внутри города, поселка - указывается название улицы и № дома,** **№ квартиры** | **Кем, когда, на какой срок выдан паспорт,** **№ и серия паспорта** | **Отношение к военной службе, кем и когда принят на учет** | **Род занятий, должность и место работы. Если иждивенец, то указать фамилию, род занятий лица, на иждивении которого состоит** | **№ квартиры** | **Отметка органа внутренних дел о прописке, сверке с листком прибытия и поквартирным списком. Дата и подпись.** | **Когда и куда выбыл: республика, край, область, район, село, деревня, город, временно или постоянно, и отметка органа внутренних дел о сверке с листком убытия и поквартирным списком. Дата и подпись.** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

Основание: домовая книга/поквартирная карточка.

Выписка дана по месту требования.

Выписка верна: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (Ф.И.О., должность ответственного лица)

**М.П.** «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

 (дата)

|  |  |
| --- | --- |
|

|  |
| --- |
| Приложение 2к административному регламентупредоставления муниципальной услуги«Выдача выписки из домовой книги, справок и иных документов в сфере жилищно-коммунального хозяйства» |

 |

**СПРАВКА**

Дана администрацией муниципального образования Чернский район в том, что действительно гр. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (Ф.И.О. умершего)

по день смерти \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ постоянно проживал(а) по адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (дата смерти)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

 (адрес регистрации умершего)

один (одна) или совместно с ним (ней) проживали:

|  |  |
| --- | --- |
| 1. | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| 2. | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| 3. | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| 4. | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| 5. | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

Основание: домовая книга/поквартирная карточка.

Справка дана по месту требования.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (ФИО и подпись должностного лица)

Исполнитель: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (Ф.И.О., телефон)

|  |
| --- |
| Приложение 3к административному регламентупредоставления муниципальной услуги«Выдача выписки из домовой книги, справок и иных документов в сфере жилищно-коммунального хозяйства» |

**СПРАВКА**

Дана администрацией муниципального образования Чернский район в том, что действительно, по адресу: п. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, ул. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, дом № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Основание: домовая книга/поквартирная карточка.

Справка дана по месту требования.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (ФИО и подпись должностного лица)

Исполнитель: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (Ф.И.О., телефон)

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение 4к административному регламентупредоставления муниципальной услуги«Выдача выписки из домовой книги, справок и иных документов в сфере жилищно-коммунального хозяйства» |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Главе администрации муниципального образованияЧернский район\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(ФИО главы администрации)от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(ФИО заявителя)проживающего(ей) по адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(место жительства (регистрации) заявителя)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Телефон \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  |

ЗАЯВЛЕНИЕ

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование справки | Количество экземпляров |
| * выписка из домовой книги
 |  |
| * справка о проживании на момент смерти
 |  |
| * справка об отсутствии зарегистрированных
 |  |
| * справка о составе семьи
 |  |
| * справка о регистрации по месту жительства
 |  |

Справка(и) необходима(мы)для предоставления по месту требования.

Примечание: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |
| --- | --- |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(подпись) | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(Ф.И.О. заявителя) |

|  |
| --- |
| «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г. (дата) |

**СОГЛАСИЕ**

**на обработку персональных данных гражданина,**

**обратившегося за предоставлением муниципальной услуги**

В соответствии с требованиями статьи 9 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», подтверждаю свое согласие на обработку моих персональных данных, необходимых для предоставления муниципальной услуги при условии, что обработка персональных данных осуществляется строго лицом, уполномоченным на осуществление работы с персональными данными, обязанным сохранять служебную информацию, ставшую ему известной в связи с исполнением должностных обязанностей.

Специалист, получающий для работы конфиденциальный документ, несет ответственность за сохранность носителя и конфиденциальность информации.

Подтверждаю, что ознакомлен(а) с положениями Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», права и обязанности в области защиты персональных данных мне разъяснены.

|  |  |
| --- | --- |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(подпись) | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(Ф.И.О. заявителя) |

|  |
| --- |
| «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г. (дата) |

|  |
| --- |
| Приложение 5к административному регламентупредоставления муниципальной услуги«Выдача выписки из домовой книги, справок и иных документов в сфере жилищно-коммунального хозяйства» |

УВЕДОМЛЕНИЕ ОБ ОТКАЗЕ В ПРИЕМЕ ДОКУМЕНТОВ

Настоящим подтверждается, что при приеме запроса и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги «Выдача выписки из домовой книги, справок и иных документов в сфере жилищно-коммунального хозяйства», были выявлены следующие основания для отказа в приеме документов:

|  |  |
| --- | --- |
|  | поступление заявления об оказании муниципальной услуги от лица, не имеющего полномочий на обращение; |
|  | отсутствие в заявлении адреса, по которому необходимо направить уведомление о результатах рассмотрения заявления; |
|  | несоответствие представленных документов установленному перечню необходимых документов |

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ *(нужное подчеркнуть)*

В связи с изложенным принято решение об ОТКАЗЕ в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
| Специалист ГБУ ТО «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(подпись) | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(Ф.И.О.)«\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г. (дата) |

**Корешок к уведомлению**

**ГБУ ТО «Многофункциональный центр предоставления**

**государственных и муниципальных услуг»**

Уведомление об отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги «Выдача выписки из домовой книги, справок и иных документов в сфере жилищно-коммунального хозяйства».

|  |  |
| --- | --- |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(подпись заявителя) | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (Ф.И.О. заявителя) |

|  |
| --- |
| «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г. (дата) |