

АДМИНИСТРАЦИЯ
[МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ]
ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от _____ № _____

О переходе к предоставлению в электронном виде государственной услуги «Выдача документов (единого жилищного документа, копии финансово-лицевого счета, выписки из домовой книги, карточки учета собственника жилого помещения, справок и иных документов)»

В целях создания правовой основы для предоставления государственной услуги «Выдача документов (единого жилищного документа, копии финансово-лицевого счета, выписки из домовой книги, карточки учета собственника жилого помещения, справок и иных документов)» в электронном виде Администрация [наименование муниципального образования] постановляет:

1. Осуществлять работу по реализации проекта «Переход к предоставлению государственной услуги «Выдача документов (единого жилищного документа, копии финансово-лицевого счета, выписки из домовой книги, карточки учета собственника жилого помещения, справок и иных документов)» в электронном виде» в соответствии с графиком мероприятий согласно Приложению 1.

2. Утвердить административный регламент предоставления государственной услуги «Выдача документов (единого жилищного документа, копии финансово-лицевого счета, выписки из домовой книги, карточки учета собственника жилого помещения, справок и иных документов)» согласно Приложению 2.

3. [Управлению правового обеспечения и контроля] администрации [наименование муниципального образования] в срок до «__» _____ 20__ г. подготовить предложения по внесению изменений, дополнений и (или)

отмене действующих нормативных правовых актов муниципального уровня с целью устранения препятствий для оказания данной услуги в электронном виде.

4. [Органу исполнительной власти муниципального образования, осуществляющего государственную политику в сфере жилищно-коммунального хозяйства] [наименование муниципального образования] обеспечить информирование населения об оказании государственной услуги в соответствии с разделом II указанного административного регламента.

5. Назначить руководителем проекта «Переход к предоставлению государственной услуги «Выдача документов (единого жилищного документа, копии финансово-лицевого счета, выписки из домовой книги, карточки учета собственника жилого помещения, справок и иных документов)» в электронном виде»

6. Настоящее постановление вступает в силу со дня его подписания и подлежит официальному опубликованию.

Глава администрации

[наименование муниципального образования]

**ГРАФИК
МЕРОПРИЯТИЙ ПО РЕАЛИЗАЦИИ ПРОЕКТА**

Мероприятия по организации предоставления муниципальной услуги «Выдача документов (единого жилищного документа, копии финансово-лицевого счета, выписки из домовой книги, карточки учета собственника жилого помещения, справок и иных документов)» в электронном виде

№	Содержание мероприятия	Ответственное лицо	Срок реализации мероприятия (дд.мм.гг.)
1.	Создание рабочей группы по реализации проекта с участием специалистов в сфере жилищно-коммунального хозяйства, управления информационных технологий и телекоммуникаций администрации [наименование муниципального образования]		
2.	Организация и проведение совещания с представителями управляющих компаний/ЕИРЦ/РКЦ (далее – предприятия ЖКХ)		
3.	Проведение инвентаризации предприятия ЖКХ в части текущей обеспеченности необходимыми аппаратно-программными средствами		
4.	Подготовка технических требований для оказания услуги «Выдача документов (единого жилищного документа, копии финансово-лицевого счета, выписки из домовой		

	<p>книги, карточки учета собственника жилого помещения, справок и иных документов)» в электронном виде:</p> <ul style="list-style-type: none"> – внедрение программного обеспечения и оборудования для предоставления услуги предприятиями ЖКХ [наименование муниципального образования]; – создание и поддержание в актуальном состоянии: <ul style="list-style-type: none"> а) Реестра принятых заявлений; б) Единого Реестра документов, выдаваемых [наименование муниципального образования] 		
5.	<p>Утверждение Администрацией [наименование муниципального образования] Административного регламента предоставления государственной услуги «Выдача документов (единого жилищного документа, копии финансово-лицевого счета, выписки из домовой книги, карточки учета собственника жилого помещения, справок и иных документов)»</p>		
6.	<p>Обеспечение информационной поддержки проекта:</p> <ul style="list-style-type: none"> – организация через СМИ (газеты, радио, телевидение, интернет – портал Администрации города и сайты предприятий ЖКХ) разъяснительной работы среди населения о порядке предоставления услуги; – организация телефонных 		

	<p>«прямых» и «горячих» линий; – размещение информационных материалов на информационных стендах в помещениях организаций ЖКХ и Администрации [наименование муниципального образования]</p>		
7.	<p>Обеспечение предоставления государственной услуги «Выдача документов (единого жилищного документа, копии финансово-лицевого счета, выписки из домовой книги, карточки учета собственника жилого помещения, справок и иных документов)» в электронном виде с использованием регионального портала предоставления государственных и муниципальных услуг [наименование субъекта РФ/ муниципального образования]</p>		

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
[наименование органа местного самоуправления, осуществляющего управление в
сфере жилищно-коммунального хозяйства]
по предоставлению государственной услуги
«Выдача документов (единого жилищного
документа, копии финансово-лицевого счета, выписки из домовой
книги, карточки учета собственника жилого помещения,
справок и иных документов)»

I. Общие положения

1.1 Описание услуги

Административный регламент предоставления государственной услуги «Выдача документов (единого жилищного документа, копии финансово-лицевого счета, выписки из домовой книги, карточки учета собственника жилого помещения, справок и иных документов) (далее - регламент) определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при предоставлении государственной услуги в соответствии с законодательством Российской Федерации.

В Едином жилищном документе отражаются следующие сведения:

- Номер и дата его выдачи;
- Сведения о заявителе: ФИО, точный адрес места жительства;
- Форма собственности на дом, в котором расположено жилое помещение;
- Вид заселения, например: соц. найм, коммерческий найм, частная собственность, безвозмездное пользование, др.;
- Сведение о лицевом счете;
- Характеристики жилого помещения;
- Сведения о лицах, зарегистрированных по месту жительства, по месту пребывания (приложение №1);
- Сведения о том, имеется ли задолженность по оплате коммунальных платежей;
- Иные сведения;

- А также указывается до какого числа действителен данный жилищный документ.

1.2 Перечень лиц, имеющих право на получение услуги

Получателями государственной услуги являются физические и юридические лица, обращающиеся в учреждения, участвующие в предоставлении государственной услуги, за получением необходимого документа.

II. Стандарт предоставления государственной услуги

2.1. Наименование государственной услуги

«Предоставление документов (единого жилищного документа, копии финансово-лицевого счета, выписки из домовой книги, карточки учета собственника жилого помещения, справок и иных документов)» (далее – муниципальная услуга).

2.2. Наименование органа, предоставляющего государственную услугу

- Органы власти, ответственные за предоставление государственной услуги, являются жилищно-эксплуатационные организации (ЖЭК, ЖЭУ), ЕИРЦ, ЕРКЦ,

- Жилищные объединения граждан (ТСЖ, ЖСК, ЖК) участвует в предоставлении государственной услуги в части предоставления т выписки из домовой книги.

2.3 Результат предоставления государственной услуги

Результатом предоставления муниципальной услуги является (таблицы №1, №2):

- получение заявителем единого жилищного документа, копии финансово-лицевого счета, выписки из домовой книги, карточки учета собственника жилого помещения, справок и иных документов;

- отказ в предоставлении услуги.

Таблица №1. Учеты регистрации результатов предоставления муниципальной услуги:

№	Наименование учета	Ответственный исполнитель за ведение учета	Наименование документа, подтверждающего наличие записей в учетных данных
1	Реестр принятых заявлений	Жилищно-эксплуатационные организации (ЖЭК, ЖЭУ), ЕИРЦ, ЕРКЦ, Жилищные объединения граждан (ТСЖ, ЖСК, ЖК)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Выписка из электронного журнала регистрации и контроля за обращениями. 2. Уведомление, содержащее мотивированный отказ в предоставлении документа.
2	Базы данных жилищно-эксплуатационные организации (ЖЭК, ЖЭУ), ЕИРЦ, ЕРКЦ, Жилищные объединения граждан (ТСЖ, ЖСК, ЖК)	Жилищно-эксплуатационные организации (ЖЭК, ЖЭУ), ЕИРЦ, ЕРКЦ, Жилищные объединения граждан (ТСЖ, ЖСК, ЖК)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Единый жилищный документ; 2. Копия финансово-лицевого счета; 3. Выписка из домовой книги; 4. Карточка учета собственника жилого помещения;

Таблица №2. Формы и способы получения результатов государственной услуги:

№	Наименование документа, подтверждающего результат услуги	Форма (способ) получения документа, подтверждающего результат услуги						Информирование о результате предоставления услуги
		Очная форма			Заочная форма			
		бумажный вид	бумажно-электронный вид	электронный вид	бумажный вид (для отправки заказным письмом по почте)	бумажно-электронный вид	электронный вид	
1	Единый жилищный документ	Документ, заверенный рукописной подписью работника жилищно-эксплуатационной организации (ЖЭК, ЖЭУ), ЕИРЦ, ЕРКЦ, ответственного за предоставление услуги	-	-	Документ, заверенный рукописной подписью работника жилищно-эксплуатационной организации (ЖЭК, ЖЭУ), ЕИРЦ, ЕРКЦ, ответственного за предоставление услуги	1. Скан-копия документа, сформированного в бумажном виде 2. Факсимильное сообщение, содержащее документ, сформированный в бумажном виде	Документ, заверенный ЭЦП руководителя жилищно-эксплуатационной организации (ЖЭК, ЖЭУ), ЕИРЦ, ЕРКЦ,	Информация о результате оказания услуги может быть сообщена по телефону (специалистом ЦТО, работником жилищно-эксплуатационной организации (ЖЭК, ЖЭУ), ЕИРЦ, ЕРКЦ, направлена на адрес электронной почты,

								указанный получателем услуги, а также посредством смс.
2	Копия финансово-лицевого счета	Документ, заверенный рукописной подписью работника жилищно-эксплуатационной организации (ЖЭК, ЖЭУ), ЕИРЦ, ЕРКЦ, ответственного за предоставление услуги	-	-	Документ, заверенный рукописной подписью работника жилищно-эксплуатационной организации (ЖЭК, ЖЭУ), ЕИРЦ, ЕРКЦ, ответственного за предоставление услуги	1. Скан-копия документа, сформированного в бумажном виде 2. Факсимильное сообщение, содержащее документ, сформированный в бумажном виде	Документ, заверенный ЭЦП руководителя жилищно-эксплуатационной организации (ЖЭК, ЖЭУ), ЕИРЦ, ЕРКЦ,	Информация о результате оказания услуги может быть сообщена по телефону (специалистом ЦТО, работником жилищно-эксплуатационной организации (ЖЭК, ЖЭУ), ЕИРЦ, ЕРКЦ), направлена на адрес электронной почты, указанный получателем услуги, а также посредством смс

3	Выписка из домовой книги	Документ, заверенный рукописной подписью работника жилищно- эксплуатационн ой организации (ЖЭК, ЖЭУ), ЕИРЦ, ЕРКЦ, жилищного объединения граждан (ТСЖ, ЖСК, ЖК), ответственного за предоставление услуги	-	-	Документ, заверенный рукописной подписью работника жилищно- эксплуатационн ой организации (ЖЭК, ЖЭУ), ЕИРЦ, ЕРКЦ, жилищного объединения граждан (ТСЖ, ЖСК, ЖК), ответственного за предоставление услуги	1. Скан-копия документа, сформированн ого в бумажном виде 2. Факсимильное сообщение, содержащее документ, сформированн ый в бумажном виде	Документ, заверенный ЭЦП руководителя жилищно- эксплуатационн ой организации (ЖЭК, ЖЭУ), ЕИРЦ, ЕРКЦ, жилищного объединения граждан (ТСЖ, ЖСК, ЖК),	Информация о результате оказания услуги может быть сообщена по телефону (специалистом работником жилищно- эксплуатационн ой организации (ЖЭК, ЖЭУ), ЕИРЦ, ЕРКЦ, жилищного объединения граждан (ТСЖ, ЖСК, ЖК)), направлена на адрес электронной почты, указанный получателем услуги, а также посредством смс
---	-----------------------------	--	---	---	--	---	--	--

4	Карточка учета собственника жилого помещения	Документ, заверенный рукописной подписью работника жилищно-эксплуатационной организации (ЖЭК, ЖЭУ), ЕИРЦ, ЕРКЦ, жилищного ответственного за предоставление услуги	-	-	Документ, заверенный рукописной подписью работника жилищно-эксплуатационной организации (ЖЭК, ЖЭУ), ЕИРЦ, ЕРКЦ, ответственного за предоставление услуги	1. Скан-копия документа, сформированного в бумажном виде 2. Факсимильное сообщение, содержащее документ, сформированный в бумажном виде	Документ, заверенный ЭЦП руководителя жилищно-эксплуатационной организации (ЖЭК, ЖЭУ), ЕИРЦ, ЕРКЦ	Информация о результате оказания услуги может быть сообщена по телефону (специалистом, работником жилищно-эксплуатационной организации (ЖЭК, ЖЭУ), ЕИРЦ, ЕРКЦ), направлена на адрес электронной почты, указанный получателем услуги, а также посредством смс.
5	Уведомление, содержащее мотивированный отказ в предоставлении документа	Документ, заверенный рукописной подписью работника жилищно-эксплуатационной	-	-	Документ, заверенный рукописной подписью работника жилищно-эксплуатационной	1. Скан-копия документа, сформированного в бумажном виде 2.	Документ, заверенный ЭЦП руководителя жилищно-эксплуатационной организации	Информация о результате оказания услуги может быть сообщена по телефону (специалистом,

		<p>ой организации (ЖЭК, ЖЭУ), ЕИРЦ, ЕРКЦ, жилищного объединения граждан (ТСЖ, ЖСК, ЖК), ответственного за предоставление услуги</p>			<p>ой организации (ЖЭК, ЖЭУ), ЕИРЦ, ЕРКЦ, жилищного объединения граждан (ТСЖ, ЖСК, ЖК), ответственного за предоставление услуги</p>	<p>Факсимильное сообщение, содержащее документ, сформированный в бумажном виде</p>	<p>(ЖЭК, ЖЭУ), ЕИРЦ, ЕРКЦ, жилищного объединения граждан (ТСЖ, ЖСК, ЖК),</p>	<p>работником жилищно-эксплуатационной организации (ЖЭК, ЖЭУ), ЕИРЦ, ЕРКЦ, жилищного объединения граждан (ТСЖ, ЖСК, ЖК), направлена на адрес электронной почты, указанный получателем услуги, а также посредством смс.</p>
--	--	---	--	--	---	--	--	--

2.4 Срок предоставления государственной услуги

Сроки предоставления государственной услуги «Выдача документов (единого жилищного документа, копии финансово-лицевого счета, выписки из домовой книги, карточки учета собственника жилого помещения, справок и иных документов)» представлены в таблице ниже (Таблица 3).

Таблица 3 - Сроки предоставления государственной услуги

№	Действия	Ответственное лицо	Максимальный срок
1.	Прием, регистрация обращений о выдаче документов(единого жилищного документа, копии финансово-лицевого счета, выписки из домовой книги, карточки учета собственника жилого помещения, справок и иных документов)	Сотрудник учреждения, предоставляющего услугу	В день обращения с заявлением либо в день поступления заявления, направленного в электронной форме или почтой (заказным письмом, курьером).
2.	Рассмотрение заявления о выдаче документов (единого жилищного документа, копии финансово-лицевого счета, выписки из домовой книги, карточки учета собственника жилого помещения, справок и иных документов)	Сотрудник учреждения, предоставляющего услугу	В день обращения с заявлением либо в день поступления заявления, направленного в электронной форме или почтой (заказным письмом, курьером).
3.	Предоставление (или мотивированный отказ в предоставлении) документов (единого жилищного документа, копии финансово-лицевого счета, выписки из домовой книги, карточки учета собственника жилого помещения, справок и иных документов)	Сотрудник учреждения, предоставляющего услугу	1 рабочий день

2.5 Правовые основания для предоставления государственной услуги.

Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

- Земельным кодексом Российской Федерации;
- Градостроительным кодексом Российской Федерации;
- Налоговым кодексом Российской Федерации;
- Федеральным законом от 21 июля 1997 г. N 122-ФЗ "О государственной регистрации прав на недвижимое имущество и сделок с ним";
- Федеральным законом от 27.07.2006 N 152-ФЗ "О персональных данных";
- Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";
- Федеральным законом от 09.02.2009 N 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления";
- Постановлением Правительства Российской Федерации от 13.08.2006 N 491 "Об утверждении Правил содержания общего имущества в многоквартирном доме и правил изменения размера платы за содержание и ремонт жилого помещения в случае оказания услуг и выполнения работ по управлению, содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность";
- Правилами регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации, утвержденные Постановлением Правительства Российской Федерации от 17.07.1995 N 713;
- Постановлением Правительства Российской Федерации от 23.05.2006 N 307 "О порядке предоставления коммунальных услуг гражданам";
- Постановлением Правительства Российской Федерации от 21.03.2006 N 153 "О некоторых вопросах реализации подпрограммы "Выполнение государственных обязательств по обеспечению жильем категорий граждан, установленных федеральным законодательством" федеральной целевой программы "Жилище" на 2002 - 2010 годы";

2.6 Перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги.

Документы оформляются на русском языке либо имеют заверенный перевод на русский язык.

В письменном обращении заявителя (в том числе в электронной форме) в обязательном порядке должны быть указаны:

- наименование предприятия, либо фамилия, имя, отчество, руководителя органа ответственного за предоставление услуги

- фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя почтовый адрес (электронный адрес), по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения,

- изложение сути обращения,

- личная подпись заявителя,

- дата обращения.

Документы, являющиеся основанием для предоставления государственной услуги, доставляются в орган, предоставляющий услугу посредством личного обращения (*очная форма*) заявителя либо направления документов по почте заказным письмом (бандеролью с описью вложенных документов и уведомлением о вручении) или по электронной почте (*заочная форма*).

Датой обращения и представления документов является день получения и регистрации документов сотрудником, ответственным за работу с входящей (исходящей) корреспонденцией.

Предоставляются оригиналы документов либо их заверенные копии.

При *очной форме* предоставления государственной услуги заявитель обращается лично или через доверенное лицо и выбирает вариант предоставления указанных документов в соответствии таблицами №4, №5, №6.

При *заочной форме* предоставления государственной услуги заявитель выбирает вариант предоставления указанных документов в соответствии с таблицей №4 и обращается в орган местного самоуправления в сфере жилищно-коммунального хозяйства одним из следующих способов:

- по почте или с помощью курьера;

- с использованием электронной почты;

- через Портал.

Таблица №4. Формы и вид обращения заявителя при обращении в учреждения, участвующие в предоставлении государственной услуги, в случае, если заявителем выступает лицо, указанное в заявлении о выдаче документов (единого жилищного документа, копии финансово-лицевого счета, выписки из домовой книги, карточки учета собственника жилого помещения, справок и иных документов):

№	Наименование документа	Необходимость предоставления, в следующих случаях	При очной форме подачи документов			При заочной форме подачи документов			
			Бумажный вид		Электронный вид	Бумажный вид		Бумажно-электронный вид	Электронный вид
			Вид документа	Кол-во	Вид документа	Вид документа	Кол-во	Вид документа	Вид документа
1	Заявление о выдаче документов (единого жилищного документа, копии финансово-лицевого счета, выписки из домовой книги, карточки учета собственника жилого помещения, справок и иных документов)		Оригинал	1	-	Оригинал	1	1. Скан-копия документа, сформированного в бумажном виде 2. Факсимильное сообщение, содержащее документ, сформированный в бумажном виде	1. Документ, заверенный ЭЦП Заявителя 2. Документ, с отметкой об успешном завершении процедуры аутентификации Заявителя

2	Паспорт гражданина Российской Федерации или документ, удостоверяющий личность		Оригинал, предъявляется при обращении	-	Идентификация при помощи ЭЦП	Копия	1	1. Скан-копия документа 2. Факсимильная копия документа	Успешное завершение процедур идентификации Заявителя
---	---	--	---------------------------------------	---	------------------------------	-------	---	--	--

Таблица № 5. Формы и вид обращения заявителя при обращении в учреждения, участвующие в предоставлении государственной услуги, в случае, если заявителем выступает законный представитель лица, указанного в заявлении о выдаче документов (единого жилищного документа, копии финансово-лицевого счета, выписки из домовой книги, карточки учета собственника жилого помещения, справок и иных документов):

№	Наименование документа	Необходимость предоставления, в следующих случаях	При очной форме подачи документов			При заочной форме подачи документов			
			Бумажный вид		Электронный вид	Бумажный вид		Бумажно-электронный вид	Электронный вид
			Вид документа	Кол-во	Вид документа	Вид документа	Кол-во	Вид документа	Вид документа
1	Заявление-анкета или согласие с предложением о предоставлении государственной услуги по организации временного трудоустройства		Оригинал	1	-	Оригинал	1	1. Скан-копия документа, сформированного в бумажном виде 2. Факсимильное сообщение, содержащее документ, сформированный в бумажном виде	1. Документ, заверенный ЭЦП Заявителя 2. Документ, с отметкой об успешном завершении процедуры аутентификации Заявителя
2	Паспорт гражданина Российской Федерации или документ, удостоверяющий личность		Оригинал, предъявляется при обращении	-	Идентификация при помощи ЭЦП	Копия	1	1. Скан-копия документа 2. Факсимильная копия документа	Успешное завершение процедур идентификации Заявителя

3	Документ, подтверждающий право представителя интересов Заявителя		Оригинал или заверенная копия, предъявляется при обращении	-	-	Копия	1	1. Скан-копия документа 2. Факсимильная копия документа	Документ, заверенный ЭЦП Заявителя
4	Паспорт гражданина РФ или иной документ, удостоверяющий личность представителя		Оригинал, предъявляется при обращении	-	Идентификация при помощи ЭЦП	Копия	1	1. Скан-копия документа 2. Факсимильная копия документа	Успешное завершение процедур идентификации представителя

Таблица №6. Формы и вид обращения заявителя при обращении в учреждения, участвующие в предоставлении государственной услуги, в случае, если заявителем выступает юридическое лицо, указанное в заявлении о выдаче документов (единого жилищного документа, копии финансово-лицевого счета, выписки из домовой книги, карточки учета собственника жилого помещения, справок и иных документов):

№	Наименование документа	Необходимость предоставления, в следующих случаях	При очной форме подачи документов			При заочной форме подачи документов			
			Бумажный вид		Электронный вид	Бумажный вид		Бумажно-электронный вид	Электронный вид
			Вид документа	Кол-во	Вид документа	Вид документа	Кол-во	Вид документа	Вид документа
1	Заявление о выдаче документов (единого жилищного документа, копии финансово-лицевого счета, выписки из домовой книги, карточки учета собственника жилого помещения, справок и иных документов)		Оригинал	1	-	Оригинал	1	1. Скан-копия документа, сформированного в бумажном виде 2. Факсимильное сообщение, содержащее документ, сформированный в бумажном виде	1. Документ, заверенный ЭЦП Заявителя 2. Документ, с отметкой об успешном завершении процедуры аутентификации Заявителя

2	Документы, подтверждающие личность и полномочия представителя юридического лица действовать от имени юридического лица (доверенность, оформленная в установленном порядке, и документ, удостоверяющий личность)		Оригинал, предъявляется при обращении	-	Идентификация при помощи ЭЦП	Копия	1	1. Скан-копия документа 2. Факсимильная копия документа	Успешное завершение процедур идентификации Заявителя
3	копия свидетельства о регистрации юридического лица		Копия	-	Идентификация при помощи ЭЦП	Копия	1	1. Скан-копия документа 2. Факсимильная копия документа	Успешное завершение процедур идентификации Заявителя

2.7 Основание для отказа в предоставлении государственной услуги.

- обращение заявителя за выдачей документов, оформление которых не осуществляется учреждением;
- предоставление неполного комплекта документов для получения услуги;
- представление заявителем неправильно оформленных или утративших силу документов, если указанные обстоятельства были установлены в процессе подготовки запрашиваемого документа.

2.8 Размер платы, взимаемой с заявителя

Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

2.9 Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги и при получении результата предоставления государственной услуги

2.9.1. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявителем документов на предоставление государственной услуги на личном приёме у должностного лица не должен превышать 30 минут.

При подаче заявителем документов на предоставление государственной услуги через почту, в том числе электронную почту, очередность определяется временем их поступления.

Максимальный срок получения результата государственной услуги (исполнения поручения по устному обращению заявителя, принятого в ходе личного приёма у должностного лица) не превышает 30 дней, если иной, более короткий, срок не установлен в поручении.

При подаче документов через почту, в том числе электронную почту, максимальный срок получения результата предоставления государственной услуги – 30 дней с момента получения документов заявителя.

2.10 Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги

Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги.

Максимальная продолжительность регистрации документов при подаче заявления на предоставление государственной услуги на личном приёме у должностного лица не должна превышать 10 минут.

Максимальная продолжительность регистрации документов, полученных по почте, в том числе электронной почте не должна превышать 3 дней.

2.11 Требования к помещениям, в которых предоставляются государственные услуги, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении государственной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления каждой государственной

2.11.1 Помещение, выделенное для предоставления государственной услуги, должно соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам, оборудовано противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

2.11.2 В указанном помещении должны размещаться стенды с информацией о перечне документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, образцами заполнения заявлений о предоставлении муниципальной услуги.

2.11.3 Для ожидания приема заявителям отводятся места, оснащенные стульями и столами. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не может составлять менее двух мест.

2.11.4 Прием должен осуществляться в специально предназначенных для этих целей кабинетах, имеющих оптимальные условия для приема заявителей и работы. Каждое рабочее место специалистов должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым базам данных и организационной технике.

2.11.5 В целях обеспечения конфиденциальности сведений о заявителе, одним специалистом одновременно ведется прием только одного посетителя. Одновременное консультирование и (или) прием двух и более посетителей не допускается.

2.11.6 На информационном стенде должны размещаться следующие информационные материалы:

- перечень документов, которые заявитель должен представить для предоставления муниципальной услуги;
- образцы заполнения документов;
- адрес, номера телефонов и факса, график работы, адрес электронной почты фамилии, имена, отчества должностных лиц, ответственных за предоставление муниципальной услуги;
- перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги;
- необходимая информация о предоставлении муниципальной услуги.

Текст материалов, размещаемых на стенде, напечатан удобным для чтения шрифтом, основные моменты и наиболее важные места выделены.

2.12 Показатели доступности и качества государственных услуг

2.12.1 Показателями доступности государственной услуги являются:

- предоставление государственной услуги любым физическим, юридическим лицам и их представителям;

- возможность подачи документов для предоставления государственной услуги в электронной форме;

- минимальное количество документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

- реализация права заявителя неоднократно обращаться за предоставлением государственной услуги.

- доступность предоставления информации о предоставлении государственной услуги на Портале должна составлять 7 дней в неделю, 24 часа в сутки.

2.12.2 Критериями оценки качества муниципальной услуги являются:

- полнота предоставления государственной услуги в соответствии с установленными настоящим регламентом требованиями ее предоставления;

- степень удовлетворённости процессом и результатом предоставления государственной услуги, определяемая путём изучения обращений заявителей муниципальной услуги.

2.12.13 Порядок информирования по вопросам предоставления государственной услуги

2.12.13.1 Информация по вопросам предоставления государственной услуги является открытой и общедоступной.

2.12.13.2 Информирование Заявителей о порядке предоставления государственной услуги осуществляется при личном обращении заявителя, при письменном обращении, с использованием телефонной связи, электронного информирования, а также посредством почтового отправления.

Основными требованиями к порядку информирования граждан о предоставлении государственной услуги являются: достоверность предоставляемой информации, четкость в изложении информации, полнота информирования.

2.12.13.3 Сведения о местонахождении, графиках работы, почтовых и электронных адресах, справочных телефонах, а также сведения о должностных лицах, сотрудниках

непосредственно предоставляющих государственную услугу, должна размещаться на информационном стенде

2.12.13.4 Основными требованиями к информированию заявителей по вопросам предоставления государственной услуги являются:

- актуальность;
- своевременность;
- четкость в изложении материала;
- полнота информации;
- наглядность форм подачи материала;
- удобство и доступность.

Время получения ответа при индивидуальном устном информировании по вопросам предоставления муниципальной услуги не должно превышать 30 минут.

2.12.13.5 Требования к форме и характеру взаимодействия должностных лиц с заявителями по вопросам предоставления муниципальной услуги:

- при личном обращении заявителя, ответе на телефонный звонок должностное лицо (ответственный исполнитель) должен представиться, назвав свою фамилию, имя, отчество, должность, наименование предприятия, и предложить представиться собеседнику, выслушивать и уточнить суть вопроса, самостоятельно дать ответ на заданный заявителем вопрос;

- в конце информирования (лично или по телефону) должностное лицо (ответственный исполнитель) должен кратко подвести итоги и перечислить меры, которые следует принять заявителю (кто именно, когда и что должен сделать);

- ответ на письменное обращение (в том числе на обращение по электронной почте) дается в простой, четкой и понятной форме с указанием фамилии и инициалов, номера телефона работника, исполнившего ответ на обращение. Ответ на письменное обращение подписывается руководителем органа ответственного за предоставление услуги. Ответ на письменное обращение (в том числе на обращение по электронной почте) дается в срок, не превышающий 30 дней со дня регистрации обращения.

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

Информация о данной услуге размещается в Сводном реестре государственных и муниципальных услуг и на Портале.

Для заявителей обеспечивается возможность осуществления мониторинга хода предоставления услуги с использованием Портала услуг.

Обеспечивается возможность получения результатов предоставления услуги в электронном виде на Портале.

III. Административные процедуры

3.1 Предоставление муниципальной услуги

Предоставление муниципальной и включает в себя следующие административные процедуры:

- прием, регистрация обращений о выдаче документов (единого жилищного документа, копии финансово-лицевого счета, выписки из домовой книги, карточки учета собственника жилого помещения, справок и иных документов);

- рассмотрение заявления о выдаче документов (единого жилищного документа, копии финансово-лицевого счета, выписки из домовой книги, карточки учета собственника жилого помещения, справок и иных документов);

- предоставление (или мотивированный отказ в предоставлении) документов (единого жилищного документа, копии финансово-лицевого счета, выписки из домовой книги, карточки учета собственника жилого помещения, справок и иных документов).

Последовательность предоставления муниципальной услуги представлена в блок-схеме (приложение № 5 к регламенту).

3.2 Порядок приёма и рассмотрения обращений заявителей

3.2.1 Основанием для начала действия является поступление в ходе личного приёма у должностного лица устного обращения заявителя о предоставлении информации о выдаче документов (единого жилищного документа, копии финансово-лицевого счета, выписки из домовой книги, карточки учета собственника жилого помещения, справок и иных документов).

3.2.3 Результатом исполнения административного действия является выдача единого жилищного документа, копии финансово-лицевого счета, выписки из домовой книги, карточки учета собственника жилого помещения, справок и иных документов.

3.2.4 Порядок приёма и рассмотрения письменных (в том числе в электронной форме) обращений заявителей.

3.2.4.1 Основанием для начала действия является поступление по почте или электронной почте письменного обращения заявителя о предоставлении информации по выдаче единого жилищного документа, копии финансово-лицевого счета, выписки из

домовой книги, карточки учета собственника жилого помещения, справок и иных документов.

3.2.4.2 Работник ответственный за работу с входящей (исходящей) корреспонденцией, осуществляет прием и регистрацию письменных обращений и обращений, поступивших по электронной почте:

- принимает и регистрирует обращения, поступившие по электронной почте, в компьютерной программе и в журнале регистрации письменных обращений (с пометкой «Эл/п») (приложение №4);

- принимает и регистрирует письменное обращение в журнале регистрации письменных обращений (приложение №3);

- на письменном обращении заявителя, обращении, полученном по электронной почте, ставит дату приема обращения от заявителя;

- направляет письменное обращение заявителя, обращение, полученное по электронной почте, на рассмотрение руководителю органа предоставляющего услугу.

3.2.4.3 Результатом исполнения административного действия является полученный заявителем письменный ответ (в том числе в электронной форме), содержащий информацию по выдаче единого жилищного документа, копии финансово-лицевого счета, выписки из домовой книги, карточки учета собственника жилого помещения, справок и иных документов или обоснованный отказ в получении вышеперечисленных документов.

IV. Формы контроля за исполнением Административного регламента

4.1 Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению государственной услуги, и принятием решений специалистами осуществляется должностными лицами, ответственными за организацию работы по предоставлению государственной услуги, путем проведения проверок соблюдения и исполнения специалистами положений Административного регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации и субъекта РФ.

Контроль за полнотой и качеством предоставления государственной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) специалистов или должностных лиц, ответственных за организацию работы по предоставлению государственной услуги.

По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав заявителей осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.2 Проверки полноты и качества предоставления государственной услуги осуществляются на основании индивидуальных правовых актов (приказов, распоряжений) органа исполнительной власти.

Проверки могут быть плановыми и внеплановыми. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением государственной услуги (комплексные проверки), или отдельные вопросы (тематические проверки). Проверка также может проводиться по конкретному обращению заявителя.

Проверки целевого использования средств могут проводиться финансовыми или контрольными органами субъекта РФ.

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

Орган исполнительной власти субъекта РФ может проводить с участием представителей общественности опросы, форумы и анкетирование получателей государственной услуги по вопросам удовлетворенности полнотой и качеством предоставления государственной услуги, соблюдения положений настоящего Административного регламента, сроков и последовательности действий (административных процедур), предусмотренных настоящим Административным регламентом.

4.3 Персональная ответственность

Специалист, ответственный за выполнение услуги, несет персональную ответственность за:

- правильность заполнения;
- соблюдение срока выполнения;
- правильность ввода информации в базу данных;
- соблюдение сроков и порядка предоставления информации.

Начальник отдела несет персональную ответственность за:

- соблюдение графика приема граждан;
- правильность принятия решения о предоставлении услуги, отказе в услуге;
- соблюдение срока назначения;
- правильность и своевременность оформления услуги;

Начальник отдела и специалисты отдела несут персональную ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации и НПА Субъекта РФ.

За допущенные нарушения правильности вышеуказанных действий и сроков, руководитель органа исполнительной власти принимает решение о привлечении сотрудников к дисциплинарной ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации и НПА Субъекта РФ.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, а также должностных лиц, государственных или муниципальных служащих

5.1 Перечень органов, в которые можно направить жалобу

Заявители имеют право на обжалование действий или бездействия должностных лиц управления в досудебном и судебном порядке.

Заявитель может сообщить о нарушении своих прав и законных интересов, противоправных решениях, действиях или бездействии должностных лиц, нарушении положений Административного регламента, некорректном поведении или нарушении служебной этики, обратившись с жалобой к руководителю органа или организации предоставляющие государственные услуги.

Заявитель имеет право:

- обратиться с жалобой лично
- или направить письменное обращение, жалобу (претензию, обращение) по почте (заказным письмом) или курьером
- обратиться с жалобой через личный кабинет на Портале;

Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы (претензии).

Кроме того, заявители могут обратиться по вопросу защиты своих прав в прокуратуру по месту жительства.

5.2 Сроки рассмотрения жалоб

При обращении заявителей в любой форме срок рассмотрения жалобы не должен превышать 30 дней с момента регистрации такого обращения.

В исключительных случаях (в том числе при принятии решения о проведении проверки), а также в случае направления запроса другим государственным органам, органам местного самоуправления и иным должностным лицам для получения необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов руководитель органа исполнительной власти вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения заявителя.

По результатам рассмотрения жалобы должностным лицом принимается решение об удовлетворении требований заявителя либо об отказе в удовлетворении жалобы.

Ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется заявителю следующим образом:

- вручается заявителю при личном обращении
- направляется по почте (заказным письмом) или курьером
- через личный кабинет на Портале

5.3 Порядок оформления жалобы

Сообщение заявителя должно содержать следующую информацию:

- фамилию, имя, отчество гражданина (наименование юридического лица), которым подается сообщение, его место жительства или пребывания;
- наименование органа, должность, фамилию, имя и отчество специалиста (при наличии информации), решение, действие (бездействие) которого нарушает права и законные интересы заявителя;
- суть нарушенных прав и законных интересов, противоправного решения, действия (бездействия);
- сведения о способе информирования заявителя о принятых мерах по результатам рассмотрения его сообщения.

Основанием для начала административных процедур досудебного обжалования является несогласие заявителя с отказом в предоставлении государственной услуги, ее прекращении, отсутствие сообщения в установленный Административным регламентом срок о принятом решении.

Заявитель имеет право:

- обратиться с жалобой лично
- направить письменное обращение, жалобу (претензию, обращение) по почте (заказным письмом) или курьером
- обратиться с жалобой через личный кабинет на Портале

Таблица № 7. Формы и вид обращения заявителя при обращении с жалобой к руководителю органа или организации предоставляющей государственные услуги

№	Наименование документа, подтверждающего результат выполнения административной процедуры	Форма получения документа, подтверждающего результат услуги				
		Очная форма		Заочная форма		
		бумажный вид	электронный вид	бумажный вид	бумажно-электронный вид	электронный вид
1.	Жалоба (претензия, обращение) к руководителю органа или организации предоставляющие государственные услуги	Документ, подписанный лично заявителем	-	Документ, подписанный лично заявителем	1.Скан-копия документа, сформированного в бумажном виде 2.Факсимильное сообщение, содержащее документ, сформированный в бумажном виде	Документ, заверенный ЭЦП заявителя

К жалобе могут быть приложены копии документов, подтверждающих изложенные в жалобе обстоятельства, в том числе копия перечня препятствий, уведомления, иных документов на усмотрение заявителя. В таком случае в жалобе приводится перечень прилагаемых к ней документов.

Если документы, имеющие существенное значение для рассмотрения жалобы, отсутствуют или не приложены к обращению, решение принимается без учета доводов, в подтверждение которых документы не представлены.

При желании заявителя обжаловать действие или бездействие должностного лица, последний обязан сообщить ему свою фамилию, имя, отчество и должность, и фамилию, имя, отчество и должность лица, которому могут быть обжалованы действия.

Заявление об обжаловании подается в произвольной форме.

5.4 Основания отказа в рассмотрении обжалования

5.4.1 Основания отказа в рассмотрении обжалования при очном обращении заявителя

5.4.1.1 Если в жалобе не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

5.4.1.2 При получении обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, управление вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить заявителю, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

5.4.1.3 Если текст обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.4.1.4 Если в обращении заявителя содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, уполномоченное на то должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.

5.4.1.5 Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, заявителю, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

5.4.1.6 Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

5.4.1.7 Если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе вновь направить повторное обращение.

5.4.2 Основания отказа в рассмотрении обжалования при заочном обращении заявителя

5.4.2.1 Основания для отказа при заочном обращении в бумажном виде

Основаниями для отказа при заочном обращении в бумажном виде являются все основания, перечисленные выше в п.5.4.1.

5.4.2.2 Основания для отказа при заочном обращении в бумажно-электронном виде

Основаниями для отказа при заочном обращении в бумажно-электронном виде являются все основания, перечисленные выше в п.5.4.1.

5.4.2.3 Основания для отказа при заочном обращении в электронном виде

Основаниями для отказа при заочном обращении в электронном виде являются все основания, перечисленные выше в п.5.4.1. кроме пунктов 5.4.1.1,5.4.1.3.

5.5 Результат рассмотрения обжалования

Результатом досудебного обжалования является:

Если в результате рассмотрения обращение (жалоба) признано обоснованным, принимаются меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя, и решение о привлечении к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации должностного лица, ответственного за действия (бездействие) и решения, осуществленные (принятые) в ходе предоставления услуги и повлекшие за собой обращение (жалобу)

Процедура досудебного обжалования завершается путем получения заявителем:

- предоставлением услуги

Уведомление, содержащее результат обжалования направляется заявителю следующим образом:

- вручается заявителю при личном обращении

- направляется по почте (заказным письмом) или курьером

- через личный кабинет на Портале

Заявитель вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления государственной услуги, действия или бездействие должностных лиц управления в судебном порядке, подав заявление (письменное или электронное) в трехмесячный срок со дня, когда ему стало известно о нарушении его прав и законных интересов, в суд общей юрисдикции района по месту нахождения управления.

5.6 Порядок судебного обжалования

Действия (бездействие) должностных лиц и решения, принятые в ходе предоставления государственной услуги, могут быть обжалованы заявителями в судебном порядке в соответствии с действующим законодательством.

Приложение №1

к административному регламенту предоставления муниципальной услуги «Выдача документов (единого жилищного документа, копии финансово-лицевого счета, выписки из домовой книги, карточки учета собственника жилого помещения, справок и иных документов)»

СПРАВКА

Выдана гр. _____

В том, что он (а) действительно проживает в доме № _____

кв. № _____ по ул. _____

гор. _____ зарегистрирован

По паспорту: серия _____ № _____ и на его иждивении находятся:

Справка выдана для предъявления в _____

Руководитель _____ Управляющий делами _____

Приложение №2

к административному регламенту предоставления муниципальной услуги «Выдача документов (единого жилищного документа, копии финансово-лицевого счета, выписки из домовой книги, карточки учета собственника жилого помещения, справок и иных документов)»

ВЫПИСКА

Форма 17

из поквартирной карточки по ул. _____ д.____,

Ф И О	Год рожд ения	Родственные отношения	Откуда прибыл	Паспортные данные	Дата прописки	Выписка

Дата выдачи «_____» _____ 201 г.

Руководитель

Главный бухгалтер

Паспортист

Приложение №3

к административному регламенту предоставления муниципальной услуги «Выдача документов (единого жилищного документа, копии финансово-лицевого счета, выписки из домовой книги, карточки учета собственника жилого помещения, справок и иных документов)»

ЖУРНАЛ

регистрации устных обращений граждан

N п/п	Дата	Ф.И.О., адрес	Краткое содержание заявления	Принятое решение	Примечание
1	2	3	4	5	6

Приложение №4

к административному регламенту предоставления муниципальной услуги «Выдача документов (единого жилищного документа, копии финансово-лицевого счета, выписки из домовой книги, карточки учета собственника жилого помещения, справок и иных документов)»

ЖУРНАЛ

регистрации письменных заявлений граждан

N п/п	Дата	Ф.И.О., адрес	Краткое содержание заявления	Принятое решение	Примечание
1	2	3	4	5	6

к административному регламенту предоставления муниципальной услуги «Выдача документов (единого жилищного документа, копии финансово-лицевого счета, выписки из домовой книги, карточки учета собственника жилого помещения, справок и иных документов)»

Блок-схема предоставления услуги

