Проект

Приложение

к Постановлению

Мэрии г.Грозного

от «\_\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_№\_\_\_\_\_

Административный регламент

предоставления муниципальной услуги «Выдача справок, акта проверки жилищных условий и выписки из похозяйственных книг » Префектурой Старопромысловского района

I. Общие положения

     1.1.  Предметом регулирования Административного регламента являются отношения, возникающие при  предоставлении муниципальной услуги «Выдача справок, акта проверки жилищных условий и выписки из похозяйственных книги» (далее – административный регламент).

    1.2. Заявителями  являются:

а) граждане Российской Федерации

б) иностранные граждане

в) юридические лица

          От имени заявителя могут выступать физические  и юридические лица, имеющие право в соответствии с законодательством Российской Федерации, либо в силу  наделения их заявителями в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, полномочиями выступать от их имени.

1.3. Информирование о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется в отделе по работе с обращениями граждан и социальной защиты (далее – соц.отдел) и территориальными округами (далее-ТО) префектуры Старопромысловского района, с использованием средств почтовой, телефонной связи, электронного информирования.

Индивидуальное устное консультирование каждого заявителя специалистами префектуры   не может превышать 15 минут. Время ожидания заявителя при индивидуальном устном консультировании не может превышать 20 минут. В случае, если для подготовки ответа требуется продолжительное время, специалист, осуществляющий индивидуальное устное консультирование, может предложить заявителю обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначить другое удобное для заявителя время для устного консультирования.

Индивидуальное консультирование по телефону специалист должен корректно и внимательно относиться к заинтересованным лицам. Время разговора не должно превышать 10 минут.

   1.4. Местонахождение  префектуры Старопромысловского района:

Адрес: г.Грозный ,ул. Исмаилова д.4 . тел. 8 (8712)29-59-72

Адрес интернет сайта Префектуры Старопромысловского района г. Грозного: Staropromyslovsky.rchr.ru

Адрес электронной почты Префектуры Старопромысловского района г. Грозного : [Staroprom\_prefekt@mail.ru](mailto:Staroprom_prefekt@mail.ru):

1.5. График работы префектуры:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| День недели | Время приёма | Перерыв |
| Понедельник | с 9.00 до 18.00 | с 13.00 до 14.00 |
| Вторник | с 9.00 до 18.00 | с 13.00 до 14.00 |
| Среда | с 9.00 до 18.00 | с 13.00 до 14.00 |
| Четверг | с 9.00 до 18.00 | с 1300 до 14.00 |
| Пятница | с 9.00 до 18.00 | с 13.00 до 14.00 |
| Суббота | Выходной | |
| Воскресенье | Выходной | |

1.6. Участие других организаций, в предоставлении муниципальной услуги  не требуется.

1.7. Порядок получения информации заявителями по вопросам предоставления муниципальной услуги:

- Информирование о предоставлении муниципальной услуги осуществляется специалистами, ответственными за предоставление муниципальной услуги, а так же размещается на официальном сайте Мэрии г. Грозного [grozmer@mail.ru](mailto:grozmer@mail.ru) и официальном сайте Префектуры Старопромысловского района [Staroprom\_prefekt@mail.ru](mailto:Staroprom_prefekt@mail.ru)

Специалисты, ответственные за предоставление муниципальной услуги, осуществляют информирование по следующим направлениям:

- о местонахождении и графике работы префектуры;

- о справочных номерах телефонов префектуры;

- об адресе электронной почты префектуры, о возможности получения муниципальной услуги в электронном виде через региональный портал;

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

- о порядке, форме и месте размещения информации.

Основными требованиями к консультации являются:

- полнота, актуальность и достоверность информации о порядке предоставления муниципальной услуги;

- своевременность;

- четкость в изложении материала;

- наглядность форм подачи материала;

- удобство и доступность.

Время получения ответа при индивидуальном устном консультировании не должно превышать 30 минут.

1.8. Информирование заявителей о предоставлении муниципальной услуги  и ходе предоставления муниципальной услуги осуществляется в форме:

- непосредственного общения с заявителем (при личном обращении либо по телефону) со специалистами, ответственными за предоставление муниципальной услуги;

- взаимодействия должностного лица, ответственного за предоставление муниципальной услуги, с заявителями по почте, электронной почте.

II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги:  «Выдача справок, выписки из похозяйственной книги »

2.2. Муниципальную услугу предоставляет отдел по работе с обращениями граждан и социальной защиты (далее- соц.отдел) и территориальные округа (далее-ТО) префектуры Старопромысловского района г. Грозного.

       2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является выдача справок, предоставление выписки из похозяйсвенной книги .

         2.4. Срок предоставления муниципальной услуги, в том не более 30 дней в соответствии с законодательством.

2.5. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги:

а) Конституция Российской Федерации ;

б) Федеральный закон от 06.10.2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

в) Федеральный закон от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» ;

     г)   Федеральный закон от 27.07.2010 года № 210-ФЗ «Об организации

предоставления государственных и муниципальных услуг»;

д)  Гражданский кодекс Российской Федерации ;

         е)  Федеральный закон от 07.07.2003 № 112-ФЗ « О личном подсобном хозяйстве»;

ж) Устав города Грозный;

з) Постановление Мэрии г. Грозного от 30.07.2012г. № 38 «О разработке и утверждению административных регламентов муниципальных услуг и муниципальных функций».

    2.6. Для подготовки специалистами префектуры   справки, акта обследования жилищных условий или выписки из похозяйственной книги заявитель обязан предоставить документы:

а) о составе семьи

-паспорт гражданина Российской Федерации каждого члена семьи;

-домовая книга;

-свидетельство о рождении детей;

-свидетельство об усыновлении (удочерении).

б) о совместном проживании ребенка с родителем (усыновителем, опекуном, попечителем)

- паспорт гражданина Российской Федерации каждого члена семьи;

- домовая книга;

- свидетельство о браке (расторжении брака);

- свидетельство о смерти;

-свидетельство о рождении детей;

- свидетельство об усыновлении (удочерении);

- удостоверение (об опеке, попечительстве).

в) о лицах, зарегистрированных по месту жительства заявителя

-паспорт гражданина Российской Федерации;

-домовая книга.

г) об иждивении

-паспорт гражданина Российской Федерации каждого члена семьи;

-свидетельство о рождении детей;

-свидетельства об усыновлении (удочерении);

-удостоверение (об опеке, попечительстве);

-справка о доходах каждого члена семьи.

д) о месте фактического проживания

-паспорт гражданина Российской Федерации;

-обследование по месту жительства.

е) о совместном проживании и нахождении на иждевении на момент смерти

- паспорт гражданина Российской Федерации;

- свидетельство о смерти;

- домовая книга;

- справка о доходах каждого члена семьи;

- обследование по месту жительства.

ж) о наличии личного подсобного хозяйства

-паспорт гражданина Российской Федерации;

-ИНН;

-правоустанавливающие документы на земельный участок;

-документы на домовладение;

-акт обследования личного подсобного хозяйства/ земельного участка;

з) выписка из похозяйственной книги\_( Приложение 2)

-паспорт гражданина Российской Федерации;

-ИНН;

-правоустанавливающие документы на недвижимое имущество;

-правоустанавливающие документы на земельный участок;

-акт обследования личного подсобного хозяйства/ земельного участка.

и) о наличии приусадебного участка

-паспорт гражданина Российской Федерации;

-правоустанавливающие документы на приусадебный участок;

-акт обследования приусадебного участка.

к) о строениях, расположенных на земельном участке

-паспорт гражданина Российской Федерации,

-правоустанавливающие документы на недвижимое имущество,

-акт обследования земельного участка

л) о регистрации и проживании на момент смерти

-паспорт гражданина Российской Федерации;

-домовая книга;

-свидетельство о смерти;

-правоустанавливающие документы на домовладение;

-обследование по месту жительства.

м) о воспитании детей до достижения восьмилетнего возраста

-паспорт гражданина Российской Федерации;

-домовая книга;

-свидетельство о рождении детей.

н) об уходе за ребенком до трехлетнего возраста

- паспорт гражданина Российской Федерации;

- домовая книга;

- свидетельство о рождении детей.

о) о том, что гражданин нигде не работает  ( до 30 лет)

-паспорт гражданина Российской Федерации;

- справка  с пенсионного фонда о том, что на заявителя не было  и  нет отчислений по настоящее время.

п) о совместном проживании на момент смерти

-паспорт гражданина Российской Федерации;

-свидетельство о смерти;

-домовая книга;

- обследование по месту жительства.

р) о пользовании (владении) жилым помещением

-паспорт гражданина Российской Федерации;

-правоустанавливающие документы на домовладение;

-визуальный осмотр объекта.

с) о наличии недвижимого имущества и отсутствии проживающих/зарегистрированных лиц

- паспорт гражданина Российской Федерации;

- домовая книга;

- правоустанавливающие документы на домовладение;

- обследование по месту жительства.

т) о регистрации и проживании на момент смерти

-паспорт гражданина Российской Федерации;

-домовая книга;

-свидетельство о смерти;

-правоустанавливающие документы на домовладение;

-обследование по месту жительства.

у) акт проверки жилищных условий ( Приложение 3)

- паспорт гражданина Российской Федерации каждого члена семьи;

- правоустанавливающие документы на домовладение

- обследование по месту жительства.

2.7. Специалисты не вправе требовать от заявителя  документы, предоставление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги.

       2.8. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов отсутствует.

2.9. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги в выдаче справки,  выписки из похозяйственной книги является отсутствие  документов, указанных в пункте 2.5.

2.10. Предоставление муниципальной услуги осуществляется на бесплатной основе.

2.11. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги или при получении результата предоставления муниципальной услуги должен составлять не более 20 минут.

2.12. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги не должен превышать 15 минут.

2.13. Требование к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга:

- здание, в котором происходит информирование о предоставлении муниципальной услуги, должно быть оборудовано входом для доступа заявителей;

- прием заявителей осуществляется в кабинетах на рабочих местах специалистов, осуществляющих предоставление муниципальной услуги;

- кабинеты приема заявителей должны быть оборудованы информационными табличками (вывесками) с указание номера кабинета;

- помещение, в котором происходит информирование о предоставлении муниципальной услуги, должно соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам, пожарной безопасности.

- количество мест ожидания определяется, исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании;

- информационный стенд должен быть  оборудован карманами формата А-4. Тексты материалов печатаются удобным для чтения шрифтом (размер шрифта не менее № 14), без исправлений, наиболее важные места выделяются другим шрифтом;

- к информационному стенду должна быть обеспечена возможность свободного доступа граждан.

- на информационном стенде размещается  следующая обязательная информация: режим работы органа, предоставляющего муниципальную услугу, номер кабинета, телефона, факса, адрес  официального сайта, фамилии, имена, отчества и должности лиц, осуществляющих приём граждан, перечень документов и образцы заполнения.

       2.14. Показатели доступности и качества муниципальной услуги:

|  |  |
| --- | --- |
| -удовлетворённость заявителей качеством и полнотой предоставляемой информации о порядке и условиях получения муниципальной услуги, предоставляемой сектором посредством: |  |
| - телефонной связи (предоставление по запросу, обращению) | 100% |
| - почтовой связи (предоставление по запросу, обращению) | 100 % |
| - размещения информации на стендах, в местах предоставления муниципальной услуги, иных отведённых для этих целей местах | 100 % |
| - обнародования (опубликования) информации в средствах массовой информации в том числе на официальном сайте. | 100 % |
| -доля случаев предоставления муниципальной услуги в установленный срок с момента сдачи документа | 100 % |
| -доля заявителей, ожидавших в очереди для подачи документов с целью предоставления муниципальной услуги не более установленного Административным  регламентом | 100% |
| -соблюдение срока регистрации запроса (заявления) заявителя | 100 % |
| -доля заявителей, удовлетворённых качеством процесса предоставления муниципальной услуги | 100 % |
| -доля заявителей, удовлетворённых качеством результата предоставления муниципальной услуги | 100 % |
| -доля случаев правильно оформленных документов специалистом, участвующим в процессе предоставления муниципальной услуги | 100 % |
| -соответствие помещений, отведённых для предоставления муниципальной услуги, в т.ч. мест ожидания приёма, санитарно-эпидемиологическим и санитарно-гигиеническим требованиям, наличие системы противопожарной и охранной сигнализации, оборудованность информационными стендами, средствами электронной техники, местами для оформления заявителями документов, а также доступными местами общественного пользования | 100 % |
| -оборудованность рабочих мест специалистов, участвующих в процессе предоставления муниципальной услуги, средствами телефонной связи, функциональной мебелью, канцелярскими принадлежностями, компьютерной техникой | 100 % |
| -доля специалистов, участвующих в процессе предоставления муниципальной услуги, с высшим профессиональным образованием | 100 % |
| -доля обоснованных жалоб к общему количеству обслуженных потребителей по данному виду услуг | 0 % |

2.15. Предоставление муниципальной услуги получение справок и выписки из похозяйственной книги  в многофункциональных центрах не предусмотрено.

III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения.

3.1. Справки и выписки  из похозяйственной книги выдаются на основании заявления после предоставления необходимых документов согласно пункту 14  настоящего административного регламента.

3.2. Прием и регистрация заявлений:

- основанием для начала административного действия по приему и регистрации заявлений на выдачу справок и выписок из похозяйственной книги с приложенными документами, предусмотренными в пункте 14 настоящего административного регламента)  является представление заявителями, желающими получить справку или выписку из похозяйственной книги.

3.3. Прием и регистрацию заявлений с приложенными документами  осуществляют специалисты соц.отдела и территориальных округов . Дата регистрации заявления с приложенными документами в журнале входящей корреспонденции является началом исчисления срока предоставления муниципальной услуги. После регистрации и рассмотрения заявления с приложенными документами, специалистами, выдается запрашиваемая справка за подписью руководителя ТО или соц.отдела.

3.4. Специалист  устанавливает личность заявителей,  проверяет наличие всех необходимых документов (исходя из перечня документов, указанного в пункте 14 настоящего административного регламента), проверяет соответствие представленных документов установленным действующим законодательством требованиям к их форме и содержанию, удостоверяясь, что:

- фамилии, имена и отчества заявителей, адреса их регистрации написаны полностью, в соответствии с документом, удостоверяющим личность;

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

- документы не заполнены карандашом;

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

Также проверяет правильность оформления заявлений. При отсутствии у заявителей заполненных заявлений или при неправильном их заполнении помогает заявителям заполнить их собственноручно.

3.5. По результатам рассмотрения заявлений и приложенных к ним документов принимается решение:

- о выдаче справки и выписки из похозяйственной книги;

- об отказе в выдаче справки и выписки из похозяйственной книги.

При отказе заявителям направляется  мотивированный отказ в письменной форме.

3.6. На основании положительного решения, специалисты соц.отдела или ТО готовят на утверждение руководителю, справки, выписки из похозяйственной книги.

3.7. При поступлении в префектуру Интернет-обращения (запроса) получателя муниципальной услуги с указанием адреса электронной почты или почтового адреса ему направляется уведомление о приеме обращения (запроса) к рассмотрению или мотивированный отказ в рассмотрении. Принятое к рассмотрению обращение (запрос) распечатывается, и в дальнейшем работа с ним ведется в установленном порядке.

3.8. При взаимодействии с органами государственной власти и организациями участвующими в предоставлении муниципальных услуг, Префектура рассматривает их запросы в первоочередном порядке в установленные законодательством либо в согласованные с указанными органами сроки.

3.9. Блок-схема предоставления муниципальной услуги (приложение 1).

IV. Формы контроля за исполнением регламента.

      4.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением ответственным должностным лицом  положений настоящего административного регламента и иных законодательных и нормативных правовых актов, устанавливающих требования к исполнению муниципальной функции, а также принятием решений ответственным должностным лицом,  осуществляет 1-ый заместитель префекта района.

     4.2. Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения  ответственным должностным лицом  положений настоящего административного регламента и иных законодательных и нормативных правовых актов, устанавливающих требования к исполнению муниципальной функции.

      4.3. Контроль за полнотой и качеством  исполнения  муниципальной функции  включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращение заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействия) должностного лица.

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

     4.5. Граждане, их объединения и организации могут контролировать исполнение муниципальной функции посредством контроля размещения информации на сайте, письменного и устного обращения к специалисту.

4.6. Заявитель вправе обжаловать действия (бездействие) и решения, принятые (осуществляемые) принятые в ходе исполнения муниципальной функции органом местного самоуправления или должностным лицом, муниципальным служащим.

V. Досудебный  (внесудебный) порядок обжалования решений и действий

(бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу.

      5.1. Предметом досудебного обжалования могут являться действия (бездействие) и решения, осуществляемые (принятые) органом местного самоуправления или должностным лицом, муниципальным служащим в ходе исполнения муниципальной функции на основании настоящего административного регламента.

       5.2. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в рассмотрении жалобы либо приостановления ее рассмотрения:

          - в жалобе не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

          - в жалобе содержаться нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи;

         - текст жалобы не поддается прочтению, о чем сообщается заявителю, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению, а также сообщается по телефону или факсимильной связи (при наличии такой информации и если указанные данные поддаются прочтению);

    - жалоба повторяет текст предыдущего обращения, на которое заинтересованному  лицу давался письменный ответ по существу, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства. В случае поступления такой жалобы заинтересованному лицу направляется уведомление о ранее данных ответах или копии этих ответов.

     5.3. Основанием для начала процедуры досудебного обжалования является поступление письменного или устного обращения с жалобой на действия (бездействие) и решения, осуществляемые (принятые) в ходе исполнения муниципальной функции на основании настоящего административного регламента (далее – жалоба).

     5.4. Заинтересованные лицо имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

     5.5. Жалоба может быть адресована префекту Старопромысловского района.

     5.6. В письменной жалобе указываются:

- фамилия, имя, отчество заинтересованного лица;

-полное наименование юридического лица (в случае обращения организации);

- контактный почтовый адрес;

- предмет жалобы;

- личная подпись заинтересованного лица.

     Письменная жалоба должна быть написана разборчивым почерком, не содержать нецензурных выражений.

      5.7. Информация о месте приема префекта, а также об установленных для приема днях и часах размещается на сайте префектуры. Специалисты отделов проводят личный прием граждан в соответствие с  режимом работы Префектуры.

      5.8. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан в устной форме в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

    5.9. Обращения заинтересованных лиц, содержащие обжалование решений, действий (бездействия) конкретных должностных лиц, не могут направляться этим должностным лицам для рассмотрения и (или) ответа.

     5.10. Письменная жалоба должна быть рассмотрена и принято по ней решение в течение 15 рабочих дней.

    5.11. Заинтересованному лицу направляется сообщение о принятом решении и действиях, проведенных в соответствии с принятым решением, в течение 5 рабочих дней после принятия решения.

   5.12. Результатом досудебного обжалования является принятие необходимых мер (исполнение муниципальной функции и (или) применение мер ответственности к сотруднику, ответственному за действие (бездействие) и решение, осуществляемое (принятое) в ходе исполнения муниципальной функции) и направление письменных ответов заинтересованным лицам.

      5.13.Заинтересованные лица вправе в порядке, установленном законодательством о гражданском судопроизводстве, обратиться в суд за защитой нарушенных или оспариваемых прав и законных интересов, связанных с действиями (бездействием) и решениями органов местного самоуправления, исполняющего муниципальную функцию, а также должностных лиц, муниципальных служащих.

     5.14. Гражданин может обратиться в суд с заявлением в соответствии с гражданским процессуальным законодательством Российской Федерации.

Приложение 1

Блок схема

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | Регистрация и учет обращений по установленной форме |
| 2 | Рассмотрение обращений  (в течение 10-и дней) |
| 3 | Подготовка ответов по существу постановленных вопросов |
| 4 | Выдача справок и выписок из похозяйственной книги |