

**АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДСКОГО ОКРУГА ТЕЙКОВО ИВАНОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**П О С Т А Н О В Л Е Н И Е**

**от 22.01.2020 № 23**

г. Тейково

**Об утверждении административного** **регламент****а предоставления муниципальным бюджетным учреждением городского округа Тейково «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» услуги «Выдача справок по обращению граждан»**

В соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением Правительства Российской Федерации от 16.05.2011 № 373 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг», Уставом городского округа Тейково, в целях повышения результативности и качества, открытости и общедоступности исполнения муниципальных функций и предоставления муниципальных услуг населению городского округа Тейково, администрация г.о. Тейково

**П О С Т А Н О В Л Я Е Т:**

1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальным бюджетным учреждением городского округа Тейково «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» услуги «Выдача справок по обращению граждан» (прилагается).

 2. Опубликовать настоящее постановление в Вестнике органов местного самоуправления городского округа Тейково Ивановской области и разместить на официальном сайте администрации г.о. Тейково в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

3. Настоящее постановление вступает в силу после его официального опубликования.

**Глава городского округа Тейково С.А. Семенова**

Приложение

к постановлению администрации

городского округа Тейково Ивановской области

от 22.01.2020 № 23

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**

**предоставления муниципальным бюджетным учреждением городского округа Тейково «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» услуги «Выдача справок по обращению граждан»**

**1. Общие положения**

1.1. Предмет регулирования административного регламента.

Административный регламент предоставления услуги «Выдача справок по обращению граждан» (далее – Административный регламент) разработан в целях повышения качества исполнения и доступности услуги, создания комфортных условий для получателей услуги (далее - заявители). Определяет порядок, сроки и последовательность действий (административных процедур) муниципального бюджетного учреждения городского округа Тейково «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – МФЦ).

1.2. Круг заявителей.

Заявителями, имеющими право на получение услуги, являются физические лица (в том числе иностранные граждане), юридические лица.

1.2.1. От имени физических лиц заявления о предоставлении услуги могут подавать:

законные представители (родители, усыновители, опекуны) несовершеннолетних в возрасте до 18 лет;

опекуны недееспособных граждан;

представители, действующие в силу полномочий, основанных на доверенности или договоре.

1.2.2. От имени юридических лиц письменные заявления о получении услуги могут подавать:

руководители организаций;

представители, действующие в силу полномочий, основанных на доверенности или договоре.

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении услуги.

1.3.1. Порядок информирования о предоставлении муниципальной услуги:

Место нахождения МФЦ:

155048, Ивановская область, г. Тейково, ул. Станционная, д. 11.

Телефон/факс МФЦ: 8 (49343) 4-15-20.

Адрес электронной почты МФЦ: mbu.mfc@mail.ru.

График работы МФЦ:

Понедельник 08.00 – 19.00 (без перерыва)

Вторник 09.00 – 20.00 (без перерыва)

Среда  08.00 – 19.00 (без перерыва)

Четверг 08.00 – 19.00 (без перерыва)

Пятница 08.00 – 19.00 (без перерыва)

Суббота 09.00 – 14.00 (без перерыва)

Воскресенье выходной

В предпраздничные дни продолжительность рабочего времени сокращается на 1 час.

Адрес Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций): [www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru).

Адрес Единого портала центров предоставления услуг Ивановской области: <http://mfc.ivanovoobl.ru>.

1.3.2. Способы и порядок получения информации о правилах предоставления муниципальной услуги:

Информацию о правилах предоставления услуги заявитель может получить следующими способами:

- лично;

- посредством телефонной связи;

- посредством электронной связи;

- посредством почтовой связи;

- на информационных стендах (или иным образом) в помещениях МФЦ.

1.3.3. Информация о правилах предоставления услуги, а также настоящий административный регламент размещаются:

на информационных стендах (или иным образом) в МФЦ;

на официальном сайте администрации г.о. Тейково - городтейково.рф. 1.3.4. Информирование по вопросам предоставления услуги осуществляется специалистами МФЦ.

1.3.5. Информирование о правилах предоставления услуги осуществляется по следующим вопросам:

- место нахождения МФЦ;

- должностные лица МФЦ, уполномоченные предоставлять услугу и номера контактных телефонов;

- график работы МФЦ;

- адрес электронной почты МФЦ;

- нормативные правовые акты по вопросам предоставления услуги, в том числе, настоящий административный регламент (наименование, номер, дата принятия нормативного правового акта);

- ход предоставления услуги;

- административные процедуры предоставления услуги;

- срок предоставления услуги;

- информация о стоимости услуги;

- основания для отказа в предоставлении услуги;

- досудебный и судебный порядок обжалования действий (бездействия) должностных лиц и специалистов МФЦ, ответственных за предоставление услуги, а также решений, принятых в ходе предоставления услуги;

- иная информация о деятельности МФЦ.

1.3.6. Информирование (консультирование) осуществляется специалистами МФЦ, ответственными за информирование, при обращении заявителей за информацией лично, по телефону, посредством почты или электронной почты.

Информирование проводится на русском языке в форме индивидуального или публичного информирования.

1.3.6.1. Индивидуальное устное информирование осуществляется должностными лицами, ответственными за информирование, при обращении заявителей за информацией лично или по телефону.

Специалист, ответственный за информирование, принимает все необходимые меры для предоставления полного и оперативного ответа на поставленные вопросы, в том числе с привлечением других сотрудников.

Если для подготовки ответа требуется продолжительное время, специалист, ответственный за информирование, может предложить заявителю обратиться за необходимой информацией в письменном виде, либо предложить возможность повторного консультирования по телефону через определенный промежуток времени, а также возможность ответного звонка специалиста, ответственного за информирование, заявителю для разъяснения.

При ответе на телефонные звонки специалист, ответственный за информирование, должен озвучить слова приветствия и наименование МФЦ.

Устное информирование должно проводиться с учетом требований официально-делового стиля речи. Во время разговора необходимо произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат.

1.3.6.2. Индивидуальное письменное информирование осуществляется в виде письменного ответа на обращение заинтересованного лица либо электронной почтой в зависимости от способа обращения заявителя за информацией.

1.3.6.3. Публичное письменное информирование осуществляется путем публикации информационных материалов о правилах предоставления муниципальной услуги, а также настоящего Административного регламента:

- в средствах массовой информации;

- на официальном Интернет-сайте;

- на информационных стендах (иным способом) в МФЦ.

**2. Стандарт предоставления услуги**

2.1. Наименование услуги.

Наименование услуги: «Выдача справок по обращению граждан»

2.2. Наименование организации предоставляющей услугу.

Наименование организации предоставляющей услугу: Муниципальное бюджетное учреждение городского округа Тейково «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг».

2.3. Результат предоставления услуги.

Конечным результатом предоставления услуги является выдача информации в отношении жилых помещений и проживающих в них граждан, которая ведется в виде сведений, справок, выписок, копий документов, либо отказа в выдаче информации.

2.4. Сроки предоставления услуги.

Срок предоставления справок не превышает 30 минут.

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

Предоставление услуги осуществляется в соответствии с:

- [Конституцией](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_28399/) Российской Федерации;

- Гражданским [кодексом](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_5142/) Российской Федерации;

- Жилищным [кодексом](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_51057/) Российской Федерации;

- Семейным [кодексом](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_8982/) Российской Федерации;

- [Законом](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_2255/04639a757c2dbd693185a3bc7de296851abe76b8/#dst100018) Российской Федерации от 25.06.1993 № 5242-1 «О праве граждан Российской Федерации на свободу передвижения, выбор места пребывания и жительства в пределах Российской Федерации»;

- Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

- Федеральным [законом](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_12778/) от 2212.1996 № 159-ФЗ «О дополнительных гарантиях по социальной поддержке детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей»;

- Федеральным законом от 21.07.1997 № 122-ФЗ «О государственной регистрации прав на недвижимое имущество и сделок с ним»;

- Федеральным [законом](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_16758/) от 15.11.1997 № 143-ФЗ «Об актах гражданского состояния»;

- Федеральным [законом](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_18260/) от 28.03.1998 № 53-ФЗ «О воинской обязанности и военной службе»;

- Федеральным [законом](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_61801/) от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;

- Федеральным [законом](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_103023/57225073e03d4814b9e42800d1a93d995cc8a00d/#dst100094) от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

 - [Постановлением](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_132786/#dst100067) Правительства Российской Федерации от 13.07. 2012 № 711 «О вопросах Федеральной миграционной службы»;

- [Постановлением](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_7271/92d969e26a4326c5d02fa79b8f9cf4994ee5633b/#dst100006) Правительства Российской Федерации от 17.07.1995 № 713 «Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации и Перечня лиц, ответственных за прием и передачу в органы регистрационного учета документов для регистрации и снятия с регистрационного учета граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации»;

- [Постановлением](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_64215/) Правительства Российской Федерации от 27.11. 2006 № 719 «Об утверждении Положения о воинском учете»;

- [Постановлением](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_104665/) Правительства Российской Федерации от 08.09.2011 № 697 «О единой системе межведомственного электронного взаимодействия»;

- [Постановлением](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_114205/#dst100125) Правительства Российской Федерации от 16.05.2011 № 373 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг»;

 - [Постановлением](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_120963/) Правительства Российской Федерации от 24.10.2011 № 861 «О федеральных государственных информационных системах, обеспечивающих предоставление в электронной форме государственных и муниципальных услуг (осуществление функций)»;

- [Постановлением](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_126095/) Правительства Российской Федерации от 09.02.2012 № 111 «Об электронной подписи, используемой органами исполнительной власти и органами местного самоуправления при организации электронного взаимодействия между собой, о порядке ее использования, а также об установлении требований к обеспечению совместимости средств электронной подписи»;

- [Постановлением](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_134502/) Правительства Российской Федерации от 25.08.2012 № 852 «Об утверждении Правил использования усиленной квалифицированной электронной подписи при обращении за получением государственных и муниципальных услуг и о внесении изменений в Правила разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг»;

- постановлением администрации городского округа Тейково от 02.11.2011 № 644 «Об утверждении Положения о порядке предоставления платных муниципальных услуг населению МБУ «МФЦ» (в действующей редакции);

- постановлением администрации г.о. Тейково от 31.07.2017 № 398 «Об утверждении размера платы за услуги, предоставляемые муниципальным бюджетным учреждением городского округа Тейково «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»;

- Уставом МФЦ;

- настоящим Административным регламентом.

2.6. Перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления услуги, подлежащих представлению заявителем, способы их получения заявителем, в том числе в электронной форме, порядок их представления.

2.6.1. Для получения услуги заявитель обращается с письменным или устным заявлением, с изложением существа обращения, с возможной полнотой указания сведений, необходимых для исполнения услуги.

2.6.2. Для получения услуги заявителем представляются следующие документы:

а) при запросе информации, не содержащей данных о третьих лицах:

- документ, удостоверяющий личность заявителя;

- свидетельство о собственности на жилое помещение, выписка из ЕГРН (для собственников незарегистрированных по адресу объекта предоставления услуги);

- согласие на обработку персональных данных.

б) при запросе информации, содержащей персональные данные третьих лиц, являющихся членами семьи заявителя:

- документ, удостоверяющий личность,

- свидетельство о собственности на жилое помещение, выписка из ЕГРН (для собственников незарегистрированных по адресу объекта предоставления услуги);

- документы, удостоверяющие право законных представителей (при необходимости)

- свидетельство о рождении детей (при необходимости);

- свидетельство о браке (при необходимости);

- при запросе информации, содержащей персональные данные третьих лиц, не являющихся членами семьи заявителя:

 в дополнение к перечню документов, указанных в подпункте б) пункта 2.6.2. настоящего Административного регламента, заявитель дополнительно представляет документы, подтверждающие получение согласия третьих лиц или их законных представителей на обработку персональных данных указанных третьих лиц.

2.6.3. К документам, представляемым заявителем, устанавливаются следующие требования:

документы, предусмотренные п. 2.6 настоящего Административного регламента, представляются в оригиналах, на бумажном носителе, текст документов должен поддаваться прочтению;

документы не должны содержать подчистки либо приписки, зачеркнутые слова и иные не оговоренные в них исправления, иметь серьезных повреждений, не позволяющих однозначно истолковывать их содержание, не должны иметь разночтений.

2.6.4. Предоставление заявления в письменной форме и документов (сведений), необходимых для предоставления услуги, приравнивается к согласию заявителя с обработкой его персональных данных в целях и объеме, необходимых для предоставления услуги.

2.6.5. В случае если для предоставления услуги необходима обработка персональных данных лица, не являющегося заявителем, и если в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» обработка таких персональных данных может осуществляться только с согласия указанного лица, при обращении за получением услуги заявитель дополнительно представляет документы, подтверждающие получение согласия указанного лица или его законного представителя на обработку персональных данных указанного лица. Документы, подтверждающие получение согласия, могут быть представлены в том числе в форме электронного документа.

2.6.6. По своему желанию заявитель дополнительно может представить иные документы, которые, по его мнению, имеют значение для предоставления услуги.

2.6.7. В письменном заявлении на предоставление услуги указываются следующие обязательные характеристики:

- реквизиты лица (фамилия, имя, отчество (последнее при наличии) физического лица);

- адрес проживания/ регистрации;

2.6.8. Заявление может быть заполнено от руки или машинописным способом и распечатано посредством электронных печатающих устройств. Заявление на предоставление услуги формируется в одном экземпляре и подписывается заявителем.

2.7. Перечень документов, необходимых для предоставления 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.

- свидетельство(а) о государственной регистрации актов гражданского состояния (при необходимости);

- свидетельство(а) о рождении детей (при необходимости).

2.8. Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления услуги.

Основанием для отказа в приеме документов является отсутствие регистрации гражданина в очереди посредством электронной системы управления очередью МФЦ.

2.9. Перечень оснований для приостановления либо отказа в предоставлении услуги.

Основаниями для приостановления либо отказа в предоставлении услуги являются:

- вопросы, рассмотрение которых не входит в компетенцию МФЦ, предоставляющего услугу;

- отсутствие информации о регистрации гражданина;

- предоставление документов с истекшим сроком действия;

- наличие в представленных документах исправлений, серьезных повреждений, не позволяющих однозначно истолковать их содержание;

- непредставление документов, указанных в пункте 2.6. настоящего Административного регламента;

- документы, представленные заявителем, не соответствуют требованиям пункта 2.6 настоящего Административного регламента;

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

- текст письменного обращения не поддается прочтению;

- возникновение в МФЦ чрезвычайной ситуации, препятствующей работе сотрудников МФЦ;

- предоставление неполного перечня документов, предусмотренного п. 2.6 настоящего Административного регламента.

2.10. Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление услуги.

2.10.1.Услуга предоставляется в соответствии с постановлением администрации г.о. Тейково от 31.07.2017№ 398 «Об утверждении размера платы за услуги, предоставляемые муниципальным бюджетным учреждением «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» в городе Тейково (в действующей редакции).

 2.10.2. Услуга предоставляется на платной основе физическим и юридическим лицам в соответствии с постановлением администрации городского округа Тейково от 02.11.2011 № 644 «Об утверждении Положения о порядке предоставления платных муниципальных услуг населению МБУ «МФЦ» (в действующей редакции).

2.11. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса/заявления о предоставлении услуги.

При личном обращении заявителей время ожидания в очереди при подаче запроса в устной форме и(или) заявления в письменной форме о предоставлении услуги не превышает 15 минут.

2.12. Срок и порядок регистрации запроса/заявления о предоставлении услуги.

2.12.1. Личный прием физических лиц ведется с помощью электронной системы управления очередью. При личном устном обращении заявителю выдается талон-подтверждение.

2.12.2. Гражданам предоставляется возможность предварительной записи. Предварительная запись осуществляется при личном обращении граждан, по телефону, а при наличии технической возможности - с использованием электронной почты. При предварительной записи гражданин сообщает свои данные, предмет обращения и желаемое время представления документов. Предварительная запись осуществляется путем внесения информации в электронную систему управления очередью. При обращении по телефону заявителю сообщается время приема документов и номер талона. При личном обращении заявителю выдается талон-подтверждение.

2.12.3. Письменный запрос (заявление) заявителя о предоставлении услуги регистрируется в ведомственной системе документооборота с присвоением запросу входящего номера и указанием даты его получения МФЦ.

2.13. Показатели доступности и качества услуги.

2.13.1. МФЦ посредством соблюдения сроков предоставления услуги, а также порядка предоставления услуги, установленных настоящим Административным регламентом, обеспечивает качество и доступность предоставления услуги.

2.13.2.Показатели доступности и качества услуги определяются также:

а) продолжительностью взаимодействия со специалистами, предоставляющими услугу (не должна превышать 15 минут);

б) вежливым обслуживанием заявителя специалистом, обрабатывающим запрос на получение услуги;

в) обеспечением беспрепятственного доступа лиц с ограниченными возможностями передвижения к помещениям, в которых предоставляется услуга.

2.14. Иные требования.

2.14.1. Заявителям обеспечивается возможность получения информации о порядке предоставления муниципальной услуги, а также копирования форм заявлений и иных документов, необходимых для получения услуги.

2.14.2. По запросу заявителя осуществляется выезд работника к заявителю для приема заявлений и документов, необходимых для предоставления услуги, в том числе на платной основе.

**3. Виды, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения**

3.1. Виды справок, выписок, входящих в административную процедуру.

Организация предоставления услуги МФЦ включает в себя следующие административные процедуры:

Выдача справок по обращению граждан включает в себя выдачу следующих справок (приложение № 1):

- Справка о составе семьи (Приложение № 1, форма № 1);

- Справка с места жительства (Приложение № 1, форма № 2);

- Архивная справка о регистрации умершего на день смерти (приложение № 1, форма № 3);

- Справка о данных утраченного документа удостоверяющего личность (паспорт РФ) (приложение № 1, форма № 4);

- Справка о зарегистрированных гражданах при отсутствии регистрации собственника по адресу (приложение № 1, форма № 5);

- Выписка из домовой книги (приложение № 1, форма № 6);

- Архивная справка (приложение № 1, форма № 7);

- Архивная справка об истории регистраций по адресу (приложение № 1, форма № 8); .

3.2. Перечень административных процедур.

3.2.1. Административная процедура «Выдача справок по обращению граждан» для физических и юридических лиц.

Основанием для начала административной процедуры является обращение заявителя в МФЦ с устным обращением и(или) письменным заявлением и представлением документов, указанных в пункте 2.6 настоящего Административного регламента.

С помощью электронной системы управления очередью гражданин регистрируется в очереди на предоставление услуги. Заявителю выдается талон-подтверждение. Заявитель вызывается к специалисту в соответствии с номером талона.

Специалист устанавливает предмет обращения.

Специалист удостоверяет личность заявителя, на основании документа удостоверяющего личность.

В присутствии гражданина специалист МФЦ проверяет комплектность представленных документов, актуальность представленных документов в соответствии с требованиями к срокам их действия.

Специалист МФЦ формирует необходимые справки и выписки в количестве, требуемом заявителю. Справки и выписки выдаются заявителю вместе с документами, предоставленными для оказания услуги.

Максимальный срок исполнения административной процедуры составляет 30 минут.

При установлении фактов отсутствия документов, перечень которых установлен пунктом 2.6 настоящего Административного регламента, в случае если устное заявление представляется при личном обращении, должностное лицо уведомляет заявителя о наличии препятствий для предоставления услуги, объясняет ему содержание выявленных недостатков в представленных документах и предлагает принять меры по их устранению.

При личной явке заявителя причины отказа могут быть сообщены в устной форме и(или) с вручением письменного ответа.

Результатом исполнения административной процедуры является:

- выдача заявителю испрашиваемой справки;

- уведомление об отсутствии запрашиваемых сведений;

- уведомление об отказе в предоставлении услуги.

Заявители услуги имеют право на неоднократное обращение за ее предоставлением.

**4. Формы контроля исполнения Административного регламента**

4.1. Текущий контроль соблюдения последовательности выполнения административных процедур по предоставлению услуги, определенных настоящим Административным регламентом, и за принятием решений должностными лицами осуществляется директором МФЦ, иными должностными лицами, ответственными за организацию работы по предоставлению услуги в соответствии с должностными обязанностями.

4.2. Должностные лица, ответственные за предоставление услуги, несут персональную ответственность за сроки и порядок исполнения каждой административной процедуры, указанной в настоящем Административном регламенте.

Персональная ответственность должностных лиц, ответственных за предоставление услуги, закрепляется в должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации и Ивановской области.

4.3. Контроль деятельности должностных лиц, осуществляющих работу по предоставлению услуги, производит руководитель МФЦ в форме регулярных проверок соблюдения и исполнения должностными лицами положений Административного регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации, Ивановской области, городского округа Тейково.

4.4. Проверки полноты и качества предоставления услуги могут осуществляться на основании нормативных правовых актов, соответствующих локальных актов МФЦ, а также в связи с личными обращениями получателей услуги. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением услуги (комплексные или тематические проверки).

4.5. Периодичность проведения проверок может носить текущий характер и внеплановый характер (по конкретным обращениям получателей услуги).

4.6. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав получателей услуги осуществляется привлечение виновных лиц к дисциплинарной ответственности в соответствии с федеральным и областным законодательством.

**5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также его должностных лиц**

5.1. Информация для заявителя о его праве подать жалобу на решение и(или) действие (бездействие) МФЦ и(или) его должностных лиц, при предоставлении услуги.

Заявитель вправе подать жалобу на решение и(или) действие (бездействие) МФЦ и(или) его должностных лиц, при предоставлении услуги (далее - жалоба).

5.2. Предмет жалобы.

Предметом жалобы могут являться действия (бездействие) и решения, принятые (осуществляемые) должностным лицом МФЦ в ходе предоставления услуги на основании настоящего Административного регламента, в том числе в следующих случаях:

- нарушение срока регистрации письменного заявления (обращения, запроса) заявителя о предоставлении услуги;

- нарушение срока предоставления услуги;

- отказ в приеме документов у заявителя, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ивановской области, городского округа Тейково для предоставления услуги;

- отказ в предоставлении услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами.

5.3. Уполномоченные на рассмотрение жалобы должностные лица, которым может быть направлена жалоба.

Жалоба может быть направлена заявителем в случае обжалования действия (бездействия) и решения сотрудников МФЦ – директору МФЦ.

5.4. Порядок подачи и рассмотрения жалобы.

Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме жалобы на действия (бездействие) и решения, принятые (осуществляемые) в ходе предоставления услуги.

Жалоба может быть принята при личном обращении заявителя, может быть направлена по почте, через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

В электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством связи по электронной почте сервисом Mail.ru.

Жалоба должна содержать:

- наименование органа, предоставляющего услугу, должностного лица органа, предоставляющего услугу, решения и действия (бездействие) которого обжалуются;

- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о местонахождении заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (последнее - при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии);

- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) МФЦ или его должностных лиц.

- заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии. Отсутствие указанных документов не является основанием для отказа в рассмотрении или удовлетворении жалобы.

5.5. Сроки рассмотрения жалобы.

Жалоба подлежит рассмотрению руководителем в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации.

Жалоба подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня с момента ее поступления.

5.6. Результат рассмотрения жалобы.

По результатам рассмотрения жалобы принимается решение:

- об удовлетворении жалобы, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах, возврата заявителю денежных средств, а также в иных формах;

- об отказе в удовлетворении жалобы.

Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом.

5.7. Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы.

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 5.5 Административного регламента, заявителю в письменной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

- наименование органа, предоставляющего услугу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

- номер, дата, принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

 - фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) или наименование заявителя;

- основания для принятия решения по жалобе;

- принятое по жалобе решение.

В случае если жалоба признана обоснованной - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата услуги не должен превышать 3-х рабочих дней.

**6. Порядок обжалования решений и действий (бездействия)**

**органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также его должностных лиц при предоставлении услуги**

**в части судебного обжалования**

Если заявитель или его уполномоченный представитель не удовлетворен решением, принятым в ходе рассмотрения жалобы, или решение не было принято, то он вправе обжаловать действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также его должностных лиц, в судебном порядке.

Действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также его должностных лиц, а также решения, принятые в ходе предоставления услуги, могут быть оспорены в порядке и в сроки, установленные процессуальным законодательством Российской Федерации в рамках судопроизводства, в зависимости от характера спора в соответствии с правилами подсудности.

Приложение № 1

к Административному регламенту

Форма № 1

|  |  |
| --- | --- |
| МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ГОРОДСКОГО ОКРУГА ТЕЙКОВО "МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ" |  |
| г. Тейково, ул. Станционная д.11 |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| «----» -------- 20--- г. | № |  |

С П Р А В К А

Дана в том, что гр. ----------------------, родившийся -------------- г., действительно зарегистрирован по месту жительства с ---------------- г. по адресу: -----------------------------------------

Вместе с ним совместно зарегистрированы:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Фамилия, имя, отчество | Дата рождения | Вид регис- трации | Дата постановки на учёт | Дата снятия с учёта | Степень родства |
| 1. ------------------------ | ----- | М/Ж | ------- |  | ------ |
| 2. ------------------------ | ----- | М/Ж | ------- |  | ------ |

Справка дана на основании поквартирной карточки.

Ведущий специалист \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Ф.И.О, подпись

М.П.

Приложение № 1

 к Административному регламенту

Форма № 2

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
| МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ГОРОДСКОГО ОКРУГА ТЕЙКОВО "МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ" |  |
| г. Тейково, ул. Станционная д.11 |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| «----» ---------- 20----г. | № |  |

С П Р А В К А

Дана в том, что гр. ----------------------, родившийся ----------------- г., действительно зарегистрирован по месту жительства с ----------------- г. по адресу: Ивановская, гор. -----------------------------

Справка дана на основании поквартирной карточки.

Ведущий специалист \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Ф.И.О, подпись

М.П.

Приложение № 1

 к Административному регламенту

Форма № 3

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
| МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ГОРОДСКОГО ОКРУГА ТЕЙКОВО "МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ" |  |
| г. Тейково, ул. Станционная д.11 |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| «------» -----------20---г.. | № |  |

С П Р А В К А

Дана в том, что гр. ----------------, родившийся --------------- г., постоянно по день смерти был зарегистрирован по месту жительства с ------------ г. по адресу: -------------------------------

Совместно с ним были зарегистрированы:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Фамилия, имя, отчество | Дата рождения | Вид регис- трации | Дата постановки на учёт | Дата снятия с учёта | Степень родства |
| 1-------------------- | ----- | М/Ж | --------- |  | ----- |
| 2. ------------------- | ----- | М/Ж | --------- |  | ----- |
| 3. ------------------- | ----- | М/Ж | ---------- | ------ | ----- |

Справка дана на основании поквартирной карточки.

Ведущий специалист \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Ф.И.О. подпись

М.П.

Приложение № 1

 к Административному регламенту

Форма № 4

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
| МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ГОРОДСКОГО ОКРУГА ТЕЙКОВО "МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ" |  |
| г. Тейково, ул. Станционная д.11 |  |

С П Р А В К А

|  |  |
| --- | --- |
|  | «---» ---- 20---- г. |
|  | (дата выдачи справки: число, месяц прописью, год) |
| В дело об утрате на гр. | ------------- |
| Место рождения | ----------- |
| Прибыл |  |
| Зарегистрирован по месту жительства по адресу: |  |

------------

|  |  |
| --- | --- |
| По документу: | --------------- |
| Выдан: | --------------- |

Ведущий специалист \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Ф.И.О. подпись

М.П.

Приложение № 1

 к Административному регламенту

Форма № 5

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
| МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ГОРОДСКОГО ОКРУГА ТЕЙКОВО "МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ" |  |
| г. Тейково, ул. Станционная д.11 |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| «-------» ------ 20--г. | № |  |

С П Р А В К А

|  |  |
| --- | --- |
| Выдана гр. | ---------- |

|  |  |
| --- | --- |
| в том, что по адресу | ----------- |

зарегистрированы:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Фамилия, имя, отчество | Дата рождения | Вид регис- трации | Дата постановки на учёт | Дата снятия с учёта | Родственные отношения |
| 1. | ---------- | ---- | М/Ж | --- |  |  |
| 2. | ---------- | ---- | М/Ж | --- |  | --- |
| 3. | ---------- | ----- | М/Ж | --- |  | --- |
| 4. | ---------- | ----- | М/Ж | --- |  | --- |
| 5. | ---------- | ----- | М/Ж | --- |  | --- |
| 6. | ---------- | ----- | М/Ж | --- |  | --- |

других несовершеннолетних не зарегистрировано.

Справка дана на основании поквартирной карточки.

Ведущий специалист \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Ф.И.О. подпись

М.П.

Приложение № 1

 к Административному регламенту

Форма № 6

|  |  |
| --- | --- |
| Муниципальное бюджетное учреждение городского округа Тейково "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг" |  |
| (наименование организации) | (дата выдачи выписки: число, месяц прописью, год) |

 ВЫПИСКА ИЗ ДОМОВОЙ КНИГИ

жилого помещения по адресу: --------------------

|  |
| --- |
| Раздел 1. Сведения о владельцах жилого помещения |
| № п/п | Фамилия, имя, отчество (при наличии) | Сведения о документе, подтверждающем право на жилое помещение | Доля в праве на жилое помещение |
| 1 | -------------- | -------------- | --------- |

|  |
| --- |
| Раздел 2. Сведения о зарегистрированных гражданах |
| № п/п | Фамилия, имя, отчество (в т.ч. детей до 14-летнего возраста), место рождения | Дата рождения | Когда и откуда прибыл | Цель приезда и на какой срок | Гражданство | Документ, удостоверяющий личность (вид, серия, номер, когда и кем выдан) | Отношение к военной службе | Дата регистрации | Когда и куда выбыл |
| 1 | -------------- | ----- | ------------ | - | - |  |  |  |  |
| 2 | -------------- | ----- | ------------ | - | - |  |  |  |  |
| 3 | -------------- | ----- |  | - | - |  |  |  |  |
| 4 | -------------- | ----- |  | - | - |  |  |  |  |
| 5 | -------------- | ------ |  | - | - |  |  |  |  |
| 6 | -------------- | ------ |  | - | - |  |  |  |  |
| 7 | -------------- | ------ | --------------- | - | - |  |  |  |  |

Ведущий специалист \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Ф.И.О. подпись

 М.П.

Приложение № 1

 к Административному регламенту

Форма № 7

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
| МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ГОРОДСКОГО ОКРУГА ТЕЙКОВО "МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ" |  |
| г. Тейково, ул. Станционная д.11 |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| «--» -------- 20---- г. | № |  |

А Р Х И В Н А Я С П Р А В К А

Дана в том, что гр. ------------------, родившийся ---------., действительно был зарегистрирован по месту жительства с ------------ г. по ------------ г. по адресу: ---------------------

Вместе с ним совместно зарегистрированы:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Фамилия, имя, отчество | Дата рождения | Вид регис- трации | Дата постановки на учёт | Дата снятия с учёта | Степень родства |
| 1-------------- | ---- | М/Ж | - | - | - |
| 2. ------------ | ---- | М/Ж | - | - | - |
| 3-------------- | ---- | М/Ж | - | - | - |

Справка дана на основании поквартирной карточки.

Ведущий специалист \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Ф.И.О. подпись

М.П.

Приложение № 1

 к Административному регламенту

Форма № 8

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
| МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ГОРОДСКОГО ОКРУГА ТЕЙКОВО "МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ" |  |
| г. Тейково, ул. Станционная д.11 |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| «--» ---------- 20-- г. | № |  |

С П Р А В К А

Дана в том, что гр. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, родившаяся --.--.---- г., действительно была зарегистрирована по адресу:

История регистрации:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Дата постановки на регистрационный учёт | Дата снятия с регистрационного учёта | Вид регистрации |
| ---------------- | --------- | ----------- |

Выбыла по адресу:

Справка дана на основании поквартирной карточки.

Ведущий специалист \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Ф.И.О. подпись

М.П.