

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

**АДМИНИСТРАЦИИ РАКИТЯНСКОГО РАЙОНА**

**БЕЛГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ**

Ракитное

«18» июня 2018 г. № 89

**Об утверждении административного регламента**

**по предоставлению муниципальной услуги**

**«Выдача документов (единого жилищного документа,**

**копии финансово-лицевого счета, выписки из домовой**

**книги, карточки учета собственника жилого помещения,**

**справок и иных документов) на территории**

**муниципального района «Ракитянский район»**

Во исполнение Федерального закона от 29.12.2017 г. №479-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» в части закрепления возможности предоставления в многофункциональных центрах предоставление государственных и муниципальных услуг нескольких государственных (муниципальных) услуг посредством подачи заявителем единого заявления», Федерального закона от 27.07.2010 г. №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» администрация Ракитянского района **п о с т а н о в л я е т**:

1. Утвердить административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Выдача документов (единого жилищного документа, копии финансово-лицевого счета, выписки из домовой книги, карточки учета собственника жилого помещения, справок и иных документов) на территории муниципального района «Ракитянский район» (прилагается);

2. Постановление администрации Ракитянского района от 18.06.2013 г. №86 «Об утверждении административных регламентов предоставления муниципальных услуг управлением строительства, транспорта, ЖКХ и топливно-энергетического комплекса администрации Ракитянского района»; Постановление администрации Ракитянского района от 07.04.2017 г. №63 «О внесении изменений в постановление администрации района от 18.06.2013 г. №86», признать утратившими силу;

3. Отделу ЖКХ и ТЭК управления строительства, транспорта, ЖКХ и ТЭК администрации Ракитянского района (И.В.Кукса) в практической деятельности руководствоваться административным регламентом;

4. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации района по строительству, транспорту, ЖКХ и топливно-энергетическому комплексу-начальника управления строительства, транспорта, ЖКХ и ТЭК Р.М. Шульженко.

**Глава администрации**

**Ракитянского района В. Перцев**

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Приложение**  **Утверждён**  **постановлением администрации**  **Ракитянского района**  **от «18» июня 2018 г. № 89** |

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**

**по предоставлению муниципальной услуги**

**«Выдача документов (единого жилищного документа, копии финансово-лицевого счета, выписки из домовой книги, карточки учёта собственника жилого помещения, справок и иных документов) на территории муниципального района «Ракитянский район»**

**1.Общие положения.**

1.1. Административный регламент муниципального района «Ракитянский район» по предоставлению муниципальной услуги «Выдача документов (единого жилищного документа, копии финансово-лицевого счета, выписки из домовой книги, карточки учета собственника жилого помещения, справок и иных документов)» (далее - административный регламент) определяет сроки и последовательность действий (далее - административные процедуры) при предоставлении муниципальной услуги.

1.2. Получателями муниципальной услуги являются физические лица.

От имени получателя муниципальной услуги может выступать уполномоченный представитель (далее - заявитель), действующий на основании доверенности, оформленной в соответствии с законодательством Российской Федерации.

1.3. Порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги.

1.3.1. Информация о местонахождении управления:

309310 Белгородская область, п.Ракитное, ул. Советская 5

Телефон/ Факс: (47245) 56-8-44

Адрес электронной почты: А0880075@ yandex.ru

График работы:

понедельник – пятница с 8.00 до 12.00, с 13.00-17.00,

выходные дни – суббота, воскресенье.

Прием граждан:

понедельник – пятница с 8.00 до 12.00, с 13.00-17.00,

выходные дни – суббота, воскресенье.

1.3.2. Информацию по процедуре предоставления муниципальной услуги можно получить у специалиста управления, ответственного за предоставления муниципальной услуги, в том числе по телефону 847(245) 57376 а также на официальном сайте администрации Ракитянского района в сети Интернет: www.rakitnoeadm.ru далее - Интернет-сайт).

1.3.3. Порядок получения информации заявителями по вопросам предоставления муниципальной услуги.

Информирование о предоставлении муниципальной услуги осуществляется специалистами управления, ответственными за предоставление муниципальной услуги.

Специалист управления, ответственный за предоставление муниципальной услуги, осуществляет информирование по следующим направлениям:

- о месте нахождении и графике работы управления, о способах получения информации;

- о справочных телефонах управления;

- об адресе официального сайта администрации в сети Интернет, адресе электронной почты управления;

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

- о порядке, форме и месте размещения указанной в абзацах с четвертого по седьмой настоящего подпункта информации.

Основными требованиями к консультации заявителей являются:

- актуальность;

- своевременность;

- четкость в изложении материала;

- полнота консультирования;

- удобство и доступность.

1.3.4. Информирование заявителей о предоставлении муниципальной услуги осуществляется в форме:

- непосредственного общения заявителей со специалистом управления, ответственным за консультацию, по направлениям, предусмотренным подпунктом 1.3.3. пункта;

- информационных материалов, которые размещаются на официальном сайте администрации в сети Интернет и на информационных стендах, размещенных при входе в помещение управления.

1.3.5. Требования к форме и характеру взаимодействия должностных лиц с заявителями:

- при ответе на телефонные звонки специалист представляется, назвав свою фамилию, имя, отчество, должность, предлагает представиться собеседнику, выслушивает и уточняет суть вопроса.

Во время разговора следует произносить слова четко, избегать параллельных разговоров с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат;

- при личном обращении заявителей специалист должен представиться, назвать свою фамилию, имя и отчество, сообщить занимаемую должность, самостоятельно дать ответ на заданный заявителем вопрос;

- ответ на письменные обращения и обращения по электронной почте дается в простой, четкой и понятной форме с указанием фамилии и инициалов, номера телефона специалиста управления, исполнившего ответ на обращение.

Ответ на письменное обращение подписывается начальником управления. Ответ на письменные обращения и обращения по электронной почте дается в срок, не превышающий 30 дней со дня поступления обращения.

**2. Стандарт предоставления муниципальной услуги.**

2.1. Наименование муниципальной услуги - «Выдача документов (единого жилищного документа, копии финансово-лицевого счета, выписки из домовой книги, карточки учета собственника жилого помещения, справок и иных документов) **на территории муниципального района «Ракитянский район»** (далее – муниципальная услуга).

2.2. Предоставление муниципальной услуги осуществляется Управлением строительства, транспорта, ЖКХ и топливно-энергетического комплекса администрации Ракитянского района  (далее Управление). Ответственными исполнителями муниципальной услуги являются специалисты управления строительства, транспорта, ЖКХ и топливно-энергетического комплекса администрации Ракитянского района  (далее - специалисты).

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является информационное обеспечение граждан, на основе архивных документов или отказ в предоставлении муниципальной услуги.

2.4. Сроки исполнения муниципальной услуги:

Муниципальная услуга исполняется в срок не позднее 30 рабочих дней с момента поступления письма, непосредственно к исполнителю муниципальной услуги

2.5. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации от 12.12.1993 года;

- Федеральным законом от 22.10.2004 № 125 - ФЗ «Об архивном деле в Российской Федерации»;

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

- Уставом муниципального района «Ракитянский район».

- Положением об управлении строительства, транспорта, ЖКХ и топливно-энергетического комплекса администрации Ракитянского района, утвержденным Решением Муниципального совета № 37 от 29.11.2011 г.

2.6. **Перечень документов, необходимых для  предоставления** муниципальной услуги:

- запрос по форме установленной административным регламентом (приложение №1);

- копия документа, удостоверяющего личность (паспорт).

2.6.1. Требовать от заявителей документы, не предусмотренные данным пунктом административного регламента, не допускается. Заявитель может предоставить дополнительную информацию в печатной, электронной или в рукописной форме, контактные телефоны и иную информацию, необходимую для получения муниципальной услуги.

2.6.2. Документы, указанные в пункте 2.6. предоставляются в управление посредством личного обращения заявителя, либо по почте. Датой обращения и представления заявления является день регистрации служебной записки или письма специалистом управления, ответственным за прием документов.

2.7. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, не имеется.

2.8. Основанием для отказа выдачи документов  является:

- отсутствие документов, предусмотренных пунктом 2.6. настоящего административного регламента;

- несоответствие оформления документов, предусмотренных пунктом 2.6. настоящего административного регламента;

2.9. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги.

2.9.1 Оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги не имеется.

2.10.Требования к исполнению муниципальной услуги:

- Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

2.11. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги, как и при получении результата предоставления муниципальной услуги, не должен превышать 15 минут.

2.12. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги составляет не более 15 минут.

2.13. Требования к помещениям, в которых предоставляются муниципальные услуги, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

2.13.1 Места предоставления муниципальной услуги должны отвечать следующим требованиям.

Вход в здание, где располагается Отдел, должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей следующую информацию:

1. наименование;
2. местонахождение;
3. режим работы.

2.13.2. Места информирования, предназначенные для ознакомления заявителей муниципальной услуги с информационными материалами, оборудуются информационными стендами.

На информационном стенде размещаются следующие информационные материалы:

1. исчерпывающая информация о порядке предоставления муниципальной услуги (в текстовом виде и в виде блок-схем, наглядно отображающих алгоритм прохождения административной процедуры);
2. текст административного регламента с приложениями (полная версия на Интернет - сайте и извлечения на информационных стендах);
3. информация об Отделе, предоставляющем муниципальную услугу (месторасположение, график работы, график приема заявителей, номер телефона, факса), адреса Интернет - сайта и электронной почты администрации Ракитянского района;
4. перечень документов, представляемых заявителями муниципальной услуги, и требования, предъявляемые к этим документам;
5. формы документов для заполнения, образцы заполнения документов;
6. порядок информирования о ходе предоставления муниципальной услуги;
7. порядок получения консультаций;
8. перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги;
9. порядок обжалования решений, действий или бездействия должностных лиц, предоставляющих муниципальную услугу.

2.13.3. Для ожидания приема заинтересованным лицам должны отводиться места, оборудованные стульями, столами для возможности оформления документов. На столах должны находиться писчая бумага, бланки заявлений и канцелярские принадлежности (шариковые ручки) в количестве, достаточном для оформления документов заявителем.

2.13.4. Рабочие места уполномоченных лиц, предоставляющих муниципальную услугу, оборудуются компьютерами и оргтехникой, позволяющими своевременно и в полном объеме получать справочную информацию по вопросам предоставления услуги и организовать предоставление муниципальной услуги в полном объеме.

2.14. Показатели доступности и качества муниципальных услуг:

1. отсутствие жалоб со стороны получателей муниципальной услуги;
2. удовлетворенность получателей доступностью и качеством муниципальной услуги;

- предоставление муниципальной услуги на безвозмездной основе для получателей.

Административный регламент размещается на официальном сайте администрации Ракитянского района, а также в федеральной государственной информационной системе «Сводный реестр государственных и муниципальных услуг (функций) и в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг функций).

**3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме**

Описание последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги. Последовательность и состав выполняемых административных процедур предоставлено в блок-схеме (приложение №2 к административному регламенту). Предоставление муниципальной услуги включает в себя выполнение следующих административных процедур:

-прием и регистрация запроса (заявления);

-проверка на правильность заполнения запроса (заявления);

-анализ тематики поступившего запроса (заявления) и исполнение запроса;

-выдача копии финансово-лицевого счета, выписки из домовой книги, карточки учета собственника жилого помещения, справок и иных документов.

**3.1. Прием и регистрация запроса (заявления).**

Основанием для начала данной административной процедуры является личное обращение заявителя в управление, поступление запроса по почте либо по электронной почте.

Ответственным за исполнение данной административной процедуры является специалист управления, ответственный за предоставление муниципальной услуги.

Срок исполнения данной административной процедуры составляет не более 1 рабочего дня.

Специалист управления, ответственный за предоставление муниципальной услуги выполняет следующие действия:

- удостоверяет личность заявителя (при личном обращении заявителя);

- принимает запрос (заявление);

- регистрирует запрос (заявление) в журнале учета и регистрации запросов;

- ставит отметку о принятии запроса (заявления) на втором экземпляре (при личном обращении заявителя).

Результатом исполнения административной процедуры является регистрация заявления в журнале и отметка о принятии заявления (при личном обращении заявителя).

**3.2. Проверка на правильность заполнения запроса (заявления).**

Принятый запрос (заявление) рассматривается начальником управления и передается на исполнение специалисту.

Специалист управления, ответственный за предоставление муниципальной услуги:

- проверяет правильность заполнения заявителем запроса (заявления).

В случае наличия оснований для отказа, установленных пунктом 2.8 административного регламента, специалист управления, ответственный за предоставление муниципальной услуги, в течение 3 дней с момента регистрации запроса (заявления) готовит уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги и передает его начальнику управления.

Начальник рассматривает уведомление об отказе и подписывает уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

Специалист в течение трех дней со дня регистрации запроса направляет подписанное уведомление об отказе заявителю по почте.

При личной явке заявителя причины отказа могут быть сообщены в устной форме.

В случае отсутствия в запросе (заявлении) оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги специалист управления, ответственный за предоставление муниципальной услуги, принимает решение о проведении анализа тематики поступившего запроса.

Результатом исполнения административной процедуры является принятие решения о проведении анализа тематики запроса (заявления), либо отказ в предоставлении муниципальной услуги.

**3.3. Анализ тематики поступившего запроса (заявления)**

**и исполнение запроса (заявления).**

Основанием для начала данной административной процедуры является принятие решения о проведении тематики запроса (заявления).

Ответственным за исполнение данной административной процедуры является специалист управления, ответственный за предоставление муниципальной услуги.

Специалист, ответственный за предоставление муниципальной услуги:

- осуществляет просмотр и изучение карточек, финансово-лицевых счетов, описей дел для выявления запрашиваемых сведений;

- определяет наличие и местонахождение архивных документов, необходимых для исполнения, для чего определяет вид документов (управленческая документация, по личному составу), необходимый для исполнения запроса (заявления).

В случае наличия запрашиваемой информации в архиве управления специалист, ответственный за предоставление муниципальной услуги:

- готовит копии финансово-лицевого счета, выписки из домовой книги, карточки учета собственника жилого помещения, справок и иных документов;

- направляет копии финансово-лицевого счета, выписки из домовой книги, карточки учета собственника жилого помещения, справок и иных документов на подпись начальнику.

В случае отсутствия запрашиваемой информации в управлении специалист, ответственный за предоставление муниципальной услуги:

- готовит уведомление об отсутствии запрашиваемых сведений;

- направляет уведомление начальнику на подпись.

Результат исполнения административной процедуры является подписание начальником копии финансово-лицевого счета, выписки из домовой книги, карточки учета собственника жилого помещения, справок и иных документов, уведомления об отсутствии запрашиваемых сведений.

**3.4. Выдача копии финансово-лицевого счета, выписки из домовой книги, карточки учета собственника жилого помещения, справок и иных документов.**

Основанием для начала данной административной процедуры является подписание начальником управления копии финансово-лицевого счета, выписки из домовой книги, карточки учета собственника жилого помещения, справок и иных документов, уведомления об отсутствии запрашиваемых сведений.

Ответственным за исполнение данной административной процедуры является специалист управления, ответственный за предоставление муниципальной услуги. Срок исполнения данной административной процедуры составляет не более 30 дней.

Специалист управления, ответственный за предоставление муниципальной услуги:

- готовит сопроводительное письмо о направлении копии финансово-лицевого счета, выписки из домовой книги, карточки учета собственника жилого помещения, справок и иных документов, уведомления об отсутствии запрашиваемых сведений;

- обеспечивает подписание сопроводительного письма начальником;

- при наличии контактного телефона в запросе (заявлении) устанавливает возможность выдачи документов лично заявителю;

- извещает заявителя о времени получения документов.

В случае отсутствия возможности выдачи документов лично заявителю специалист управления, ответственный за предоставление муниципальной услуги:

- направляет сопроводительное письмо с приложением копии финансово-лицевого счета, выписки из домовой книги, карточки учета собственника жилого помещения, справок и иных документов, уведомления об отсутствии запрашиваемых сведений заявителю по почтовому адресу, указанному в запросе (заявлении) либо по электронной почте на адрес электронной почты, указанный заявителем.

Результатом исполнения административной процедуры является выдача (направление по почте  либо по электронной почте) заявителю копии финансово-лицевого счета, выписки из домовой книги, карточки учета собственника жилого помещения, справок и иных  документов, уведомления об отсутствии запрашиваемых сведений.

**4. Формы контроля за исполнением административного регламента**

4.1. Текущий контроль осуществляет заместитель главы администрации района по строительству, транспорту, ЖКХ и топливно-энергетическому комплексу – начальник управления строительства, транспорта, ЖКХ и топливно-энергетического комплекса администрации Ракитянского района путем проведения проверок соблюдения и исполнения специалистами положений настоящего административного регламента.

Ответственность специалиста  закрепляется в их должностных инструкциях.

Специалист управления несет ответственность за предоставление заявителю информации о предоставлении муниципальной услуги.

Специалист, ответственный за предоставление муниципальной услуги несет ответственность за:

- прием и регистрацию запроса (заявления);

- проверку на правильность заполнения запроса (заявления);

- исполнение запроса (заявления);

- выдачу копии финансово-лицевого счета, выписки из домовой книги, карточки учета собственника жилого помещения, справок и иных документов, уведомления об отсутствии запрашиваемой информации.

4.2. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги осуществляется начальником управления и включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на действия (бездействие) должностных лиц администрации.

Периодичность проведения проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляется на основании приказа начальника управления.

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

**5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений**

**и действий (бездействия) органа, предоставляющего**

**муниципальную услугу, а также должностных лиц**

5.1. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования заявителем решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего.

Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществленных) в ходе предоставления муниципальной услуги.

Предметом досудебного (внесудебного) обжалования является:

1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

5) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами области, муниципальными правовыми актами;

6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами области, муниципальными правовыми актами;

7) отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

8) нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления государственной или муниципальной услуги;

9) приостановление предоставления государственной или муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих государственных или муниципальных услуг в полном объеме в порядке:

9.1) В соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации (для государственных услуг, предоставляемых федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов), нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации (для государственных услуг, предоставляемых в рамках осуществления полномочий органов государственной власти субъектов Российской Федерации, в том числе переданных им для осуществления полномочий Российской Федерации), муниципальными правовыми актами (для муниципальных услуг, а также государственных услуг, предоставляемых в рамках осуществления органами местного самоуправления отдельных государственных полномочий) на многофункциональные центры может быть возложена функция по предоставлению соответствующих государственных или муниципальных услуг в полном объеме, включая принятие решения о предоставлении государственной или муниципальной услуги или об отказе в ее предоставлении, составление и подписание соответствующих документов по результатам предоставления такой услуги либо совершение надписей или иных юридически значимых действий, являющихся результатом предоставления государственной или муниципальной услуги.

5.2. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является обращение заявителя как в устной, так и в письменной форме.

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

(тел. 55-4-87; E-mail: [A0880075@yandex.ru](mailto:A0880075@yandex.ru))

5.3. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы.

5.3.1. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий государственную услугу, либо орган, предоставляющий муниципальную услугу, многофункциональный центр либо в соответствующий орган государственной власти (орган местного самоуправления) публично-правового образования, являющийся учредителем многофункционального центра (далее - учредитель многофункционального центра), а также в организации, предусмотренные [частью 1.1 статьи 16](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_286926/a2588b2a1374c05e0939bb4df8e54fc0dfd6e000/#dst100352)  Федерального закона от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ. Жалобы на решения и действия (бездействие) руководителя органа, предоставляющего государственную услугу, либо органа, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в вышестоящий орган (при его наличии) либо в случае его отсутствия рассматриваются непосредственно руководителем органа, предоставляющего государственную услугу, либо органа, предоставляющего муниципальную услугу. Жалобы на решения и действия (бездействие) работника многофункционального центра подаются руководителю этого многофункционального центра. Жалобы на решения и действия (бездействие) многофункционального центра подаются учредителю многофункционального центра или должностному лицу, уполномоченному нормативным правовым актом субъекта Российской Федерации. Жалобы на решения и действия (бездействие) работников организаций, предусмотренных [частью 1.1 статьи 16](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_286926/a2588b2a1374c05e0939bb4df8e54fc0dfd6e000/#dst100352) Федерального закона от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ, подаются руководителям этих организаций.

5.3.2. Жалоба на решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, либо органа, предоставляющего муниципальную услугу, государственного или муниципального служащего, руководителя органа, предоставляющего государственную услугу, либо органа, предоставляющего муниципальную услугу, может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя. Жалоба на решения и действия (бездействие) многофункционального центра, работника многофункционального центра может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта многофункционального центра, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя. Жалоба на решения и действия (бездействие) организаций, предусмотренных [частью 1.1 статьи 16](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_286926/a2588b2a1374c05e0939bb4df8e54fc0dfd6e000/#dst100352) Федерального закона от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ, а также их работников может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официальных сайтов этих организаций, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.3.3. Порядок подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти, государственных корпораций и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации, организаций, предусмотренных [частью 1.1 статьи 16](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_286926/a2588b2a1374c05e0939bb4df8e54fc0dfd6e000/#dst100352) Федерального закона от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ, и их работников, а также жалоб на решения и действия (бездействие) многофункционального центра, его работников устанавливается Правительством Российской Федерации.

5.3.3.1. В случае, если федеральным законом установлен порядок (процедура) подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги, должностных лиц органов, предоставляющих государственные услуги, или органов, предоставляющих муниципальные услуги, либо государственных или муниципальных служащих, для отношений, связанных с подачей и рассмотрением указанных жалоб, нормы [статьи 11.1](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_286926/9633d7a108baeb43878f9791ad71e515e4d82b7d/#dst98) Федерального закона от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ и настоящей статьи не применяются.

5.3.3.2. Жалоба на решения и (или) действия (бездействие) органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги, должностных лиц органов, предоставляющих государственные услуги, или органов, предоставляющих муниципальные услуги, либо государственных или муниципальных служащих при осуществлении в отношении юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, являющихся субъектами градостроительных отношений, процедур, включенных в исчерпывающие перечни процедур в сферах строительства, утвержденные Правительством Российской Федерации в соответствии с [частью 2 статьи 6](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_287126/5f4dfdafc2f6f8be79b768e70ef7fcf3afc02631/#dst101816) Градостроительного кодекса Российской Федерации, может быть подана такими лицами в порядке, установленном настоящей статьей, либо в порядке, установленном антимонопольным законодательством Российской Федерации, в антимонопольный орган.

5.3.4. Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

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

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо государственного или муниципального служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.3.5. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

5.3.6. По результатам рассмотрения жалобы орган, предоставляющий муниципальную услугу, принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим муниципальную услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами области, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

5.3.7. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 5.3.6. настоящего регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.3.8. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

**Начальник отдела ЖКХ и ТЭК**

**управления строительства, транспорта,**

**ЖКХ и топливно-энергетического комплекса**

**администрации Ракитянского района И.Кукса**

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Приложение № 1**  **к административному**  **регламенту предоставления муниципальной услуги «Выдача документов ( единого жилищного документа копии финансово-лицевого счет выписки из домовой книги, карточки учёта собственника жилого помещения, справок и иных документов) на территории муниципального района «Ракитянский район** |

Начальнику управления строительства,

транспорта, ЖКХ и топливно-

энергетического комплекса

администрации Ракитянского района

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

от\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ФИО заявителя

Проживающего по адресу:\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

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

Контактный телефон\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Запрос (заявление).

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

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

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

Подпись    заявителя:\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дата:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Приложение № 2**  **к административному**  **регламенту предоставления муниципальной услуги «Выдача документов ( единого жилищного документа копии финансово-лицевого счет выписки из домовой книги, карточки учёта собственника жилого помещения, справок и иных документов) на территории муниципального**  **района «Ракитянский район** |

**Блок-схема прохождения административных процедур при предоставлении муниципальной услуги.**

Прием и регистрация запроса (заявления) – не более 1 дня.

Прием

Проверка на правильность заполнения запроса (заявления) - не более 1 дня

|  |
| --- |
| Да |

|  |
| --- |
| Нет |

Письменное уведомление об отказе – в течение 3 дней со дня регистрации запроса (заявления)

Анализ тематики поступившего запроса (заявления) и исполнение запроса (заявления) – не более 30 дней

Выдача архивной справки, архивной выписки, архивной копии, уведомления об отсутствии информации – не более 3 дней

1) нарушение срока регистрации