



ПОСТАНОВЛЕНИЕ

УУРААХ

от « 28 » 11 20 13 г.

№ 312R

Об утверждении Административного регламента предоставления муниципальной услуги по выдаче справок формы № 3, о составе семьи, с места жительства и выписки из (домовой) поквартирной карточки на территории городского округа «город Якутск»

В соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных», Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации государственных и муниципальных услуг», Уставом городского округа «город Якутск», Уставом муниципального казенного учреждения «Департамент жилищных отношений» городского округа «город Якутск»:

1. Утвердить Административный регламент предоставления муниципальной услуги по выдаче справок формы № 3, о составе семьи, с места жительства и выписки из (домовой) поквартирной карточки на территории городского округа «город Якутск» согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Муниципальному казенному учреждению «Департамент жилищных отношений» городского округа «город Якутск» (Н.И. Жарников) обеспечить исполнение Административного регламента предоставления муниципальной услуги по выдаче справок формы № 3, о составе семьи, с места жительства и выписки из (домовой) поквартирной карточки на территории городского округа «город Якутск» согласно приложению к настоящему постановлению.

3. Департаменту по связям с общественностью и взаимодействию со СМИ, внешним и межрегиональным связям (Р.В. Тимофеев) опубликовать настоящее постановление в газете «Эхо столицы» и разместить на официальном сайте Окружной администрации города Якутска www.yakutsk.rf.

4. Настоящее постановление вступает в силу со дня официального опубликования.

5. Контроль над исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава

А.С. Николаев

Приложение

к постановлению
Окружной администрации города Якутска
от 28 . 11 . 2013г. № 3/22

Административный регламент предоставления муниципальной услуги по выдаче справок формы № 3, о составе семьи, с места жительства и выписки из (домовой) поквартирной карточки на территории городского округа «город Якутск»

1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования

Административный регламент предоставления муниципальной услуги по выдаче справок формы № 3, о составе семьи, с места жительства и выписки из (домовой) поквартирной карточки на территории городского округа «город Якутск» (далее - регламент), устанавливает сроки и последовательность административных процедур (действий), входящих в структуру Окружной администрации города Якутска должностных лиц местного самоуправления, структурных подразделений, муниципальных учреждений, их должностных лиц, осуществляемых по запросу заявителей в пределах установленных законодательством и муниципальными нормативными правовыми актами полномочий в соответствии с требованиями Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

Регламент также устанавливает порядок взаимодействия между входящими в структуру Окружной администрации города Якутска должностными лицами местного самоуправления, отраслевыми (функциональными) органами, структурными подразделениями, должностными лицами указанных органов и подразделений, взаимодействия Окружной администрации города Якутска с заявителями, органами государственной власти и органами местного самоуправления, учреждениями и организациями при предоставлении муниципальной услуги.

1.2. Круг заявителей

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с настоящим Административным регламентом физическим лицам, собственникам и нанимателям жилых помещений, расположенных на территории городского округа «город Якутск», юридическим лицам (за исключением государственных органов и их территориальных органов местного самоуправления), имеющим соответствующие права, полномочия, либо их уполномоченным представителям, обратившимся с запросом о предоставлении муниципальной услуги, выраженной в устной, письменной или электронной форме (далее заявители).

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги

1.3.1. Местонахождение и график работы отраслевых (функциональных) органов структурных подразделений Окружной администрации города Якутска, на которые в соответствии с положениями о нем возложено осуществление функций по предоставлению муниципальной услуги.

Функции по предоставлению муниципальной услуги и информирование о порядке ее предоставления осуществляются отделами паспортно-регистрационного управления МКУ «Департамент жилищных отношений» городского округа «город Якутск» (далее – МКУ «ДЖО»).

Информация о месте нахождения, телефонах и графике работы паспортных отделов, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, обращение в которое необходимо для получения муниципальной услуги:

- ул. Дзержинского, д.21, тел. 22-60-13, 22-60-59;
- ул. 50 лет Советской Армии, д.33, тел. 44-94-90;
- пр. Ленина, д.42, тел. 36-75-40;
- ул. Можайского, д.25, тел. 23-09-75;
- п. Марха, ул. О.Кошевого, д.67, тел. 20-44-34;
- п. Хатассы, ул. Ленина, д.46, тел. 40-95-15;
- п. Тулагино, ул. Первомайская, д.4, тел. 20-75-57;
- п. Кангалассы, ул. 26 Партсъезда, д.2, тел. 20-05-12

График работы:

понедельник - пятница: с 9.00 до 17.15;

перерыв с 13:00 до 14:00;

суббота, воскресенье - выходные дни.

- ул. Дзержинского, 31/1, тел. 22-52-10;
- ул. Лермонтова, д. 178/1, тел. 32-16-45;
- ул. Шавкунова, д.103/1, тел. 43-48-62

График работы:

вторник-суббота: с 9.00. до 17.15.

перерыв с 13.00. до 14.00.

воскресенье, понедельник - выходные дни.

1.3.2. Справочные телефоны структурного подразделения Окружной администрации города Якутска, на которое возложено осуществление функций по участию в предоставлении муниципальной услуги МКУ «ДЖО»: телефоны +7(4112) 22-60-13, 22-60-46, факс: 22-60-59.

1.3.3. Адрес официального сайта Окружной администрации города Якутска, содержащего информацию о предоставлении муниципальной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, адрес его электронной почты.

Адрес официального сайта Окружной администрации города Якутска в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть Интернет): www.yakutsk.rf и региональном портале государственных и муниципальных услуг www.pgusakha.ru.

Адрес электронной почты МКУ «ДЖО»: spuizh@mail.ru

1.3.4. Порядок получения информации заявителями по вопросам предоставления муниципальной услуги и услуг, которые являются необходимыми и

обязательными для предоставления муниципальной услуги, сведений о ходе предоставления указанных услуг.

Информация о порядке предоставления муниципальной услуги выдается посредством:

1. личного общения МКУ «ДЖО» с заявителями непосредственно в местах размещения паспортных отделов;
2. телефонной связи;
3. информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования (в том числе в сети Интернет);
4. средств массовой информации.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения заявителей МКУ «ДЖО» подробно и в корректной форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа или организации, фамилии, имени, отчестве и должности паспортиста, принявшего телефонный звонок.

Время телефонного разговора не должно превышать 10 минут. При невозможности паспортиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другого паспортиста, или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

При устном обращении паспортист, осуществляющий прием и консультирование, в пределах своей компетенции дает ответ самостоятельно.

Если паспортист не может дать ответ самостоятельно либо подготовка ответа требует продолжительного (дополнительного) времени, он обязан предложить заявителю один из трех вариантов дальнейших действий:

1. изложить суть обращения в письменной форме;
2. назначить другое удобное для заявителя время для консультации;
3. дать консультацию в двухдневный срок по контактному телефону указанному заявителем.

Письменные разъяснения даются в установленном порядке при наличии письменного обращения заявителя. Начальник паспортно-регистрационного управления готовит разъяснения в пределах его компетенции.

Директор МКУ «ДЖО», либо лицо, его замещающее, определяет исполнителя для подготовки ответа по каждому конкретному письменному обращению. Письменный ответ подписывается директором МКУ «ДЖО», или его заместителем, а также должен содержать фамилию, инициалы и телефон исполнителя. Ответ направляется письмом (на бумажных носителях) электронной почтой (на электронных носителях) или факсом, в зависимости от способа обращения заявителя за консультацией или другого способа доставки указанного в письменном обращении заявителя.

При индивидуальном письменном консультировании ответ направляется заявителю в течение 15 дней со дня регистрации письменного обращения у секретаря МКУ «ДЖО».

Если подготовка ответа в течение 15 дней со дня регистрации заявления невозможна, поскольку требуется дополнительное консультирование, направление запросов в иные организации, заявителю направляется промежуточный ответ с описанием действий, совершаемых по его заявлению. По решению директора МКУ

«ДЖО» срок рассмотрения письменных обращений может быть продлен на срок до 15 дней.

1.3.5. Порядок, форма и место размещения информации

Информация о процедуре предоставления муниципальной услуги размещается в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет), публикуется в средствах массовой информации, на информационных стендах и в раздаточных информационных материалах (брошюрах, буклетах и т.п.)

Сведения о местонахождении, контактных телефонах (телефонах для справок), адресе электронной почты размещаются на информационных стендах в помещении, где располагаются паспортные отделы, предназначенные для приёма документов от заявителей на получение муниципальной услуги размещается следующая информация.

Сведения о графике (режиме) работы паспортных отделов сообщаются по телефонам для справок (консультаций), а также размещаются на информационных стендах в помещении, где располагаются паспортные отделы, предназначенные для приёма документов от заявителей на получение муниципальной услуги размещается следующая информация.

На информационных стендах и в помещении, где располагаются паспортные отделы, предназначенные для приёма документов от заявителей на получение муниципальной услуги размещается следующая информация:

- извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность паспортно -регистрационного управления;
- извлечения из текста настоящего Регламента;
- блок-схема выполнения муниципальной услуги (приложение № 2 к регламенту);
- перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги по выдаче справок о количестве зарегистрированных граждан в одном жилом помещении и технических характеристиках помещения по форме №3, о составе семьи, с места жительства, выписки из (домовой) поквартирной карточки;
- схема размещения паспортиста, режим приёма граждан;
- порядок получения консультаций;
- порядок обжалования решений, действий (бездействия) паспортистов, предоставляющих муниципальную услугу.

II. Стандарт предоставления муниципальной услуги по выдаче справок формы №3, о составе семьи, с места жительства и выписки из (домовой) поквартирной карточки на территории городского округа «город Якутск»

2.1. Наименование муниципальной услуги.

Муниципальная услуга по выдаче справок формы №3, о составе семьи, с места жительства, выписки из (домовой) поквартирной карточки на территории городского округа «город Якутск».

2.2. Наименование отраслевого (функционального) органа (структурного подразделения) Окружной администрации города Якутска, на который(ое) в

соответствии с положением о нем возложено осуществление функций по предоставлению муниципальной услуги.

Функция предоставления муниципальной услуги осуществляется паспортистами паспортно-регистрационного управления МКУ «Департамент жилищных отношений» городского округа «город Якутск». В предоставлении услуги иные организации не участвуют.

При предоставлении муниципальной услуги паспортист не вправе требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в указанные органы местного самоуправления, организации.

2.3. Описание результата предоставления муниципальной услуги

Результатом исполнения муниципальной услуги, предусмотренной настоящим Административным регламентом, является одно из следующих действий:

- выдача справок формы №3, о составе семьи, с места жительства и выписки из (домовой) поквартирной карточки;
- мотивированный отказ.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги

Максимальный срок предоставления муниципальной услуги при непосредственном обращении заявителя с полным комплектом документов, составляет не более 10 минут.

При поступлении межведомственных запросов с помощью электронной системы управления, срок исполнения муниципальной услуги не позднее одного рабочего дня.

При доставке межведомственных запросов курьером, срок исполнения муниципальной услуги не позднее пяти рабочих дней.

При неполном предоставлении документов исполнение муниципальной услуги приостанавливается до полного предоставления пакета документов.

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

Отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги, регулируются следующими нормативными правовыми актами:

1. Гражданским кодексом Российской Федерации;
2. Федеральный закон от 25 июня 1993 года №5242-1 «О праве граждан Российской Федерации на свободу передвижения, выбор места пребывания и жительства в пределах Российской Федерации»;
3. Федеральным законом от 06 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»
4. Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ "О персональных данных" ;
5. Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации государственных и муниципальных услуг» ;
6. Постановлением Правительства Российской Федерации от 17 июля 1995 года №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 должностных лиц, ответственных за регистрацию» ;

7. Постановлением Окружной администрации города Якутска от 15 декабря 2011 года № 221-п. «О разработке и утверждении Административных регламентов предоставления муниципальных услуг» ;

8. Постановлением Окружной администрации города Якутска от 03 ноября 2011 года №195-п «Об утверждении перечня муниципальных услуг, предоставление которых организуется в ГАУ «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Республике Саха (Якутия)»;

9. Постановлением Окружной администрации города Якутска от 18 января 2012 года № 04-п «О внесении изменений в постановление Окружной администрации города Якутска от 03 ноября 2011 года №195-п «Об утверждении перечня муниципальных услуг, предоставление которых организуется в ГАУ «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Республике Саха (Якутия)»»;

10. Положением, утвержденным Приказом МКУ «Департамент жилищных отношений» городского округа «город Якутск» от 30 мая 2012 года №12/1-од «О содержании, порядке предоставления справок формы № 3, о составе семьи, с места жительства и выписки из (домовой) поквартирной карточки на территории городского округа «город Якутск» »;

11. Уставом городского округа «город Якутск»;

12. Настоящим Административным регламентом.

Источниками официального опубликования нормативных правовых актов являются:

- официальный сайт Окружной администрации города Якутска www.yakutsk.rf;

- газета «Эхо столицы»

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

Заявители или их законные представители, претендующие на получение справок формы № 3, о составе семьи, места жительства и выписки из (домовой) поквартирной карточки на территории городского округа «город Якутск» представляют согласно Положению от 30 мая 2012 года №12/1-од «О содержании, порядке предоставления справок формы № 3, о составе семьи, с места жительства и выписки из (домовой) поквартирной карточки на территории городского округа «город Якутск» » следующие документы:

1. Паспорт заявителя;

2. Свидетельство о рождении детей (при наличии детей);

3. Правоустанавливающий документ на жилое помещение (свидетельство о государственной регистрации права, либо договор или технический паспорт с регистрацией права собственности в случаях, если сделка была совершена до 26 декабря 1998 года, ордер, договор социального или специализированного найма жилого помещения, выписка из решения профкома);

4. Заявитель может предоставить дополнительную информацию в печатной, электронной или в рукописной форме.

При письменном обращении заявитель представляет оригинал заявления (Приложение №1 к Регламенту). Заявление составляется в свободной форме, но в обязательном порядке должно содержать:

- наименование органа, в который обращается, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;

- фамилию, имя, отчество(последнее- при наличии) гражданина;
- почтовый или электронный адрес гражданина, на который должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения;
- изложение сути заявления;
- личную подпись;
- дату написания;

Иные документы, необходимые, по мнению гражданина для рассмотрения заявления, могут предоставляться по его усмотрению.

2.7. Исчерпывающий перечень документов, которые находятся в распоряжении Окружной администрации города Якутска, иных органов местного самоуправления, государственных органов, и иных органов и организаций, участвующих в предоставлении государственных или муниципальных услуг

Для предоставления муниципальной услуги заявитель по собственной инициативе вправе предоставить следующие документы, которые находятся в распоряжении Окружной администрации города Якутска, иных органов местного самоуправления, государственных органов, и иных органов и организаций, участвующих в предоставлении государственных или муниципальных услуг:

- копия свидетельства о праве собственности на жилое помещение юридического лица – в случае, если право собственности зарегистрировано на юридического лица;
- технический паспорт жилого помещения;

2.8. Указание на запрет требовать от заявителя представления иных документов и информации

Запрещается требовать от заявителя:

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

2) представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации и муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении Окружной администрации города Якутска, в том числе отраслевых (функциональных) органов и структурных подразделений Окружной администрации города Якутска, иных органов местного самоуправления, государственных органов и (или) подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственных или муниципальных услуг, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

2.9. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

Непредставление документов, указанных в пункте 2.6 настоящего Административного регламента за исключением документов, указанных в пункте 2.7 Регламента.

Непредставление документов, подтверждающих права и полномочия заявителя или представителя.

2.10. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги

2.10.1. Основаниями для приостановления предоставления муниципальной услуги являются:

- поступление обращения заявителя или уполномоченного им лица о приостановлении выдачи справок;

- не предоставление документов, находящихся в распоряжении государственных органов и (или) подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, если соответствующий документ не был представлен заявителем по собственной инициативе.

2.10.2. Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

- представление недостоверных документов (с истекшим сроком действия, признанных недействительными и т.д.);

- предоставление неполного комплекта документов.

2.11. Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, в том числе сведения о документе (документах), выдаваемом (выдаваемых) организациями, участвующими в предоставлении муниципальной услуги

Согласие заявителя на обработку персональных данных в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2006 года №152-ФЗ «О персональных данных».

2.12. Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление муниципальной услуги.

Предоставление муниципальной услуги осуществляется на безвозмездной основе, без взимания государственной пошлины и иной платы.

2.13. Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, включая информацию о методике расчета размера такой платы

Необходимость предоставления услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, отсутствует.

2.14. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления таких услуг

Срок ожидания заявителя в очереди при получении результата о предоставлении муниципальной услуги не должен превышать 30 минут (в паспортных отделах).

Срок ожидания заявителя в очереди при получении результата о предоставлении муниципальной услуги зависит от скорости продвижения электронной очереди (в паспортном отделе по ул. Дзержинского, д.21) и составляет не более 30 минут.

2.15. Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги и услуги, предоставляемой организацией, участвующей в предоставлении муниципальной услуги, в том числе в электронной форме.

Письменное обращение гражданина о выдаче справок формы № 3, о составе семьи, с места жительства и выписки из (домовой) поквартирной карточки на территории городского округа «город Якутск» (приложение №1 к Административному регламенту) регистрируется секретарем в течение одного дня с момента его поступления. При регистрации заявления ему присваивается входящий номер.

2.16. Требования к помещениям, в которых предоставляются муниципальная услуга, к месту ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления муниципальной услуги

Место предоставления муниципальной услуги должно отвечать следующим требованиям.

Здание, в котором расположен Отдел, должно быть оборудовано входом для свободного доступа заинтересованных лиц.

Вход оборудуется пандусами, расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов, включая инвалидов-колясочников.

Центральный вход в здание, в котором расположен Отдел, должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о наименовании, местонахождении, режиме работы Отдела, а также о телефонных номерах справочной службы.

Помещения для работы с заинтересованными лицами оборудуются соответствующими информационными стендами, вывесками, указателями.

Визуальная, текстовая информация о порядке предоставления муниципальной услуги размещается на информационном стенде в помещении Отдела для ожидания и приема граждан (устанавливаются в удобном для граждан месте). Объем указанной информации определяется в соответствии с требованиями к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги, установленными разделом I настоящего регламента.

Оформление визуальной, текстовой информации о порядке предоставления муниципальной услуги должно соответствовать оптимальному зрительному и слуховому восприятию этой информации гражданами.

Должностные лица, предоставляющие муниципальную услугу, обеспечиваются личными нагрудными идентификационными карточками (бейджами) с указанием фамилии, имени, отчества (при наличии) и должности либо настольными табличками аналогичного содержания.

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

Места ожидания должны соответствовать комфортным условиям для заинтересованных лиц и оптимальным условиям работы специалистов, в том числе необходимо наличие доступных мест общего пользования (туалет, гардероб).

Места ожидания в очереди на консультацию или получение результатов муниципальной услуги должны быть оборудованы стульями, кресельными секциями или скамьями (банкетками). Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не может составлять менее 5 мест.

Места для заполнения документов оборудуются стульями, столами (стойками) и обеспечиваются писчей бумагой и канцелярскими принадлежностями в количестве, достаточном для оформления документов заинтересованными лицами.

В помещениях для должностных лиц, предоставляющих муниципальную услугу, и местах ожидания и приема заинтересованных лиц необходимо наличие системы кондиционирования воздуха, средств пожаротушения и системы оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

Для заявителя (представителя заявителя - юридического лица), находящегося на приеме, должно быть предусмотрено место для раскладки документов.

2.17. Показатели доступности и качества муниципальной услуги

1. Показателями оценки доступности муниципальной услуги являются:

- транспортная доступность к местам предоставления муниципальной услуги;
- обеспечение беспрепятственного доступа граждан с ограниченными возможностями передвижения к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга;
- размещение информации о порядке предоставления муниципальной услуги на официальном сайте Окружной администрации города Якутска www.yakutsk.rf;
- размещение информации о порядке предоставления муниципальной услуги в едином портале государственных и муниципальных услуг;
- взаимодействие заявителя с должностным лицом при предоставлении муниципальной услуги, с продолжительностью приема не более 30 минут;
- возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги по телефону, с использованием информационно-коммуникационных технологий;

2. Показателями оценки качества муниципальной услуги являются:

- соблюдение паспортистами ПРУ МКУ «ДЖО», ответственных за прием документов, выдачу справок, сроков предоставления муниципальной услуги;
- соблюдение сроков ожидания в очереди при предоставлении муниципальной услуги;
- отсутствие поданных в установленном порядке жалоб со стороны заявителей на качество предоставления муниципальной услуги, действия (бездействия) паспортистов ПРУ МКУ «ДЖО» при предоставлении муниципальной услуги.

2.18. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг и особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме

Предоставление муниципальной услуги в государственном автономном учреждении «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Республике Саха (Якутия)» (далее – многофункциональный центр) осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Правилами организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг», утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 года № 1376, настоящим регламентом и соглашением о взаимодействии между многофункциональным центром и Окружной администрацией города Якутска.

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

Информация и материалы по предоставлению муниципальной услуги размещаются на официальном сайте Окружной администрации города Якутска (*официальном сайте Отдела*) и Едином портале в соответствии с требованиями к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги, установленными разделом I настоящего регламента. Адрес официального сайта Окружной администрации города Якутска в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть Интернет): www.yakutsk.pf и региональном портале государственных и муниципальных услуг www.pgusakha.ru

Состав административных процедур:

- предоставление информации заявителям и обеспечение доступа заявителей к сведениям о муниципальной услуге;
- прием документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги по выдаче справок;
- проверка и сверка документов с базой данных паспортно-регистрационного управления;
- выдача справок или обоснованного отказа заявителю.

3.1. Предоставление информации заявителям и обеспечение доступа заявителей к сведениям о муниципальной услуге

1. Основанием для начала административной процедуры по предоставлению информации заявителям и обеспечение доступа заявителей к сведениям о муниципальной услуге является устное (письменное, в том числе в электронной форме) обращение заявителя или его законного представителя в паспортные отделы. Предоставление заявителем каких-либо документов для данной процедуры не требуется.

2. Административные действия, входящие в состав административной процедуры, продолжительность и (или) максимальный срок его выполнения:

- предоставление информации о нормативных правовых актах, регулирующих порядок и условия предоставления муниципальной услуги;
- ознакомление заявителей, а также их законных представителей, с порядком предоставления муниципальной услуги, предусмотренным настоящим Административным регламентом;

- информирование о требованиях, предъявляемых к документам, являющимся основанием для предоставления муниципальной услуги с учетом характера поставленных в обращении заявителя вопросов;

- информирование заявителя об учреждениях и организациях, к компетенции которых относятся вопросы оформления и выдачи заявителям документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

- консультация по иным вопросам, отнесенным к полномочиям паспортиста настоящим Административным регламентом.

Срок исполнения процедуры не более 10 минут с момента обращения заявителя

3. Вышеуказанные действия осуществляются паспортистом ПРУ МКУ «ДЖО» ответственным по приему документов и выдачи справок формы №3, о составе семьи, с места жительства и выписки из (домовой) поквартирной карточки на территории городского округа «город Якутск».

4. Критерии принятия решений отсутствуют.

5. Результатом административной процедуры является получение заявителем исчерпывающего ответа, информации по вопросам предоставления услуги.

6. Фиксация результата выполнения административной процедуры отсутствует.

3.2. Прием документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

1. Основанием для начала административной процедуры по приему документов является обращение заявителя и его законного, уполномоченного представителя в ПРУ МКУ «ДЖО» с приложением полного комплекта документов, согласно пункту 2.6. Административного регламента.

2. Административные действия, входящие в состав административной процедуры, продолжительность и (или) максимальный срок его выполнения:

- устанавливается предмет обращения, личность заявителя, проверяется документ, удостоверяющий личность, полномочия представителя.

- проверяется комплектность и подлинность представленных заявителем документов и их соответствие требованиям, установленным действующим законодательством;

- сверяются копии документов с их подлинниками;

- проверяется соответствие предоставленных документов требованиям настоящего Административного регламента;

- уведомление заявителя при необходимости о наличии препятствий при установлении фактов отсутствия необходимых документов, несоответствия предоставленных документов требованиям;

- объяснение заявителю содержания выявленных недостатков в предоставленных документах и возвращение заявителю документов в случае невозможности немедленного устранения недостатков;

- разъяснение о возможных мерах по устранению выявленных недостатков. Если причины, препятствующие приему документов, могут быть устранены в ходе приема, они устраняются незамедлительно.

- при условии отсутствия замечаний осуществляется выдача справок.

Максимальный срок исполнения процедуры - в течение 10 минут с момента предоставления документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

3. Вышеуказанные действия осуществляются паспортистом ПРУ МКУ «ДЖО», ответственным по приему документов и выдаче справок;

4. Критерии принятия решений:

- наличие полного комплекта документов обязательных для сдачи заявителем;
- подтверждение полномочий заявителя;
- отсутствие замечаний к достоверности, полноте документов.

5. Результатом административной процедуры является одно из следующих действий:

- прием документов от заявителя;
- уведомление заявителя о препятствиях для выдачи справок, возвращение заявителю документов.

6. Фиксация результата выполнения административной процедуры: регистрация обращения заявителя, уведомления.

3.3. Проверка и сверка документов с базой данных паспортно-регистрационного управления

1. Основанием для начала административной является поступление в МКУ «ДЖО» зарегистрированного обращения заявителя или его законного, уполномоченного представителя в с приложением полного комплекта документов, согласно пункту 2.6. Административного регламента.

2. Административные действия, входящие в состав административной процедуры, продолжительность и (или) максимальный срок его выполнения:

- проверяется комплектность и подлинность представленных заявителем документов и их соответствие требованиям, установленным действующим законодательством;

- при необходимости по межведомственным запросам устанавливаются дополнительные сведения;

- сверяются документы с базой данных паспортно-регистрационного управления;

- проверяется соответствие предоставленных документов требованиям настоящего Административного регламента;

- уведомление заявителя при необходимости о наличии препятствий при установлении фактов отсутствия необходимых документов, несоответствия предоставленных документов требованиям;

- разъяснение о возможных мерах по устранению выявленных недостатков. Если причины, препятствующие приему документов, могут быть устранены в ходе приема, они устраняются незамедлительно.

- МКУ «ДЖО» по мере поступления межведомственных запросов, в зависимости от срока, при наличии всех необходимых для оформления документов и отсутствии показаний к приостановлению или отказу готовит сопроводительное письмо с приложением справок формы №3, о составе семьи, с места жительства и выписки из (домовой) поквартирной карточки на территории городского округа «город Якутск»;

- Подготовленное письмо после правовой экспертизы подписывает директор МКУ «ДЖО».

Максимальный срок исполнения процедуры - в течение 10 дней с момента предоставления документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

3. Вышеуказанные действия осуществляются паспортистом ПРУ МКУ «ДЖО», ответственным по приему документов и выдаче справок.

4. Критерии принятия решений:

- наличие полного комплекта документов обязательных для сдачи заявителем;
- соответствие документов сведениям базы данных паспортно-регистрационного управления;
- отсутствие замечаний к достоверности, полноте документов.

5. Результатом административной процедуры является подготовка справок или мотивированного отказа.

6. Фиксация результата выполнения административной процедуры: проставления оттиска печати, даты и подписи.

3.4. Выдача справок или обоснованного отказа заявителю

1. Основанием для начала административной процедуры является подготовка и подписание справки или мотивированного отказа заявителю.

2. Административные действия, входящие в состав административной процедуры, продолжительность и (или) максимальный срок его выполнения:

- при наличии возможности заявитель уведомляется о готовности справки или мотивированного отказа;
- при обращении заявителя в оговоренный день устанавливается личность заявителя, проверяется документ, удостоверяющий личность, полномочия представителя;
- в случае отказа дается разъяснение о возможных мерах по устранению выявленных недостатков;

- выдается результат услуги заявителю (уполномоченному представителю), в случае неявки направляется справка по почтовой связи;

Максимальный срок исполнения процедуры - в течение 5 дней с момента подготовки документов.

3. Вышеуказанные действия осуществляются паспортистом ПРУ МКУ «ДЖО», ответственным по приему документов и выдаче справок.

4. Критерии принятия решений: наличие документов удостоверяющих личность, наличие полномочий представлять интересы;

5. Результатом административной процедуры является выдача (направление) справок или мотивированного отказа.

6. Фиксация результата выполнения административной процедуры: получение документа под роспись или проставления оттиска печати, даты и подпись.

3.5. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме

Информация и материалы по предоставлению муниципальной услуги размещаются на официальном сайте Окружной администрации города Якутска якутск.рф, в соответствии с требованиями к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги, установленными разделом I настоящего регламента.

Прием и регистрация заявлений о предоставлении муниципальной услуги в электронной форме обеспечиваются на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) pgusakha.ru

4. Формы контроля за предоставлением муниципальной услуги

4.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений административного

регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием ими решений

Текущий контроль соблюдения последовательности и порядка действий паспортистов по предоставлению муниципальной услуги осуществляется начальником паспортно-регистрационного управления. В целом, контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги осуществляется заместителем директора по правовым вопросам МКУ «ДЖО» ГО «город Якутск».

Контроль полноты и качества предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие в пределах компетенции решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на действие (бездействие) паспортиста.

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

Проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляются на основании письменных указаний председателя Комиссии.

4.2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления государственной услуги, в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством предоставления государственной услуги

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

Результаты проверок оформляются в виде акта, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению. Акт подписывается секретарем Комиссии и председателем Комиссии.

4.3. Ответственность должностных лиц органа (подразделения) Окружной администрации города Якутска за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления муниципальной услуги.

Персональная ответственность паспортистов закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

4.4. Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций.

Контроль за предоставлением муниципальной услуги со стороны граждан, их объединений и организаций не предусмотрен.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа (подразделения) Окружной администрации города Якутска, а также их должностных лиц

5.1. Информация для заявителя о его праве на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги:

Заявители имеют право на обжалование действий или бездействия членов Комиссии в досудебном порядке.

Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование органа, в который направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), полное наименование для юридического лица, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ. В письменном обращении могут быть указаны:

- наименование должности, фамилия, имя и отчество работника ПРУ МКУ «ДЖО», решение, действие (бездействие) которого обжалуется (при наличии информации);

- суть (обстоятельства) обжалуемого действия (бездействия), основания, по которым гражданин считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия к их реализации либо незаконно возложена какая-либо обязанность;

- сведения о способе информирования гражданина о принятых мерах по результатам рассмотрения его сообщения

- иные сведения, которые гражданин считает необходимым сообщить.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии по своему усмотрению.

Заявители вправе обжаловать решения, принятые в ходе исполнения муниципальной услуги, действия или бездействие членов Комиссии в судебном порядке.

Заявители могут сообщить о нарушении своих прав и законных интересов, противоправных решениях, действиях или бездействии членов Комиссии, нарушении положений Регламента, некорректном поведении или нарушении служебной этики:

- по номерам телефонов, обозначенным на информационном стенде;

- на Интернет-сайт и по электронной почте органов, исполняющих государственную функцию.

5.2. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования

Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

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 субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

4. отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, 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 субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

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

Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, 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.

5.3. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления рассмотрения жалобы (претензии) и случаев, в которых ответ на жалобу (претензию) не дается

1. Если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

2. Работник ПРУ МКУ «ДЖО» при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить заявителю, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

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

4. Если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, директор МКУ «ДЖО» вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись Комиссией, или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.

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

6. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

5.4. Основания для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования

Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования действий или бездействий работников ПРУ МКУ «ДЖО», принятого решения является поступление в адрес соответствующего лица или органа местного самоуправления письменного обращения гражданина.

5.5. Право заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы (претензии)

При необходимости заявитель имеет право получить информацию и документы, необходимые для обоснования и рассмотрения жалобы путем обращения начальнику ПРУ, директору МКУ «ДЖО» в письменном виде в адрес Окружной администрации города Якутска.

5.6. Органы местного самоуправления и должностные лица, которым может быть направлена жалоба (претензия) заявителя в досудебном (внесудебном) порядке.

Заявители могут обжаловать: действия или бездействие:

- работников ПРУ путем подачи жалобы в адрес начальника ПРУ, директора МКУ «ДЖО» в соответствии с действующим законодательством;
- МКУ «ДЖО» путем подачи жалобы в адрес Руководителя в соответствии с действующим законодательством;

Контроль за деятельностью Комиссии осуществляет Окружная администрация города Якутска.

Начальник ПРУ проводит личный прием граждан.

Директор МКУ «ДЖО» осуществляет приём заявителей в соответствии со следующим графиком:

- понедельник - с 16.00 до 18.00.

по адресу: город Якутск, улица Дзержинского, дом 21.

5.7. Сроки рассмотрения жалобы (претензии)

При обращении граждан в письменной форме срок рассмотрения письменного обращения не должен превышать 15 дней с момента регистрации обращения.

Порядок продления и рассмотрения обращений в зависимости от их характера устанавливается законодательством Российской Федерации.

5.8. Результат досудебного (внесудебного) обжалования применительно к каждой процедуре либо инстанции обжалования

1. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

– Об удовлетворении жалобы, 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 субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

– Об отказе в удовлетворении жалобы.

– Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в части 7 настоящей статьи, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

– В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с частью 1 настоящей статьи, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

Исполняющий обязанности
руководителя аппарата



Е.И. Евсикова

Приложение №1 к Административному регламенту предоставления муниципальной услуги по выдаче справок формы №3, о составе семьи, с места жительства и выписки из (домовой) поквартирной карточки на территории городского округа «город Якутск»

Директору МКУ «ДЖО» ГО «город Якутск»

от

_____ (Ф.И.О. полностью)

проживающего по адресу

_____ Контактный телефон (электронный адрес):

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу предоставить справку _____

(указать вид справки: форма №3, о составе семьи,

_____ с места жительства, выписки из (домовой) поквартирной карточки)

по адресу: _____

с целью _____

Прилагаю следующие копии документов:

Дата _____

Подпись _____

Приложение №2 к Административному регламенту предоставления муниципальной услуги по выдаче справок формы №3, о составе семьи, с места жительства и выписки из (домовой) поквартирной карточки на территории городского округа «город Якутск»

БЛОК-СХЕМА ПОРЯДКА ВЫДАЧА СПРАВОК ПО ФОРМЕ №3, О СОСТАВЕ СЕМЬИ, С

