**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**

**по предоставлению муниципальной услуги**

 **«Выдача копии финансово-лицевого счета, справок и иных документов в сфере жилищно-коммунального хозяйства, выдача которых относится к полномочиям соответствующего муниципального учреждения»**

Утвержденпостановлением администрацииАрсеньевского городского округаот 08 ноября 2012 г. № 909-па *(в редакции постановлений администрации АГО от 14.12.2012 г. № 1075, от 22.03.2013 г. № 231, от 24.09.2013г. № 799, 04.06.2014г. № 484, от 09.12.2014г. № 1109, от 19.07.2017 №454, от 12.04.2018 №232)*

1. **ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**
	1. **Предмет регулирования административного регламента**

Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Выдача копии финансово-лицевого счета, справок и иных документов в сфере жилищно-коммунального хозяйства, выдача которых относится к полномочиям соответствующего муниципального учреждения» (далее – Регламент) определяет стандарт предоставления муниципальной услуги, состав, сроки и последовательность административных процедур и административных действий при предоставлении муниципальной услуги «Выдача копии финансово-лицевого счета, справок и иных документов в сфере жилищно-коммунального хозяйства, выдача которых относится к полномочиям соответствующего муниципального учреждения» (далее - муниципальная услуга), требования к порядку их выполнения, порядок, формы контроля за исполнением регламента, досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) муниципального автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» Арсеньевского городского округа (далее – МАУ «МФЦ»), должностного лица МАУ «МФЦ», порядок взаимодействия с заявителями**,** иными органами государственной власти и местного самоуправления при предоставлении муниципальной услуги.

* 1. **Описание заявителей муниципальной услуги**
		1. Заявителями муниципальной услуги являются юридические или физические лица, являющиеся собственниками или нанимателями жилых помещений, расположенных на территории Арсеньевского городского округа, а также физические лица, зарегистрированные по месту жительства (пребывания) в жилых помещениях, расположенных на территории Арсеньевского городского округа, обратившиеся в МАУ «МФЦ» с заявлением (запросом) о предоставлении муниципальной услуги, выраженным в письменной или электронной форме (далее – заявители).
		2. От имени заявителей, указанных в подпункте 1.2.1. настоящего пункта Регламента, за предоставлением муниципальной услуги могут обращаться физические лица, имеющие право в соответствии с законодательством Российской Федерации либо в силу наделения их заявителями в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, полномочиями выступать от их имени при взаимодействии с МАУ «МФЦ».
	2. **Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги.**
		1. Место нахождения, контактные данные органа, предоставляющего муниципальную услугу, приведены в приложении № 3 к настоящему регламенту.
		2. Информирование о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется:

посредством личного обращения в МАУ «МФЦ»;

на информационных стендах, расположенных в МАУ «МФЦ»;

в средствах массовой информации;

с использованием телефонной и почтовой связи, электронной почты, посредством размещения информации о муниципальной услуге на официальном сайте администрации (www.ars.town), а также в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в федеральной государственной информационной системе «Портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – единый портал) ([www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru))

Cведения о месте нахождения, графике работы, адресе электронной почты, контактных телефонах МАУ «МФЦ» расположены на сайте www.mfc-25.ru.

В информационно-коммуникационных сетях, доступ к которым не ограничен определенным кругом лиц (включая сеть Интернет), в том числе на интернет-сайте и на альтернативных версиях сайтов, а также на Едином портале и на информационных стендах МФЦ размещается следующая информация:

местонахождение, график работы МФЦ, адрес интернет-сайта;

адрес электронной почты МФЦ;

номера телефонов МФЦ, извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению муниципальной услуги;

перечень документов, представляемых заявителем (уполномоченным представителем), а также требования, предъявляемые к этим документам;

образец заявления на предоставление муниципальной услуги;

основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги;

порядок предоставления муниципальной услуги;

порядок подачи и рассмотрения жалобы;

блок-схема последовательности действий при выполнении административных процедур (приложение № 2 к настоящему регламенту).

* + 1. Консультации по вопросам предоставления муниципальной услуги оказываются документоведами МАУ «МФЦ» (далее специалист) при личном обращении, с использованием телефонной связи, информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», электронной почты.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалист подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании учреждения, в которое позвонил заявитель, фамилии, имени, отчества (последнее – при наличии) документоведа, принявшего телефонный звонок.

Время разговора с заявителем не должно превышать 10 минут.

При невозможности документоведа МАУ «МФЦ», принявшего телефонный звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, обратившемуся лицу должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

При обращении заявителей о порядке предоставления информации по предоставлению муниципальной услуги в письменной форме срок рассмотрения заявления (запроса) не должен превышать 10 рабочих дней со дня регистрации такого обращения.

* + 1. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги предоставляется бесплатно.
		2. Основными требованиями к информированию о порядке предоставления муниципальной услуги являются:

- достоверность предоставляемой информации;

- полнота информирования;

-удобство и доступность получения информации; оперативность предоставления информации.

1. **СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**
	1. **Наименование муниципальной услуги**

Наименование муниципальной услуги - Выдача копии финансово-лицевого счета, справок и иных документов в сфере жилищно-коммунального хозяйства, выдача которых относится к полномочиям соответствующего муниципального учреждения.

* 1. **Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу**

Предоставление муниципальной услуги осуществляется МАУ «МФЦ».

* 1. **Описание результатов предоставления муниципальной услуги**

Результатом предоставления муниципальной услуги является:

а) - выдача заявителю копии финансово-лицевого счета;

 - справка о лицах, зарегистрированных по месту жительства (пребывания) в жилом помещении;

 - справка о регистрации по месту жительства умершего на момент смерти и совместно проживающих с ним лицах;

 - справки с прежнего места жительства;

 - справка о приеме документов на оформление регистрации по месту жительства (пребывания);

 - справка об отсутствии запрашиваемых сведений.

б) уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги, с указанием оснований отказа, определенных п.2.8. настоящего Регламента и приложением документов, подтверждающих указанные основания, подписанное директором МАУ «МФЦ».

* 1. **Срок предоставления муниципальной услуги**

 Муниципальная услуга предоставляется в срок не более 10 рабочих дней со дня регистрации заявления (запроса) о предоставлении муниципальной услуги с приложением всех документов, предусмотренных в пункте 2.6 настоящего Регламента, в МАУ «МФЦ».

Уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги оформляется в письменном виде, подписывается директором МАУ «МФЦ» и выдается или направляется заявителю не позднее 10 рабочих дней со дня регистрации заявления в МАУ «МФЦ».

* 1. **Правовые основания для предоставления муниципальной услуги**

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;

- Гражданским кодексом Российской Федерации;

- Жилищным кодексом Российской Федерации;

- Федеральным законом от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

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

- 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 РФ от 18.03.2015 № 250 «Об утверждении требований к составлению и выдаче заявителям документов на бумажном носителе, подтверждающих содержание электронных документов, направленных в многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг по результатам предоставления государственных и муниципальных услуг органами, предоставляющими государственные услуги, и органами, предоставляющими муниципальные услуги, и к выдаче заявителям на основании информации из информационных систем органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, в том числе с использованием информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры, документов, включая составление на бумажном носителе и заверение выписок из указанных информационных систем»;

- Постановлением Правительства РФ от 16.08.2012 N 840 (ред. от 14.11.2015) "О порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации, а также Государственной корпорации по атомной энергии "Росатом" и ее должностных лиц" (вместе с "Правилами подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации, а также Государственной корпорации по атомной энергии "Росатом" и ее должностных лиц");

- Постановлением администрации Арсеньевского городского округа от 14.09.2012 № 703-па «Об утверждении положения об особенностях порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) Администрации Арсеньевского городского округа и ее должностных лиц, муниципальных служащих администрации Арсеньевского городского округа».

* 1. **Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги**
		1. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, которые заявитель должен предоставить самостоятельно (документы предъявляются в оригинале или копиях, заверенных нотариально):

- заявление (запрос) по форме, установленной Приложением №1 к настоящему Регламенту;

- доверенность, оформленная в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации (в случае обращения уполномоченного представителя);

- свидетельство о браке, о расторжении брака, о перемене имени и иные документы, подтверждающие перемену фамилии, имени, отчества, выданные органами исполнительной власти, органами местного самоуправления, расположенными за пределами Приморского края (в случае изменения персональных данных заявителя);

- правоустанавливающие документы на объекты недвижимости, права на которые не зарегистрированы в Едином государственном реестре недвижимости.

При личном обращении заявителя (представителя заявителя) с заявлением о предоставлении муниципальной услуги и (или) за получением результата муниципальной услуги предъявляется документ, удостоверяющий личность соответственно заявителя или представителя заявителя. Данный документ предъявляется заявителем (представителем заявителя) для удостоверения личности заявителя (представителя заявителя) и для сличения данных, содержащихся в заявлении, и возвращается владельцу в день их приема.

* + 1. Исчерпывающий перечень документов, которые заявитель вправе предоставить по собственной инициативе, так как они подлежат представлению в рамках межведомственного информационного взаимодействия (документы предъявляются в оригинале или копиях, заверенных нотариально):

- свидетельство о браке, о расторжении брака, о перемене имени и иные документы, подтверждающие перемену фамилии, имени, отчества, выданные органами исполнительной власти, органами местного самоуправления, расположенными на территории Приморского края (в случае изменения персональных данных заявителя);

- правоустанавливающие документы на объекты недвижимости, права на которые зарегистрированы в Едином государственном реестре недвижимости.

В случае если документы, указанные в пункте 2.6.2. не представлены заявителем по собственной инициативе МАУ МФЦ запрашивает сведения, содержащиеся в данных документах, самостоятельно в рамках межведомственного информационного взаимодействия, в том числе в электронной форме с использованием единой системы межведомственного электронного взаимодействия (далее - СМЭВ) и подключаемых к ней региональных СМЭВ.

Запрещено требовать от заявителя предоставления документов и информации или осуществления действий (согласований), предоставление или осуществление которых не предусмотрено настоящим Регламентом, в том числе информацию, которая находится в распоряжении органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги (далее –органов, участвующих в предоставлении услуги).

В случае нарушения органом власти или местного самоуправления требований по предоставлению документов или информации, необходимых для предоставления муниципальной услуги, по межведомственным запросам, в соответствии с п. 3 ч. 1 ст. 6 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», МАУ МФЦ вправе направить обращение в Прокуратуру с уведомлением заявителя о ходе предоставления муниципальной услуги.

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

а) непредставление либо представление не в полном объеме заявителем документов, указанных в п.2.6.1. настоящего Регламента (при личном обращении в МАУ МФЦ);

б) обращение уполномоченного представителя заявителя, у которого отсутствуют полномочия обращения за муниципальной услугой, определенные в представленной им доверенности;

в) нарушение заявителем (представителем заявителя) требования п. 2.6.1. настоящего Регламента об обязательном предъявлении документа, удостоверяющего личность;

г) текст, представленного заявителем заявления не поддается прочтению, исполнен карандашом, имеет подчистки, исправления;

 Специалист, уполномоченный на прием заявлений, уведомляет заявителя о наличии оснований для отказа в приеме документов, объясняет заявителю содержание выявленных недостатков в представленных документах и предлагает принять меры по их устранению.

* 1. **Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги**

а) предоставление заявителем недостоверных сведений в представленном заявлении;

б) обращение за получением муниципальной услуги лица, не определенного в п.1.2 настоящего Регламента.

* 1. **Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги**

Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

* 1. **Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги**

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги не должен превышать 15 минут

**2.11. Срок регистрации заявления о предоставлении муниципальной услуги**

- Заявление о предоставлении муниципальной услуги, поданное заявителем при личном обращении в МАУ МФЦ, регистрируется в день обращения заявителя. При этом продолжительность приема при личном обращении заявителя не должна превышать 15 минут.

**2.12. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, 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, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов.**

Здание МАУ «МФЦ» оборудуется отдельным входом для свободного доступа граждан в помещение.

Вход в здание МАУ «МФЦ» оборудуется информационной вывеской, содержащей информацию о наименовании и режиме работы МАУ «МФЦ».

Вход и выход из здания оборудуются соответствующими указателями с автономными источниками бесперебойного питания.

Помещение МАУ «МФЦ» оборудуется в соответствии с действующими санитарными правилами и нормами.

Прием заявителей осуществляется в специально выделенном для этих целей помещении. Для организации взаимодействия с заявителями помещение МАУ «МФЦ» делится на следующие функциональные сектора (зоны):

а) сектор информирования;

б) сектор ожидания;

в) сектор приема заявителей.

Количество мест в зале ожидания определяется исходя из фактической загрузки и возможности их размещения в здании, но не может быть менее 3-х мест. Зал ожидания укомплектовывается столами, стульями (кресельными секциями).

Места для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги обеспечиваются бланками заявлений, образцами для их заполнения, раздаточными информационными материалами, канцелярскими принадлежностями, укомплектовываются столами, стульями.

В помещении для приема заявителей размещаются информационные стенды или терминалы, содержащие сведения, указанные в п.1.3 административного регламента, в визуальной, текстовой и (или) мультимедийной формах. Оформление визуальной, текстовой и (или) мультимедийной информации должно соответствовать оптимальному зрительному и слуховому восприятию этой информации гражданами.

Помещение для работы с заявителями оборудуется электронной системой управления очередью, которая представляет собой комплекс программно-аппаратных средств, позволяющих оптимизировать управление очередями заявителей. Система управления очередью включает в себя систему регистрации, голосового и визуального информирования, пульты операторов.

Места предоставления муниципальной услуги оборудуются системами кондиционирования (охлаждения и нагревания) и вентилирования воздуха, средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

В МАУ «МФЦ» предусматривается оборудование доступного места общественного пользования (туалета).

В местах ожидания размещается терминал для электронной оплаты платежей.

Для обслуживания заявителей с ограниченными физическими возможностями помещение оборудуется пандусами, специальными ограждениями и перилами, обеспечивается беспрепятственное передвижение и разворот инвалидных колясок.

Окна приема граждан оборудуются информационными табличками (вывесками) с указанием:

- номера окна;

- технического перерыва.

Рабочее место специалиста МАУ «МФЦ» оборудуется персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим и сканирующим устройствами.

Прием документов и выдача результатов предоставления муниципальной услуги осуществляется в специально оборудованных для этих целей помещениях, которые должны обеспечивать возможность реализации прав заявителей на предоставление муниципальной услуги, соответствовать комфортным условиям для заявителей и оптимальным условиям работы специалистов, участвующих в предоставлении муниципальной услуги.

Специалисты, ответственные за предоставление муниципальной услуги, на рабочих местах обеспечиваются табличками с указанием фамилии, имени, отчества (отчество указывается при его наличии) и занимаемой должности.

Помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, места ожидания, места для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационные стенды с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, должны соответствовать требованиям к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов.

**2.13. Показатели доступности и качества муниципальной услуги**

Показатели доступности и качества муниципальной услуги определяются как выполнение МАУ «МФЦ» взятых на себя обязательств по предоставлению муниципальной услуги в соответствии со стандартом ее предоставления и оцениваются следующим образом:

1. доступность:

% (доля) заявителей (представителей заявителя), ожидающих получения муниципальной услуги в очереди не более 15 минут, - 100 процентов;

% (доля) заявителей (представителей заявителя), удовлетворенных полнотой и доступностью информации о порядке предоставления муниципальной услуги, - 90 процентов;

% (доля) заявителей (представителей заявителя), для которых доступна информация о получении муниципальной услуги с использованием информационно-телекоммуникационных сетей, доступ к которым не ограничен определенным кругом лиц (включая сеть Интернет), - 100 процентов;

% (доля) случаев предоставления муниципальной услуги в установленные сроки со дня поступления заявки - 100 процентов;

% (доля) граждан, имеющих доступ к получению государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» по месту пребывания, в том числе в многофункциональных центрах предоставления государственных услуг – 90 процентов;

1. качество:

% (доля) заявителей (представителей заявителя), удовлетворенных качеством информирования о порядке предоставления муниципальной услуги, в том числе в электронном виде - 90 процентов;

% (доля) заявителей (представителей заявителя), удовлетворенных качеством предоставления муниципальной услуги, - 90 процентов.

1. **СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР, ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ, В ТОМ ЧИСЛЕ ОСОБЕННОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ**
	1. **Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:**

-информирование (консультация) по порядку предоставления муниципальнойуслуги

- прием и регистрация заявления (запроса) и документов от заявителя для предоставления муниципальной услуги;

- рассмотрение заявления (запроса), оформление документа либо уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги (далее - уведомление об отказе);

 - выдача документа либо уведомления об отказе.

Блок-схема последовательности действий при выполнении административных процедур представлена в Приложении №2 к Регламенту.

**3.2. Административная процедура – информирование (консультация) по порядку предоставления муниципальной услуги.**

Административную процедуру «Информирование (консультация) по порядку предоставления муниципальной услуги» осуществляет специалист МАУ «МФЦ». Специалист МАУ «МФЦ» обеспечивает информационную поддержку заявителей при личном обращении заявителя в МАУ «МФЦ», в организации, привлекаемые к реализации функций МАУ «МФЦ» (далее – привлекаемые организации) или при обращении в центр телефонного обслуживания УМФЦ по следующим вопросам:

- срок предоставления муниципальной услуги;

- размеры государственной пошлины и иных платежей, уплачиваемых заявителем при получении муниципальной услуги, порядок их уплаты;

- информация о дополнительных (сопутствующих) услугах, а также об услугах, необходимых и обязательных для предоставления муниципальной услуги, размерах и порядке их оплаты;

- порядок обжалования действий (бездействия), а также решений органов, предоставляющих муниципальную услугу, муниципальных служащих, МАУ «МФЦ», работников МАУ «МФЦ»;

- информация о предусмотренной законодательством Российской Федерации ответственности должностных лиц органов, предоставляющих муниципальную услугу, работников МАУ «МФЦ», работников привлекаемых организаций, за нарушение порядка предоставления муниципальной услуги;

- информация о порядке возмещения вреда, причиненного заявителю в результате ненадлежащего исполнения либо неисполнения МАУ «МФЦ» или его работниками, а также привлекаемыми организациями или их работниками обязанностей, предусмотренных законодательством Российской Федерации;

- режим работы и адреса иных МФЦ и привлекаемых организаций, находящихся на территории субъекта Российской Федерации;

- иная информация, необходимая для получения муниципальной услуги, за исключением вопросов, предполагающих правовую экспертизу пакета документов или правовую оценку обращения.

**3.3. Административная процедура - прием и регистрация заявления (запроса) и документов от заявителя для предоставления муниципальной услуги.**

3.3.1.Основанием для начала административной процедуры по приему и регистрации заявления (запроса), является обращение заявителя (представителя заявителя) в МАУ «МФЦ» лично.

При личном обращении заявителя за предоставлением муниципальной услуги, специалист приема МФЦ, принимающий заявление и необходимые документы, должен удостовериться в личности заявителя (представителя заявителя). Специалист приема МФЦ, проверяет документы, предоставленные заявителем, на полноту и соответствие требованиям, установленным настоящим административным регламентом:

а) в случае наличия оснований для отказа в приеме документов, определенных в пункте 2.7. настоящего Регламента, уведомляет заявителя о возможности получения отказа в предоставлении муниципальной услуги.

б) если заявитель настаивает на приеме документов, специалист приема МФЦ делает в расписке отметку «принято по требованию».

 Специалист приема МФЦ создает и регистрирует обращение в электронном виде с использованием автоматизированной информационной системы МФЦ (далее – АИС МФЦ). Специалист приема МФЦ формирует и распечатывает 1 (один) экземпляр заявления, в случае отсутствия такого у заявителя, в соответствии с требованиями настоящего административного регламента, содержащего, в том числе, отметку (штамп) с указанием наименования МФЦ, где оно было принято, даты регистрации в АИС МФЦ, своей должности, ФИО, и предлагает заявителю самостоятельно проверить информацию, указанную в заявлении, и расписаться.

Специалист приема МФЦ формирует и распечатывает 1 (один) экземпляр расписки о приеме документов, содержащей перечень представленных заявителем документов, с указанием формы их предоставления (оригинал или копия), количества экземпляров и даты их представления, подписывает, предлагает заявителю самостоятельно проверить информацию, указанную в расписке и расписаться, после чего создает электронные образы подписанного заявления, представленных заявителем документов (сканирует документы в форме, которой они были предоставлены заявителем в соответствии с требованиями административных регламентов) и расписки, подписанной заявителем. Заявление, документы, представленные заявителем, и расписка после сканирования возвращаются заявителю.

3.3.2. Зарегистрированные заявления (запросы) в день поступления документовед МАУ «МФЦ», ответственный за регистрацию входящей (исходящей) корреспонденции, передает директору МАУ «МФЦ».

Директор МАУ «МФЦ» в день поступления заявления (запроса) поручает в форме резолюции рассмотреть заявление (запрос) документоведу МАУ «МФЦ», ответственному за предоставление муниципальной услуги.

Заявление (запрос) о предоставлении муниципальной услуги с резолюцией директора МАУ «МФЦ» передается документоведу МАУ «МФЦ», ответственному за предоставление муниципальной услуги, в срок не позднее 1 рабочего дня.

3.3.3. Общий срок административной процедуры – не более 3 рабочих дней со дня поступления заявления (запроса).

3.3.4. Результатом административной процедуры является регистрация заявления (запроса) с приложенными документами и передача заявления (запроса) с резолюцией документоведу МАУ «МФЦ», ответственному за предоставление муниципальной услуги.

**3.4. Административная процедура – рассмотрение заявления (запроса), оформление документа либо уведомления об отказе.**

3.4.1. Основанием для начала административной процедуры является получение заявления (запроса) о предоставлении муниципальной услуги документоведом МАУ «МФЦ», ответственным за предоставление муниципальной услуги.

Документовед МАУ «МФЦ», ответственный за предоставление муниципальной услуги, в срок не более 2 рабочих дней со дня поступления, рассматривает заявление (запрос), проводит проверку приложенных к нему документов на соответствие требованиям действующего законодательства, устанавливает наличие (отсутствие) оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, предусмотренных пунктом 2.8 настоящего административного регламента.

3.4.2. В случае наличия оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, предусмотренных пунктом 2.8. настоящего регламента, документовед МАУ «МФЦ» в течение 2 рабочих дней подготавливает уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги в виде письма на официальном бланке МАУ «МФЦ», с указанием причин для отказа.

 3.4.3. При отсутствии оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги принимается решение об оформлении документов. Документовед МАУ «МФЦ» оформляет документ на официальном бланке МАУ «МФЦ».

3.4.4. Оформленный документ либо уведомление об отказе передаются документоведом МАУ «МФЦ» на подпись директору МАУ «МФЦ».

 3.4.5. Подписанный директором МАУ «МФЦ» документ или уведомление об отказе регистрируется документоведом МАУ «МФЦ», ответственным за регистрацию входящей (исходящей) корреспонденции.

3.4.6. Общий срок административной процедуры – не более 4 рабочих дней.

3.4.7. Результатом административной процедуры является оформление и регистрация документа или уведомления об отказе в журнале исходящей корреспонденции.

**3.5. Выдача документа либо уведомления об отказе**

3.5.1. Основанием для начала выполнения административной процедуры является наличие документа либо уведомления об отказе с исходящими реквизитами.

3.5.2. Зарегистрированный документ либо уведомление об отказе выдается заявителю лично при предъявлении им документа, удостоверяющего личность, или отправляется заявителю по почте по указанному им в заявлении о предоставлении муниципальной услуги адресу.

3.5.3. При личном обращении заявителя в МАУ «МФЦ» за получением документа либо уведомления об отказе выдача документа, либо уведомления об отказе заявителю осуществляется под роспись.

3.5.4. При отправлении документа либо уведомления об отказе по почте документовед МАУ «МФЦ», вносит соответствующую запись об отправлении почтой в журнал исходящей корреспонденции.

3.5.5. Общий срок административной процедуры не более 3 рабочих дней.

3.5.6.Результатом административной процедуры является выдача (направление) документа либо уведомления об отказе.

**3.6. Особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме**

Предоставление услуги в электронной форме, в том числе с использованием единого портала, не осуществляется.

1. **ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ**

**АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА**

**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 за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению услуги, принятием решений документоведами МАУ «МФЦ» по исполнению настоящего регламента осуществляется директором МАУ «МФЦ».

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

Проверки полноты и качества предоставления услуги включают в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений порядка и сроков предоставления услуги, рассмотрение обращений заявителей в ходе предоставления услуги, содержащие жалобы на решения, действия (бездействия) документоведов МАУ «МФЦ».

Контроль за исполнением регламента по предоставлению муниципальной услуги осуществляется путем проведения:

плановых проверок соблюдения и исполнения документоведами МАУ «МФЦ» положений настоящего регламента, иных документов, регламентирующих деятельность по предоставлению муниципальной услуги;

внеплановых проверок соблюдения и исполнения документоведами МАУ «МФЦ» положений настоящего регламента, осуществляемых по обращениям физических и юридических лиц, по поручениям Главы Арсеньевского городского округа, заместителей главы администрации Арсеньевского городского округа на основании иных документов и сведений, указывающих на нарушения настоящего регламента.

Периодичность осуществления плановых проверок полноты и качества исполнения функции устанавливается директором МАУ «МФЦ» в форме приказа не менее двух раз в год.

Плановые и внеплановые проверки проводятся директором МАУ «МФЦ».

В ходе плановых и внеплановых проверок директором МАУ «МФЦ» проверяется:

знание документоведами МАУ «МФЦ» требований настоящего регламента, нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги;

соблюдение документоведами МАУ «МФЦ» сроков и последовательности исполнения административных процедур;

правильность и своевременность информирования заявителей об изменении административных процедур, предусмотренных настоящим регламентом;

устранение нарушений и недостатков, выявленных в ходе предыдущих проверок.

**4.3. Ответственность документоведов МАУ «МФЦ»** **за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления муниципальной услуги**

 Документоведы МАУ «МФЦ», виновные в неисполнении или ненадлежащем исполнении требований настоящего регламента, привлекаются к дисциплинарной ответственности, а также несут гражданско-правовую, административную и уголовную ответственность в порядке, установленном действующим законодательством.

Персональная ответственность документоведов МАУ «МФЦ» закрепляется в их должностных инструкциях.

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

4.4.1. Граждане, их объединения и организации могут осуществлять контроль за предоставлением муниципальной услуги в форме замечаний к качеству предоставления муниципальной услуги, а также предложений по улучшению качества предоставления муниципальной услуги.

4.4.2. Предложения и замечания предоставляются непосредственно должностным лицам МАУ «МФЦ» и регистрируются в МАУ «МФЦ» по адресу: Приморский край, г.Арсеньев, ул. Октябрьская, д.28/2, кабинет № 1, в течение 1 рабочего дня со дня поступления предложения и замечания, либо с использованием средств телефонной и почтовой связи, а также на адрес электронной почты: arsmfc@mail.ru.

4.4.3. Директор МАУ «МФЦ» отвечает за организацию работы по своевременной и качественной подготовке решения о предоставлении муниципальной услуги или отказа в предоставлении муниципальной услуги.

1. **ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ОРГАНА, ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ ОРГАНА ЛИБО МУНИЦИПАЛЬНЫХ СЛУЖАЩИХ, ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНОГО ЦЕНТРА, РАБОТНИКА МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНОГО ЦЕНТРА**

**5.1.** Решения и действия (бездействие) МАУ «МФЦ», должностных лиц МАУ «МФЦ», работника МАУ «МФЦ», принятые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги на основании настоящего административного регламента могут быть обжалованы заявителем в досудебном (внесудебном) порядке.

**5.2.** Досудебный (внесудебный) порядок обжалования, установленный настоящим разделом, применяется ко всем административным процедурам, перечисленным в разделе III настоящего административного регламента.

Заявитель, либо его уполномоченный представитель вправе обратиться с жалобой в следующих случаях:

нарушения срока регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги, запроса о предоставление двух и более муниципальных услуг в многофункциональных центрах при однократном обращении заявителя;

нарушения срока предоставления муниципальной услуги;

требования у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Приморского края, муниципальными правовыми актами Арсеньевского городского округа для предоставления муниципальной услуги;

отказа заявителю в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, муниципальными правовыми актами Арсеньевского городского округа для предоставления муниципальной услуги;

отказа заявителю в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, муниципальными правовыми актами Арсеньевского городского округа;

требования у заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, муниципальными правовыми актами Арсеньевского городского округа;

отказа МАУ «МФЦ», должностных лиц, работника МАУ «МФЦ», в исправлении допущенных опечаток и ошибок, в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

нарушения срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления муниципальной услуги;

приостановления предоставления 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 Приморского края, правовыми актами Арсеньевского городского округа.

**5.3.** Жалоба на решения и действия (бездействие) МАУ «МФЦ», должностных лиц МАУ «МФЦ», работника МАУ «МФЦ» подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в МАУ «МФЦ» либо в администрацию Арсеньевского городского округа, являющуюся учредителем многофункционального центра (далее - учредитель многофункционального центра).

Жалоба на решения и действия (бездействие) работника многофункционального центра подается руководителю этого многофункционального центра.

Жалоба на решения и действия (бездействие) многофункционального центра, руководителя многофункционального центра подается учредителю многофункционального центра или должностному лицу, уполномоченному нормативным правовым актом Приморского края.

Личный прием заявителей производится главой Арсеньевского городского округа по адресу: г.Арсеньев. ул.Ленинская, 8, согласно ежемесячному графику, утвержденному главой Арсеньевского городского округа и размещенному на официальном сайте администрации Арсеньевского городского округа.

В случае подачи жалобы на личном приеме гражданин (уполномоченный заявитель) представляет документ, удостоверяющий его личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

В случае если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена:

а) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);

б) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя (при наличии печати) и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

При поступлении жалобы в многофункциональный центр, жалоба передается в администрацию Арсеньевского городского округа в порядке и сроки, установленные соглашением о взаимодействии, но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

**5.4.** Жалоба должна содержать:

наименование многофункционального центра, его руководителя и (или) работника многофункционального центра, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

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;

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

доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действиями (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра, работника многофункционального центра, заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

**5.5.** Жалоба подлежит регистрации в день ее поступления в МАУ «МФЦ», многофункциональный центр, учредителю многофункционального центра, должностному лицу, уполномоченному нормативным правовым актом Приморского края.

Жалоба, поступившая в МАУ «МФЦ», учредителю многофункционального центра, подлежит рассмотрению должностными лицами, указанными в пункте 5.3 настоящего административного регламента, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации.

В случае, обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра в приеме документов у заявителя, либо уполномоченного представителя, 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.

По результатам рассмотрения жалобы должностные лица, указанные в пункте 5.3 настоящего административного регламента, принимают одно из следующих решений:

жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления МАУ «МФЦ» допущенных 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 Приморского края, муниципальными правовыми актами Арсеньевского городского округа.

в удовлетворении жалобы отказывается.

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения по жалобе, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

Ответ на жалобу направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в жалобе, поступившей в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в жалобе, поступившей в письменной форме. Кроме того, на поступившую жалобу, которая затрагивает интересы неопределенного круга лиц, в частности на жалобу, в которой обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения граждан Российской Федерации» на официальном сайте администрации Арсеньевского городского округа.

В случае, если текст письменной жалобы не позволяет определить суть жалобы, ответ на жалобу не дается, и она не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня её регистрации сообщается заявителю, направившему обращение.

В случае поступления письменной жалобы, содержащей вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения граждан Российской Федерации» на официальном сайте администрации Арсеньевского городского округа, гражданину, направившему жалобу, в течение 7 дней со дня её регистрации сообщается электронный адрес официального сайта администрации Арсеньевского городского округа, на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в жалобе, при этом жалоба, содержащая обжалование судебного решения, не возвращается.

Должностные лица, указанные в пункте 5.3 настоящего административного регламента, отказывают в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации и настоящим административным регламентом;

наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего административного регламента в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

При получении жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, должностные лица, указанные в пункте 5.3 настоящего административного регламента, вправе оставить жалобу без ответа по существу поставленных в ней вопросов, сообщив заявителю, направившему жалобу, в течение тридцати дней со дня регистрации жалобы о недопустимости злоупотребления правом.

В случае, если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, и она не подлежит направлению на рассмотрение в орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации жалобы сообщается гражданину, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

В случае, если в жалобе содержится вопрос, на который заявителю, направившему жалобу, неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства должностные лица, указанные в пункте 5.3 настоящего административного регламента, вправе принять решение о безосновательности очередной жалобы и прекращении переписки с гражданином, направившим жалобу, по данному вопросу при условии, что указанная жалоба и ранее направляемые жалобы направлялись в один и тот же орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении гражданин, направивший жалобу, уведомляется в течение тридцати дней со дня регистрации жалобы.

В случае, если в жалобе не указаны фамилия заявителя, направившего жалобу, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не дается.

**5.6.** В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения, предусмотренного статьей 5.63 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях, или преступления должностные лица, указанные в пункте 5.3 настоящего административного регламента, незамедлительно направляют имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

**5.7.** Решения, действия (бездействие) МАУ «МФЦ», принятые в ходе предоставления муниципальной услуги на основании настоящего административного регламента, а также решения, действия (бездействие) должностных лиц, работников МАУ «МФЦ» по результатам рассмотрения жалоб могут быть обжалованы в судебном порядке.

**6**. **АДМИНИСТРАТИВНАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ДОЛЖНОСТНОГО ЛИЦА МАУ «МФЦ» ЛИБО РАБОТНИКА МАУ «МФЦ» ЗА НАРУШЕНИЕ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА**

Нарушение директором МАУ «МФЦ» либо работником МАУ «МФЦ», осуществляющим деятельность по предоставлению муниципальной услуги, настоящего регламента, повлекшее непредоставление муниципальной услуги заявителю либо предоставление муниципальной услуги заявителю с нарушением установленных сроков, если эти действия (бездействие) не содержат уголовно наказуемого деяния, влечет административную ответственность, установленную статьей 2.1 Закона Приморского края от 05.03.2007 № 44-КЗ «Об административных правонарушениях в Приморском крае».

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

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение № 1к административному регламенту по предоставлению муниципальной услуги «Выдача копии финансово-лицевого счета, справок и иных документов в сфере жилищно-коммунального хозяйства, выдача которых относится к полномочиям соответствующего муниципального учреждения», утвержденному постановлением администрации Арсеньевского городского округаот 12 апреля 2018 г. № 232-па  |

Директору МАУ МФЦ Арсеньевского городского округа \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

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

 (ФИО гражданина, наименование юридического лица)

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

(адрес места жительства гражданина,

адрес места нахождения юридического лица)

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

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

(серия, номер документа, удостоверяющего личность

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

кем и когда выдан)

тел. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу Вас предоставить \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

(копию финансового лицевого счета, справку или иной документ в сфере жилищно-коммунального хозяйства)

помещения, расположенного по адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(адрес помещения, в отношении которого запрашивается информация)

В целях:  назначения мер социальной поддержки;

 осуществления сделок с недвижимостью;

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(иные цели)

Подпись \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Дата \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Приложение № 2к административному регламенту по предоставлению муниципальной услуги «Выдача копии финансово-лицевого счета, справок и иных документов в сфере жилищно-коммунального хозяйства, выдача которых относится к полномочиям соответствующего муниципального учреждения», утвержденному постановлением администрации Арсеньевского городского округаот 12 апреля 2018 г. № 232 -па  |  |

БЛОК-СХЕМА

последовательности действий при выполнении

административных процедур при предоставления муниципальной услуги

«Выдача копии финансово-лицевого счета, справок и иных документов в сфере жилищно-коммунального хозяйства, выдача которых относится к полномочиям соответствующего муниципального учреждения»

Административная процедура:

«Информирование (консультация) по порядку предоставления

муниципальной услуги».

Срок выполнения – в день обращения.

Административная процедура «Прием и регистрация заявления (запроса) и документов от заявителя для предоставления муниципальной услуги».

Срок выполнения – 3 рабочих дня.

Регистрация заявления (запроса) заявителя в АИС МФЦ

Передача заявления (запроса) директору МФЦ

Передача заявления с резолюцией директора документоведу,

ответственному за выполнение муниципальной услуги

Административная процедура

«Рассмотрение заявления (запроса), оформление документа либо уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги».

Срок выполнения – 4 рабочих дня.

Получение документоведом, ответственным за выполнение муниципальной услуги, заявления (запроса)

Проверка заявления и приложенных к нему документов на предмет соответствия требованиям законодательства

 Подготовка уведомления об отказе Оформление документа

Регистрация документа или уведомления об отказе

в журнале исходящей корреспонденции

Административная процедура

«Выдача документа либо уведомления об отказе

в предоставлении муниципальной услуги».

Срок выполнения – 3 рабочих дня.

Выдача лично или отправка по почте документа

или уведомления об отказе

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
|  | Приложение № 3к административному регламенту по предоставлению муниципальной услуги «Выдача копии финансово-лицевого счета, справок и иных документов в сфере жилищно-коммунального хозяйства, выдача которых относится к полномочиям соответствующего муниципального учреждения», утвержденному постановлением администрации Арсеньевского городского округаот 12 апреля 2018 г. № 232-па  |

**Справочная информация о месте нахождения, графике работы, контактных телефонах, адресах электронной почты, органа, предоставляющего муниципальную услугу**

|  |  |
| --- | --- |
|  | Муниципальное автономное учреждение«Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» Арсеньевского городского округа |
|  |  | (наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу) |
|  | 1.1. | Место нахождения органа, предоставляющего муниципальную услугу: |
|  |  | Приморский край, г.Арсеньев, ул. Октябрьская, д.28/2 |
|  |  |  |
|  | 1.2. | График работы органа, предоставляющего муниципальную услугу:  |
|  |  | Понедельник: | 8.00-20.00 |
|  |  | Вторник: | 8.00-20.00 |
|  |  | Среда: | 9.00-20.00 |
|  |  | Четверг: | 8.00-20.00 |
|  |  | Пятница: | 8.00-20.00 |
|  |  | Суббота: | 8.00-19.00 |
|  |  | Воскресенье: | выходной |
|  | 1.3.1.3. | График приема заявителей:Понедельник: 8.00-20.00\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Вторник: 8.00-20.00\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Среда: 10.00-20.00\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Четверг: 8.00-20.00\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Пятница: 8.00-20.00\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Суббота: 8.00-19.00\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Воскресенье: выходной\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Контактный телефон органа, предоставляющего муниципальную услугу: |
|  |  | 8(42361)5-29-00 |
|  |  |  |
|  | 1.4. | Официальный сайт органа, предоставляющего муниципальную услугу, расположен в информационно-телекоммуникационной сети Интернет по адресу: |
|  |  | www.mfc-25.ru |
|  |  |  |
|  | 1.5 | Адрес электронной почты органа, предоставляющего муниципальную услугу: |
|  |  | arsmfc@mail.ru |
|  |  |
|  | Многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг Приморского края (далее – МФЦ) |
|  |  |  |
|  | 2.1. | Перечень МФЦ, расположенных на территории Приморского края, места их нахождения и графики работы размещены на официальном Портале сети МФЦ Приморского края, расположенном в информационно-телекоммуникационной сети Интернет по адресу: |
|  |  | www.mfc-25.ru |
|  | 2.2. | Единый телефон сети МФЦ, расположенных на территории Приморского края: |
|  |  | 8(423)201-01-56 |
|  | 2.3. | Адрес электронной почты: |
|  |  | info@mfc-25.ru |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Приложение № 4к административному регламенту по предоставлению муниципальной услуги «Выдача копии финансово-лицевого счета, справок и иных документов в сфере жилищно-коммунального хозяйства, выдача которых относится к полномочиям соответствующего муниципального учреждения», утвержденному постановлением администрации Арсеньевского городского округаот 12 апреля 2018 г. № 232-па  |  |

 **КОПИЯ ФИНАНСОВО-ЛИЦЕВОГО СЧЕТА КВАРТИРОСЪЕМЩИКА №\_\_\_\_\_\_\_**

**ФИО** нанимателя (собственника)**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_тел.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Адрес:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

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

 (город, улица, номер дома, номер квартиры)

**Занимаемая площадь помещения:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

 (жилая, общая площадь помещения)

**Дополнительные характеристики жилого помещения (удобства):\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

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

**Количество зарегистрированных лиц:\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**\*Задолженность на \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_составляет\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_руб.**

 (дата) (сумма цифрами)

 Дата \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Специалист \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (подпись)

\*Задолженность по уплате коммунальных платежей, указывается, только в случае предоставления нанимателю жилья, находящегося в муниципальной собственности, по договору социального найма.