

РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ
РОСТОВСКАЯ ОБЛАСТЬ
МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ «ГОРОД ТАГАНРОГ»
АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА ТАГАНРОГА
ПОСТАНОВЛЕНИЕ

18.06.2013

№ 1902

г. Таганрог

Об утверждении административных регламентов предоставления муниципальных услуг, оказываемых территориальными управлениями Администрации города Таганрога гражданам, проживающим на территории города Таганрога

В соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением Администрации города Таганрога от 23.09.2011 № 3348 «О порядке разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг и порядке проведения их экспертизы», постановлением Мэра города Таганрога от 09.07.2007 № 2396 «О порядке выдачи справок о составе семьи и иных документов гражданам, проживающим на территории города Таганрога», Уставом муниципального образования «Город Таганрог», в целях оказания содействия населению города Таганрога, а также в целях упорядочения выдачи справок о составе семьи и иных документов **постановляю:**

1. Утвердить административные регламенты предоставления территориальными управлениями Администрации города Таганрога следующих муниципальных услуг:

1.1. Выдача справок о составе семьи гражданам, проживающим на территории города Таганрога (приложение № 1).

1.2. Выдача справок о наличии приусадебного земельного участка гражданам, проживающим на территории города Таганрога (приложение № 2).

1.3. Выдача актов о состоянии внутридворовой или придомовой территории гражданам, проживающим на территории города Таганрога (приложение № 3).

1.4. Удостоверение подписей и паспортных данных на характеристиках с места жительства гражданам, проживающим на территории города Таганрога (приложение № 4).

1.5. Выдача справок о постоянно зарегистрированных в жилом помещении лицах гражданам, проживающим на территории города Таганрога (приложение № 5).

2. Пресс-службе Администрации города Таганрога (Яковлева Т.Г.) обеспечить официальное опубликование настоящего постановления и

представить информацию о его опубликовании в общий отдел Администрации города Таганрога.

3. Общему отделу Администрации города Таганрога (Дьяченко Т.Д.) обеспечить представление копии настоящего постановления и информации о его официальном опубликовании в Правительство Ростовской области в установленные сроки.

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

5. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя Главы Администрации города Таганрога Владыкина Е.В.

Мэр города Таганрога

В.А. Прасолов

Верно
Начальник общего отдела

Т.Д. Дьяченко

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
предоставления муниципальной услуги
«Выдача справок о составе семьи гражданам, проживающим на
территории города Таганрога»

1. Общие положения

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Выдача справок о составе семьи гражданам, проживающим на территории города Таганрога» (далее – Административный регламент) разработан в целях повышения качества, доступности, прозрачности предоставления данной муниципальной услуги (далее – Муниципальная услуга). Административный регламент устанавливает порядок работы территориальных управлений Администрации города Таганрога с обращениями физических лиц при выдаче справок о составе семьи гражданам, проживающим на территории города Таганрога, определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при осуществлении полномочий по предоставлению Муниципальной услуги.

1.2. Получателями муниципальной услуги являются физические лица (далее - заявитель), обратившиеся лично либо подавшие в установленном порядке письменное заявление на имя начальника территориального управления Администрации города Таганрога или в форме электронного документа, заполненного на Региональном портале государственных и муниципальных услуг Ростовской области, с приложением необходимых документов.

Адрес портала государственных и муниципальных услуг Ростовской области в информационно-коммуникационной сети «Интернет»:
www.pgu.donland.ru.

1.3. Порядок информирования о предоставлении Муниципальной услуги.

1.3.1. Информация о местонахождении, контактном телефоне (телефонах для справок, консультаций), адресе электронной почты учреждения структурного подразделения Администрации города Таганрога, оказывающего Муниципальную услугу:

1.3.1.1. Адреса территориальных управлений Администрации города Таганрога, телефоны для справок и консультаций:
Центральное территориальное управление: 347900, Ростовская область, г. Таганрог, ул. Фрунзе, 62, корпус 1, т. 38-36-26;
Западное территориальное управление: 347939, Ростовская область, г. Таганрог, ул. Фадеева, 21, т. 38-05-47;

Приморское территориальное управление: 347923, Ростовская область, г. Таганрог, ул. Инструментальная, 25-2, т. 64-88-34;

Промышленное территориальное управление: 347931, Ростовская область, г. Таганрог, ул. Пальмиро Тольятти, 28-3, т. 60-17-00;

Северное территориальное управление: 347924, Ростовская область, г. Таганрог, ул. Сергея Лазо, 7-1, т. 37-65-00.

1.3.1.2. Адреса электронной почты:

Центральное территориальное управление: centr_tu@mail.ru;

Западное территориальное управление: ztutaganrog@mail.ru;

Приморское территориальное управление: prim-tu@tagancity.ru;

Промышленное территориальное управление: prom-tu@mail.ru;

Северное территориальное управление: stu@tagancity.ru.

1.3.1.3. Официальный портал Администрации города Таганрога: www.tagancity.ru.

1.3.1.4. Режим работы: Понедельник – пятница с 9.00 до 18.00, перерыв с 13.00 до 14.00, суббота и воскресенье – выходные дни.

Часы приема территориальными управлениями заявителей:

понедельник с 14.00 до 18.00;

вторник с 14.00 до 18.00;

среда с 09.00 до 13.00;

четверг с 09.00 до 13.00;

пятница с 09.00 до 13.00.

1.3.2. Информирование заявителей о порядке предоставления Муниципальной услуги осуществляется специалистами территориальных управлений Администрации города Таганрога (далее – специалист управления) при личном обращении заявителей, с применением средств телефонной и почтовой связи, посредством сети «Интернет».

1.3.3. Информация предоставляется по следующим вопросам:

сведения о местонахождении, номера кабинетов, контактные телефоны территориального управления Администрации города Таганрога, адрес электронной почты;

график работы территориального управления Администрации города Таганрога;

сведения о местонахождении, контактные телефоны других органов (организаций), обращение в которые необходимо для получения Муниципальной услуги, с описанием конечного результата обращения в каждый из указанных органов (организаций) и последовательность их посещения;

наименования нормативных правовых актов, регулирующих предоставление Муниципальной услуги;

перечень документов, необходимых для предоставления Муниципальной услуги;

требования, предъявляемые к представляемым документам;

форма заполнения документов;

срок предоставления Муниципальной услуги;

основания для отказа в предоставлении Муниципальной услуги;

порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления Муниципальной услуги; ход рассмотрения обращений, поданных на предоставление Муниципальной услуги.

2. Стандарт предоставления Муниципальной услуги

2.1. Наименование Муниципальной услуги: «Выдача справок о составе семьи гражданам, проживающим на территории города Таганрога».

2.2. Муниципальная услуга предоставляется территориальными управлениями Администрации города Таганрога.

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» специалист территориального управления не вправе требовать от заявителя предоставления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регуливающими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги.

2.3. Результатом предоставления Муниципальной услуги является: выдача справки о составе семьи гражданам, проживающим на территории города Таганрога; отказ в предоставлении справки о составе семьи гражданам, проживающим на территории города Таганрога.

2.4. Срок предоставления Муниципальной услуги не должен превышать пяти рабочих дней.

При подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги через приемную территориального управления заявление регистрируется в день приема, при отправке по почте заявление регистрируется в день поступления документов в территориальное управление.

2.5. Предоставление Муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» («Российская газета», № 202, 08.10.2003);

Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» («Парламентская газета», № 70-71, 11.05.2006);

постановлением Мэра города Таганрога от 09.07.2007 № 2396 «О порядке выдачи справок о составе семьи и иных документов гражданам, проживающим на территории города Таганрога» («Таганрогская правда», № 181, 14.07.2007 и «Официальный вестник Таганрога», № 11, 25.04.2012).

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления Муниципальной услуги.

2.6.1. В целях получения Муниципальной услуги заявителем вместе с обращением о предоставлении Муниципальной услуги представляются следующие документы:

паспорт заявителя (уполномоченного лица);

паспорта членов семьи заявителя или свидетельства о рождении членов семьи заявителя - в отношении несовершеннолетних, не достигших 14 лет (ксерокопии);

домовую книгу с места регистрации заявителя (при отсутствии регистрации – правоустанавливающий документ на жилое помещение);

свидетельство о браке (при подтверждении родовой фамилии);

свидетельство о смерти (при наличии факта смерти).

В случаях, предусмотренных федеральными законами, универсальная электронная карта является документом, удостоверяющим личность гражданина, права застрахованного лица в системах обязательного страхования, иные права гражданина. В случаях, предусмотренных федеральными законами, постановлениями Правительства Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, универсальная электронная карта является документом, удостоверяющим право гражданина на получение государственных и муниципальных услуг.

Требование иных документов не допускается.

Для предоставления Муниципальной услуги не требуется представление документов и информации посредством взаимодействия с государственными органами, органами местного самоуправления и иными организациями.

2.6.2. В соответствии с пунктами 1 и 2 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» установлен запрет требовать от заявителя осуществления действий, представления документов и информации, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих муниципальные услуги, государственных органов, иных органов местного самоуправления либо подведомственных органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении предусмотренных частью 1 статьи 1 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» Муниципальных услуг в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ростовской области, муниципальными правовыми актами, за исключением документов, включенных в определенной частью 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» перечень документов. Заявитель вправе представить указанные документы и информацию в органы, предоставляющие муниципальные услуги, по собственной инициативе.

Необходимые для предоставления Муниципальной услуги документы и информация, которые находятся в распоряжении указанных в настоящем пункте органов (организаций), представляются в территориальное управление Администрации города Таганрога соответствующими органами (организациями) на основании запросов территориального управления Администрации г. Таганрога.

2.6.3. Обращение составляется разборчиво, без сокращений, с полным указанием всех прилагаемых к нему документов.

2.7. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления Муниципальной услуги:

обращение в территориальное управление не по территориальной принадлежности;

обращение о предоставлении Муниципальной услуги неуполномоченного лица;

выявление фактов предоставления заявителем ложных и (или) недостоверных сведений, влияющих на право получения муниципальной услуги.

2.8. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении Муниципальной услуги:

не представлено предусмотренных пунктом 2.6 настоящего раздела документов;

выявление фактов предоставления заявителем ложных и (или) недостоверных сведений, влияющих на право получения муниципальной услуги.

2.9. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

2.10. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче обращения о предоставлении Муниципальной услуги не может превышать 45 минут, при получении консультации, а также результата Муниципальной услуги – 15 минут.

2.11. Срок регистрации обращения заявителя о предоставлении Муниципальной услуги.

При подаче обращения о предоставлении Муниципальной услуги через приемную территориального управления оно регистрируется в день приема, при отправке по почте – обращение регистрируется в день поступления документов в приемную территориального управления.

2.12. Установлены следующие требования к помещениям, в которых предоставляется Муниципальная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения обращений о предоставлении Муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления Муниципальной услуги:

2.12.1. Места, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются:

информационными стендами;

стульями и столами (стойками для письма) для возможности оформления документов.

2.12.2. На информационных стендах в помещении, предназначенном для приема документов, размещается следующая информация:

извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по оказанию Муниципальной услуги;

извлечения из текста Административного регламента с приложениями;

блок – схема (приложение № 2) к Административному регламенту и краткое описание порядка предоставления Муниципальной услуги;

перечень документов, необходимых для предоставления Муниципальной услуги;

образцы оформления документов, необходимых для предоставления Муниципальной услуги, и требования к ним;

основания для отказа в приеме документов, предоставлении Муниципальной услуги;

порядок обжалования решений, действий или бездействия должностных лиц.

2.12.3. Места для ожидания должны соответствовать комфортным условиям для заявителей, должны быть оборудованы стульями. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не может составлять менее 5.

2.12.4. Места для оформления документов оборудуются стульями, столами и обеспечиваются образцами заполнения документов и канцелярскими принадлежностями.

2.12.5. Кабинеты по приему Заявителей должны быть оборудованы информационными табличками (вывесками) с указанием:

номера и названия кабинета;

фамилии, имени, отчества и должности специалиста территориального управления, осуществляющего прием;

режима работы.

2.12.6. Специалист территориального управления, осуществляющий прием, обеспечивается личной идентификационной карточкой и (или) настольной табличкой.

2.12.7. Место для приема посетителей должно быть снабжено стулом, иметь поверхность для письма и раскладки документов.

2.12.8. Каждое рабочее место специалиста должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим устройствам, источником бесперебойного питания.

2.12.9. При организации рабочих мест должна быть предусмотрена возможность свободного входа и выхода из помещения при необходимости.

2.13. Результаты оказания Муниципальной услуги заявителям измеряются следующими показателями качества и доступности:

доступность – доля потребителей, удовлетворенных качеством и полнотой информации о порядке предоставления услуги; возможность получения информации через сеть «Интернет»; возможность получения услуги с использованием сети «Интернет»;

качество – доля потребителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги; доля случаев правильно оформленных документов должностным лицом; отсутствие нареканий в работе должностных лиц при предоставлении Муниципальной услуги;

наличие и количество случаев обжалования – доля обоснованных жалоб к общему количеству обслуженных потребителей по данному виду услуг; доля обоснованных жалоб, рассмотренных и удовлетворенных в установленный срок; доля потребителей, удовлетворенных существующим порядком и сроками обжалования.

2.14. Предоставление Муниципальной услуги в электронной форме, в том числе взаимодействие Администрации города Таганрога с иными государственными органами, органами местного самоуправления муниципальных образований области, организациями, участвующими в предоставлении Муниципальной услуги, и заявителями, осуществляется в порядке и сроки, установленные в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

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

3.1. Перечень административных процедур:
консультирование по вопросам предоставления Муниципальной услуги;
прием обращения с необходимыми документами, их первичная проверка и регистрация в журнале регистрации обращений;
принятие решения о предоставлении (отказе в предоставлении) Муниципальной услуги.

3.1.1. Консультирование заявителей по вопросам предоставления Муниципальной услуги.

Основанием для начала административной процедуры является обращение заявителя в территориальное управление Администрации города Таганрога.

Специалист, ответственный за информирование:
устно предоставляет информацию о требуемой муниципальной услуге и предварительно выясняет наличие права у заявителя на получение Муниципальной услуги;

выдает заявителю список требуемых документов, которые необходимо представить для получения Муниципальной услуги;

информирует о часах работы специалиста, ответственного за прием документов.

Результатом выполнения административной процедуры являются: разъяснение порядка получения Муниципальной услуги, назначение даты и времени для представления обращения и необходимых документов.

Суммарная длительность административной процедуры не должна превышать 30 минут.

3.1.2. Прием обращения с необходимыми документами на предоставление Муниципальной услуги, их первичная проверка и регистрация в журнале регистрации обращений, выдача расписки -уведомления.

Основанием для начала административной процедуры является обращение заявителя в соответствующее территориальное управление Администрации города Таганрога с необходимыми документами о предоставлении Муниципальной услуги.

Документы, необходимые для предоставления Муниципальной услуги, представляются в соответствии с требованиями пункта 2.6 Административного регламента.

3.1.3. При приеме заявителя специалист территориального управления, ответственный за прием документов:

3.1.3.1. Проверяет документы, удостоверяющие личность, а в случае обращения законного представителя гражданина - полномочия законного представителя.

3.1.3.2. Проверяет соответствие представленного пакета документов требованиям, установленным нормативными правовыми актами, указанными в пункте 2.5 Административного регламента, удостоверяясь, что:

документы в установленных законодательством случаях скреплены печатями, имеют надлежащие подписи;

тексты документов написаны разборчиво, наименования юридических лиц - без сокращения с указанием их мест нахождения;

фамилии, имена, отчества граждан написаны полностью;

в документах нет подчисток, приписок, зачеркнутых слов и иных неоговоренных исправлений;

документы не исполнены карандашом;

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

3.1.3.3. Снимает копии с подлинников документов, проставляет заверительную надпись, свою должность, личную подпись с ее расшифровкой и дату заверения, оригиналы возвращает заявителю.

Максимальная продолжительность административного действия составляет 15 минут.

При установлении фактов отсутствия необходимых документов, несоответствия представленных документов требованиям, указанным выше, специалист, ответственный за прием документов, уведомляет заявителя о наличии препятствий для предоставления Муниципальной услуги, объясняет заявителю содержание выявленных недостатков в представленных документах и предлагает принять меры по их устранению. Если недостатки, препятствующие приему документов, могут быть устранены в ходе приема, они устраняются незамедлительно.

Максимальная продолжительность административного действия составляет 5-10 минут.

3.1.3.4. Выдает заявителю расписку-уведомление, в которой указывается количество принятых документов, регистрационный номер обращения, дата регистрации обращения в журнале регистрации обращений, фамилия и подпись специалиста, принявшего обращение. Если обращение о предоставлении Муниципальной услуги с документами поступило в территориальное управление Администрации города Таганрога по почте, расписка-уведомление направляется в адрес заявителя по почте.

Максимальная продолжительность административного действия составляет 10-15 минут.

Общий срок выполнения административной процедуры не может превышать 45 минут на каждого заявителя.

3.2. Основанием для начала административной процедуры является обращение с представлением полного пакета документов от заявителя.

Специалист, ответственный за предоставление Муниципальной услуги, проводит проверку полноты представленных документов и правильности их оформления.

3.3. Решение о выдаче справки о составе семьи принимается на основании представления заявителем полного пакета документов, предусмотренных пунктом 2.6 Административного регламента, содержащих достоверные сведения.

Решение об отказе в предоставлении справки о составе семьи принимается в случае наличия оснований, предусмотренных пунктом 2.8 Административного регламента.

Ответственный специалист уведомляет заявителя о принятом решении, в случае отказа в предоставлении Муниципальной услуги готовит и направляет заявителю (по требованию) письменный мотивированный отказ в предоставлении Муниципальной услуги.

3.4. Правила и порядок информационно-технологического взаимодействия информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме, устанавливаются Правительством Российской Федерации.

4. Порядок и формы контроля за исполнением Административного регламента

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению Муниципальной услуги, принятием решений ответственными лицами территориальных управлений, осуществляется начальниками соответствующих территориальных управлений Администрации города Таганрога.

4.2. Начальник территориального управления организует работу по оказанию Муниципальной услуги, определяет должностные обязанности сотрудников, осуществляет контроль за их исполнением, принимает меры к совершенствованию форм и методов служебной деятельности, обучению подчиненных, несет персональную ответственность за соблюдение законности.

4.3. Текущий контроль за полнотой и качеством предоставления Муниципальной услуги осуществляется путем проведения начальником территориального управления проверок соблюдения сотрудниками положений Административного регламента и нормативных правовых актов Российской Федерации, Ростовской области и муниципальных правовых актов. Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается начальником территориального управления.

4.4. Специалист территориального управления, осуществляющий консультирование по вопросам предоставления Муниципальной услуги, а также прием документов, рассмотрение обращений, несет персональную

ответственность за соблюдение порядка консультирования, приема и срока рассмотрения документов, а также за соответствие результатов рассмотрения обращения требованиям законодательства Российской Федерации.

4.5. Специалист территориального управления, уполномоченный на оформление документов по Муниципальной услуге, несет персональную ответственность за соблюдение порядка и срока оформления документов, а также за достоверность вносимых в эти документы сведений.

4.6. Контроль за полнотой и качеством предоставления Муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, направленных на выявление и устранение причин и условий, вследствие которых были нарушены права и свободы третьих лиц, а также рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения должностных лиц.

4.7. В случае выявления нарушений прав третьих лиц по результатам проведенных проверок в отношении виновных лиц принимаются меры в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.8. Проверка соответствия полноты и качества предоставления Муниципальной услуги предъявляемым требованиям осуществляется на основании нормативных правовых актов Российской Федерации.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего Муниципальную услугу, а также должностных лиц и муниципальных служащих

5.1. Заявитель (его представитель) вправе в досудебном (внесудебном) порядке обратиться с жалобой на действия (бездействие) и решения, осуществляемые (принятые) в ходе предоставления Муниципальной услуги.

5.2. Заявитель (его представитель) вправе обратиться с жалобой в следующих случаях:

нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении Муниципальной услуги;

нарушение срока предоставления Муниципальной услуги;

требования у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ростовской области, муниципальными правовыми актами для предоставления Муниципальной услуги;

отказ в приеме у заявителя документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ростовской области, муниципальными правовыми актами для предоставления Муниципальной услуги;

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

затребование у заявителя платы при предоставлении Муниципальной услуги;

отказ территориального управления, должностного лица территориального управления в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления Муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.3. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление жалобы на действия (бездействие) и решения, осуществляемые (принятые) в ходе предоставления Муниципальной услуги, на имя следующих должностных лиц:

по вопросу досудебного (внесудебного) обжалования действий (бездействия) специалистов (должностных лиц), принятых в ходе предоставления Муниципальной услуги, – на имя начальника территориального управления;

по вопросу досудебного (внесудебного) обжалования решений начальника территориального управления, принятых в ходе предоставления Муниципальной услуги, – на имя заместителя Главы Администрации города Таганрога по вопросам городского хозяйства.

5.4. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе либо в электронной форме в территориальное управление. Жалоба на решения, принятые начальником территориального управления, предоставляющего Муниципальную услугу, подается в адрес заместителя Главы Администрации города Таганрога по вопросам городского хозяйства.

5.5. Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», через официальный портал Администрации города Таганрога, единый портал государственных и муниципальных услуг либо портал государственных и муниципальных услуг Ростовской области (www.pgu.donland.ru), а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.6. Жалоба должна содержать:

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

фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя, 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;

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

5.7. Жалоба, поступившая в территориальное управление, рассматривается в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа территориального управления, должностного лица территориального управления в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

5.8. По результатам рассмотрения жалобы территориальное управление принимает одно из следующих решений:

удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных территориальным управлением 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 Ростовской области, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

отказывает в удовлетворении жалобы.

5.9. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения об удовлетворении либо об отказе в удовлетворении жалобы, заявителю в письменной форме или, по желанию заявителя, в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

**Заместитель Главы Администрации
Города Таганрога –
управляющий делами**

А.Б. Забежайло

Место
уголового
штампа

Приложение № 1
к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
« Выдача справок о составе семьи гражданам,
проживающим на территории города Таганрога»

С П Р А В К А
о составе семьи

(место предоставления)

Дана

_____ г.р.
в том, что он (она) зарегистрирован (а) по адресу: Ростовская область, г. Таганрог,
_____.

Состав семьи:

(_____) _____ г.р.
(_____) _____ г.р.
(_____) _____ г.р.
(_____) _____ г.р.
(_____) _____ г.р.

Основание - домовая книга.

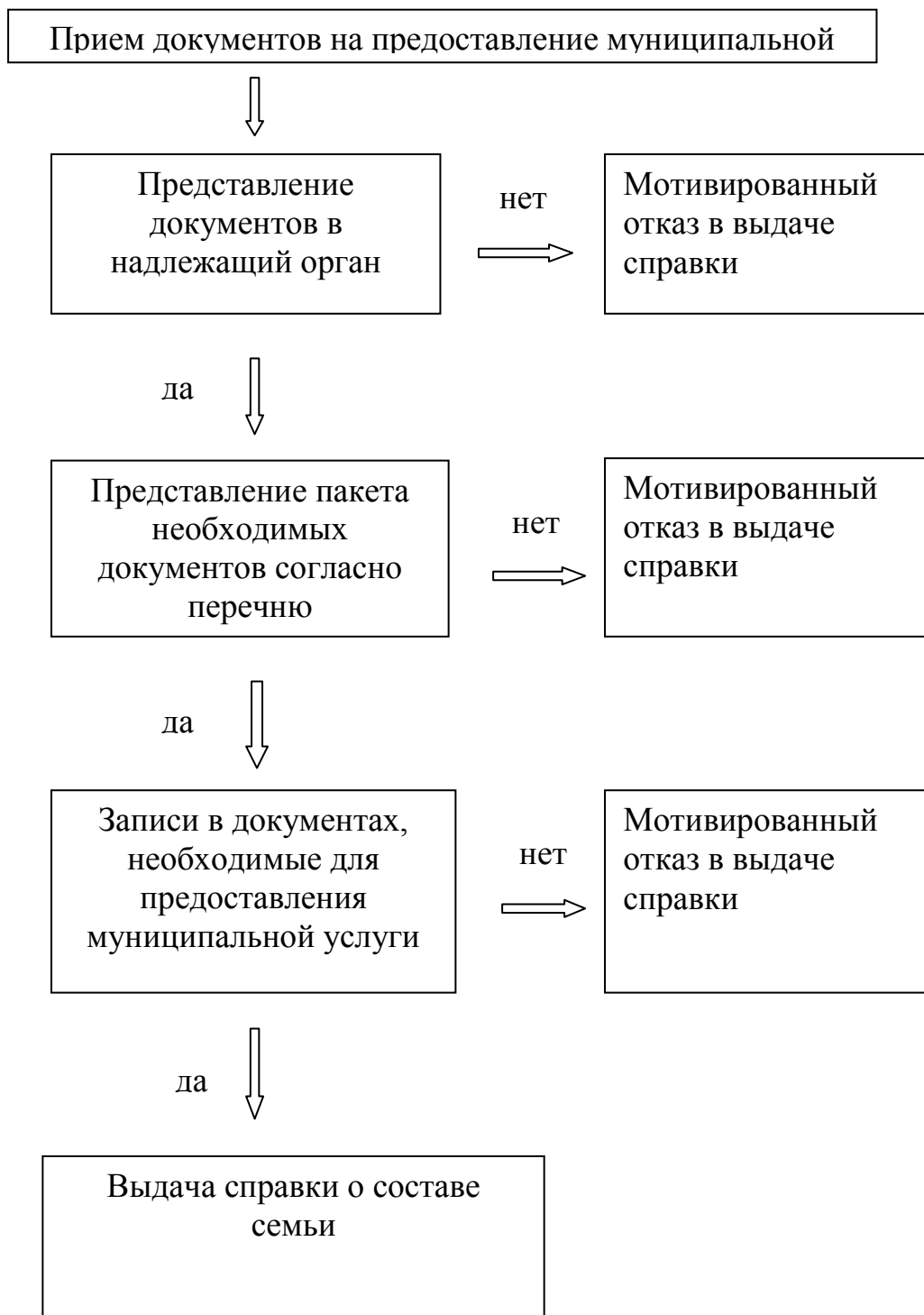
(должность)

(Ф.И.О.)

М.П.

Приложение № 2
к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Выдача справок о составе семьи гражданам,
проживающим на территории города Таганрога»

БЛОК-СХЕМА
предоставления Муниципальной услуги:
«Выдача справок о составе семьи гражданам,
проживающим на территории города Таганрога»



АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
предоставления муниципальной услуги
«Выдача справок о наличии приусадебного земельного участка гражданам,
проживающим на территории города Таганрога»

1. Общие положения

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Выдача справок о наличии приусадебного земельного участка гражданам, проживающим на территории города Таганрога» (далее – Административный регламент) разработан в целях повышения качества, доступности, прозрачности предоставления данной муниципальной услуги (далее – Муниципальная услуга). Административный регламент устанавливает порядок работы территориальных управлений Администрации города Таганрога с обращениями физических лиц при выдаче справок о наличии приусадебного земельного участка гражданам, проживающим на территории города Таганрога, определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при осуществлении полномочий по предоставлению Муниципальной услуги.

1.2. Получателями муниципальной услуги являются физические лица (далее - заявитель), обратившиеся лично либо подавшие в установленном порядке письменное обращение на имя начальника территориального управления Администрации города Таганрога или в форме электронного документа, заполненного на Региональном портале государственных и муниципальных услуг Ростовской области, с приложением необходимых документов.

Адрес портала государственных и муниципальных услуг Ростовской области в информационно-коммуникационной сети «Интернет»:
www.pgu.donland.ru.

1.3. Порядок информирования о предоставлении Муниципальной услуги.

1.3.1. Информация о местонахождении, контактном телефоне (телефонах для справок, консультаций), адресе электронной почты учреждения структурного подразделения Администрации города Таганрога, оказывающего Муниципальную услугу:

1.3.1.1. Адреса территориальных управлений Администрации города Таганрога, телефоны для справок и консультаций:
Центральное территориальное управление: 347900, Ростовская область, г. Таганрог, ул. Фрунзе, 62, корпус 1, т. 38-36-26;
Западное территориальное управление: 347939, Ростовская область,

г. Таганрог, ул. Фадеева, 21, т. 38-05-47;
Приморское территориальное управление: 347923, Ростовская область,
г. Таганрог, ул. Инструментальная, 25-2, т. 64-88-34;
Промышленное территориальное управление: 347931, Ростовская область,
г. Таганрог, ул. Пальмиро Тольятти, 28-3, т. 60-17-00;
Северное территориальное управление: 347924, Ростовская область,
г. Таганрог, ул. Сергея Лазо, 7-1, т. 37-65-00.

1.3.1.2. Адреса электронной почты:

Центральное территориальное управление: centr_tu@mail.ru;
Западное территориальное управление: ztutaganrog@mail.ru;
Приморское территориальное управление: prim-tu@tagancity.ru;
Промышленное территориальное управление: prom-tu@mail.ru;
Северное территориальное управление: stu@tagancity.ru.

1.3.1.3. Официальный портал Администрации города Таганрога:
www.tagancity.ru.

1.3.1.4. Режим работы: понедельник – пятница с 9.00 до 18.00, перерыв с 13.00 до 14.00, суббота и воскресенье – выходные дни.

Часы приема заявителей территориальными управлениями:

Понедельник с 14.00 до 18.00;

Вторник с 14.00 до 18.00;

Среда с 09.00 до 13.00;

Четверг с 09.00 до 13.00;

Пятница с 09.00 до 13.00.

1.3.2. Информирование заявителей о порядке предоставления Муниципальной услуги осуществляется специалистами территориальных управлений Администрации города Таганрога (далее – специалист управления) при личном обращении заявителей, с применением средств телефонной и почтовой связи, посредством сети «Интернет».

1.3.3. Информация предоставляется по следующим вопросам:

сведения о местонахождении, номера кабинетов, контактные телефоны территориального управления Администрации города Таганрога, адрес электронной почты;

график работы территориального управления Администрации города Таганрога;

сведения о местонахождении, контактные телефоны других органов (организаций), обращение в которые необходимо для получения Муниципальной услуги, с описанием конечного результата обращения в каждый из указанных органов (организаций) и последовательность их посещения;

наименования нормативных правовых актов, регулирующих предоставление Муниципальной услуги;

перечень документов, необходимых для представления Муниципальной услуги;

требования, предъявляемые к предоставляемым документам;

форма заполнения документов;

срок предоставления Муниципальной услуги;

основания для отказа в предоставлении Муниципальной услуги;

порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления Муниципальной услуги;
ход рассмотрения обращений, поданных на предоставление Муниципальной услуги.

2. Стандарт предоставления Муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги: «Выдача справок о наличии приусадебного земельного участка гражданам, проживающим на территории города Таганрога».

2.2. Муниципальная услуга предоставляется территориальными управлениями Администрации города Таганрога.

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» специалист территориального управления не вправе требовать от заявителя предоставления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги.

2.3. Результатом предоставления Муниципальной услуги является:
выдача справки о наличии приусадебного земельного участка гражданам, проживающим на территории города Таганрога;

отказ в предоставлении справки о наличии приусадебного земельного участка гражданам, проживающим на территории города Таганрога.

2.4. Срок предоставления Муниципальной услуги не должен превышать пяти рабочих дней.

При подаче запроса о предоставлении Муниципальной услуги через приемную территориального управления заявление регистрируется в день приема, при отправке по почте заявление регистрируется в день поступления документов в территориальное управление.

2.5. Предоставление Муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» («Российская газета», № 202, 08.10.2003);

Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» («Парламентская газета», № 70-71, 11.05.2006);

постановлением Мэра города Таганрога от 09.07.2007 № 2396 «О порядке выдачи справок о составе семьи и иных документов гражданам, проживающим на территории города Таганрога» («Таганрогская правда», № 181, 14.07.2007 и «Официальный вестник Таганрога», № 11, 25.04.2012).

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления Муниципальной услуги.

2.6.1. В целях получения Муниципальной услуги заявителем вместе с обращением о предоставлении Муниципальной услуги представляются следующие документы:

паспорт заявителя (уполномоченного лица);

правоустанавливающий документ на земельный участок или выписка из протокола общего собрания членов садоводческого (огороднического, дачного) объединения граждан, подтверждающая членство в соответствующем объединении граждан и наличие земельного участка, заверенная председателем соответствующего объединения.

В случаях, предусмотренных федеральными законами, универсальная электронная карта является документом, удостоверяющим личность гражданина, права застрахованного лица в системах обязательного страхования, иные права гражданина. В случаях, предусмотренных федеральными законами, постановлениями Правительства Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, универсальная электронная карта является документом, удостоверяющим право гражданина на получение государственных и муниципальных услуг.

Требование иных документов не допускается.

Для предоставления Муниципальной услуги не требуется представление документов и информации посредством взаимодействия с государственными органами, органами местного самоуправления и иными организациями.

2.6.2. В соответствии с пунктами 1 и 2 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» установлен запрет требовать от заявителя осуществления действий, представления документов и информации, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих муниципальные услуги, государственных органов, иных органов местного самоуправления либо подведомственных органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении предусмотренных частью 1 статьи 1 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» муниципальных услуг в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ростовской области, муниципальными правовыми актами, за исключением документов, включенных в определенную частью 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» перечень документов. Заявитель вправе представить указанные документы и информацию в органы, предоставляющие муниципальные услуги, по собственной инициативе.

Необходимые для предоставления Муниципальной услуги документы и информация, которые находятся в распоряжении указанных в настоящем пункте органов (организаций), представляются в территориальное управление Администрации города Таганрога соответствующими органами (организациями) на основании запросов территориального управления Администрации г. Таганрога.

2.6.3. Обращение составляется разборчиво, без сокращений, с полным указанием всех прилагаемых к нему документов.

2.7. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления Муниципальной услуги:

обращение в территориальное управление не по территориальной принадлежности;

обращение о предоставлении Муниципальной услуги неуполномоченного лица;

выявление фактов предоставления заявителем ложных и (или) недостоверных сведений, влияющих на право получения Муниципальной услуги.

2.8. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении Муниципальной услуги:

не представление предусмотренных пунктом 2.6 настоящего раздела документов;

выявление фактов предоставления заявителем ложных и (или) недостоверных сведений, влияющих на право получения муниципальной услуги.

2.9. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

2.10. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче обращения о предоставлении Муниципальной услуги не может превышать 45 минут, при получении консультации, а также результата Муниципальной услуги – 15 минут.

2.11. Срок регистрации обращения заявителя о предоставлении Муниципальной услуги.

При подаче обращения о предоставлении Муниципальной услуги через приемную территориального управления оно регистрируется в день приема, при отправке по почте – обращение регистрируется в день поступления документов в приемную территориального управления.

2.12. Установлены следующие требования к помещениям, в которых предоставляется Муниципальная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения обращений о предоставлении Муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления Муниципальной услуги:

2.12.1. Места, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются:

информационными стендами;

стульями и столами (стойками для письма) для возможности оформления документов.

2.12.2. На информационных стендах в помещении, предназначенном для приема документов, размещается следующая информация:

извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по оказанию Муниципальной услуги;

извлечения из текста Административного регламента с приложениями;

блок – схема (приложение № 2) к Административному регламенту и краткое описание порядка предоставления Муниципальной услуги;

перечень документов, необходимых для предоставления Муниципальной услуги;

образцы оформления документов, необходимых для предоставления Муниципальной услуги, и требования к ним;

основания для отказа в приеме документов, предоставлении Муниципальной услуги;

порядок обжалования решений, действий или бездействия должностных лиц.

2.12.3. Места для ожидания должны соответствовать комфортным условиям для заявителей, должны быть оборудованы стульями. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не может составлять менее пяти.

2.12.4. Места для оформления документов оборудуются стульями, столами и обеспечиваются образцами заполнения документов и канцелярскими принадлежностями.

2.12.5. Кабинеты по приему заявителей должны быть оборудованы информационными табличками (вывесками) с указанием:

номера и названия кабинета;

фамилии, имени, отчества и должности специалиста территориального управления, осуществляющего прием;

режима работы.

2.12.6. Специалист территориального управления, осуществляющий прием, обеспечивается личной идентификационной карточкой и (или) настольной табличкой.

2.12.7. Место для приема посетителей должно быть снабжено стулом, иметь поверхность для письма и раскладки документов.

2.12.8. Каждое рабочее место специалиста должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим устройствам, источником бесперебойного питания.

2.12.9. При организации рабочих мест должна быть предусмотрена возможность свободного входа и выхода из помещения при необходимости.

2.13. Результаты оказания Муниципальной услуги заявителям измеряются следующими показателями качества и доступности:

доступность – доля потребителей, удовлетворенных качеством и полнотой информации о порядке предоставления услуги; возможность получения информации через сеть «Интернет»; возможность получения услуги с использованием сети «Интернет»;

качество – доля потребителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги; доля случаев правильно оформленных документов должностным лицом; отсутствие нареканий в работе должностных лиц при предоставлении Муниципальной услуги;

наличие и количество случаев обжалования – доля обоснованных жалоб к общему количеству обслуженных потребителей по данному виду услуг; доля обоснованных жалоб, рассмотренных и удовлетворенных в установленный срок;

доля потребителей, удовлетворенных существующим порядком и сроками обжалования.

2.14. Предоставление Муниципальной услуги в электронной форме, в том числе взаимодействие Администрации города Таганрога с иными государственными органами, органами местного самоуправления муниципальных образований области, организациями, участвующими в предоставлении Муниципальной услуги, и заявителями, осуществляется в порядке и сроки, установленные в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

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

3.1. Перечень административных процедур:

консультирование по вопросам предоставления Муниципальной услуги;
прием обращения с необходимыми документами, их первичная проверка и регистрация в журнале регистрации обращений;
принятие решения о предоставлении (отказе в предоставлении) Муниципальной услуги.

3.1.1. Консультирование заявителей по вопросам предоставления Муниципальной услуги.

Основанием для начала административной процедуры является обращение заявителя в территориальное управление Администрации города Таганрога.

Специалист, ответственный за информирование:

устно предоставляет информацию о требуемой муниципальной услуге и предварительно выясняет наличие права у заявителя на получение Муниципальной услуги;

выдает заявителю список требуемых документов, которые необходимо представить для получения Муниципальной услуги;

информирует о часах работы специалиста, ответственного за прием документов.

Результатом выполнения административной процедуры являются: разъяснение порядка получения Муниципальной услуги, назначение даты и времени для представления обращения и необходимых документов.

Суммарная длительность административной процедуры не должна превышать 30 минут.

3.1.2. Прием обращения с необходимыми документами на предоставление Муниципальной услуги, их первичная проверка и регистрация в журнале регистрации заявлений, выдача расписки-уведомления.

Основанием для начала административной процедуры является обращение заявителя в соответствующее территориальное управление Администрации города Таганрога с необходимыми документами о предоставлении Муниципальной услуги.

Документы, необходимые для предоставления Муниципальной услуги, представляются в соответствии с требованиями пункта 2.6 Административного регламента.

3.1.3. При приеме заявителя специалист территориального управления, ответственный за прием документов:

3.1.3.1. проверяет документы, удостоверяющие личность, а в случае обращения законного представителя гражданина - полномочия законного представителя.

3.1.3.2. проверяет соответствие представленного пакета документов требованиям, установленным нормативными правовыми актами, указанными в пункте 2.5 Административного регламента, удостовераясь, что:

документы в установленных законодательством случаях скреплены печатями, имеют надлежащие подписи;

тексты документов написаны разборчиво, наименования юридических лиц - без сокращения с указанием их мест нахождения;

фамилии, имена, отчества граждан написаны полностью;

в документах нет подчисток, приписок, зачеркнутых слов и иных неоговоренных исправлений;

документы не исполнены карандашом;

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

3.1.3.3. Снимает копии с подлинников документов, проставляет заверительную надпись, свою должность, личную подпись с ее расшифровкой и дату заверения, оригиналы возвращает заявителю.

Максимальная продолжительность административного действия составляет 15 минут.

При установлении фактов отсутствия необходимых документов, несоответствия представленных документов требованиям, указанным выше, специалист, ответственный за прием документов, уведомляет заявителя о наличии препятствий для предоставления Муниципальной услуги, объясняет заявителю содержание выявленных недостатков в представленных документах и предлагает принять меры по их устранению. Если недостатки, препятствующие приему документов, могут быть устранены в ходе приема, они устраняются незамедлительно.

Максимальная продолжительность административного действия составляет 5-10 минут.

3.1.3.4. Выдает заявителю расписку-уведомление, в которой указывается количество принятых документов, регистрационный номер обращения, дата регистрации обращения в журнале регистрации обращений, фамилия и подпись специалиста, принявшего обращение. Если обращение о предоставлении Муниципальной услуги с документами поступило в территориальное управление Администрации города Таганрога по почте, расписка-уведомление направляется в адрес заявителя по почте.

Максимальная продолжительность административного действия составляет 10-15 минут.

Общий срок выполнения административной процедуры не может превышать 45 минут на каждого заявителя.

3.2. Основанием для начала административной процедуры является обращение с представлением полного пакета документов от заявителя.

Специалист, ответственный за предоставление Муниципальной услуги, проводит проверку полноты представленных документов и правильности их оформления.

3.3. Решение о выдаче справки о наличии приусадебного земельного участка принимается на основании представления заявителем полного пакета документов, предусмотренных пунктом 2.6 Административного регламента, содержащих достоверные сведения.

Решение об отказе в предоставлении справки о наличии приусадебного земельного участка принимается в случае наличия оснований, предусмотренных пунктом 2.8 Административного регламента.

Перед выдачей справки о наличии приусадебного земельного участка специалист территориального управления Администрации города Таганрога осуществляет выход на место, с целью получения достоверной информации о целевом использовании приусадебного земельного участка.

Ответственный специалист уведомляет заявителя о принятом решении, в случае отказа в предоставлении Муниципальной услуги готовит и направляет заявителю (по требованию) письменный мотивированный отказ в предоставлении Муниципальной услуги.

3.4. Правила и порядок информационно-технологического взаимодействия информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме, устанавливаются Правительством Российской Федерации.

4. Порядок и формы контроля за исполнением Административного регламента

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению Муниципальной услуги, принятием решений ответственными лицами территориальных управлений, осуществляется начальниками соответствующих территориальных управлений Администрации города Таганрога.

4.2. Начальник территориального управления организует работу по оказанию Муниципальной услуги, определяет должностные обязанности сотрудников, осуществляет контроль за их исполнением, принимает меры к совершенствованию форм и методов служебной деятельности, обучению подчиненных, несет персональную ответственность за соблюдение законности.

4.3. Текущий контроль за полнотой и качеством предоставления Муниципальной услуги осуществляется путем проведения начальником территориального управления проверок соблюдения сотрудниками положений Административного регламента и нормативных правовых актов Российской Федерации, Ростовской области и муниципальных правовых актов.

Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается начальником территориального управления.

4.4. Специалист территориального управления, осуществляющий консультирование по вопросам предоставления Муниципальной услуги, а также прием документов, рассмотрение обращений, несет персональную ответственность за соблюдение порядка консультирования, приема и срока рассмотрения документов, а также за соответствие результатов рассмотрения обращения требованиям законодательства Российской Федерации.

4.5. Специалист территориального управления, уполномоченный на оформление документов по Муниципальной услуге, несет персональную ответственность за соблюдение порядка и срока оформления документов, а также за достоверность вносимых в эти документы сведений.

4.6. Контроль за полнотой и качеством предоставления Муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, направленных на выявление и устранение причин и условий, вследствие которых были нарушены права и свободы третьих лиц, а также рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения должностных лиц.

4.7. В случае выявления нарушений прав третьих лиц по результатам проведенных проверок в отношении виновных лиц принимаются меры в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.8. Проверка соответствия полноты и качества предоставления Муниципальной услуги предъявляемым требованиям осуществляется на основании нормативных правовых актов Российской Федерации.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего Муниципальную услугу, а также должностных лиц и муниципальных служащих

5.1. Заявитель (его представитель) вправе в досудебном (внесудебном) порядке обратиться с жалобой на действия (бездействие) и решения, осуществляемые (принятые) в ходе предоставления Муниципальной услуги.

5.2. Заявитель (его представитель) вправе обратиться с жалобой в следующих случаях:

нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении Муниципальной услуги;

нарушение срока предоставления Муниципальной услуги;

требования у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ростовской области, муниципальными правовыми актами для предоставления Муниципальной услуги;

отказ в приеме у заявителя документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ростовской области, муниципальными правовыми актами для предоставления Муниципальной услуги;

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

затребование у заявителя платы при предоставлении Муниципальной услуги;

отказ территориального управления, должностного лица территориального управления в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления Муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.3. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление жалобы на действия (бездействие) и решения, осуществляемые (принятые) в ходе предоставления Муниципальной услуги, на имя следующих должностных лиц:

по вопросу досудебного (внесудебного) обжалования действий (бездействия) специалистов (должностных лиц), принятых в ходе предоставления Муниципальной услуги, - на имя начальника территориального управления;

по вопросу досудебного (внесудебного) обжалования решений начальника территориального управления, принятых в ходе предоставления Муниципальной услуги, – на имя заместителя Главы Администрации города Таганрога по вопросам городского хозяйства.

5.4. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе либо в электронной форме в территориальное управление. Жалоба на решения, принятые начальником территориального управления, предоставляющего Муниципальную услугу, подается в адрес заместителя Главы Администрации города Таганрога по вопросам городского хозяйства.

5.5. Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», через официальный портал Администрации города Таганрога, единый портал государственных и муниципальных услуг либо портал государственных и муниципальных услуг Ростовской области (www.pgu.donland.ru), а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.6. Жалоба должна содержать:

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

фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя, 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;

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

5.7. Жалоба, поступившая в территориальное управление, рассматривается в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа территориального управления, должностного лица территориального управления в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

5.8. По результатам рассмотрения жалобы территориальное управление принимает одно из следующих решений:

удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных территориальным управлением 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 Ростовской области, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

отказывает в удовлетворении жалобы.

5.9. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения об удовлетворении либо об отказе в удовлетворении жалобы, заявителю в письменной форме или, по желанию заявителя, в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

**Заместитель Главы Администрации
города Таганрога -
управляющий делами**

А.Б. Забейло

Место
уголового
штампа

Приложение № 1
к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
« Выдача справок о наличии приусадебного
земельного участка гражданам,
проживающим на территории города Таганрога»

С П Р А В К А
о наличии приусадебного земельного участка

(место предоставления)

Дана

_____ г.р.
в том, что он (она) зарегистрирован (а) по адресу: Ростовская область г. Таганрог,

Владеет земельным участком площадью _____ кв. м.

Содержит (выращивает) на своем земельном участке:

Подтверждено выходом на место специалиста

_____ (наименование ТУ, Ф.И.О.).

Основание: _____

_____ (должность)

_____ (Ф.И.О.)

М.П.

Приложение № 2
к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Выдача справок о наличии приусадебного
земельного участка гражданам,
проживающим на территории города Таганрога»

БЛОК-СХЕМА
предоставления муниципальной услуги:

«Выдача справок о наличии приусадебного земельного участка гражданам, проживающим на территории города Таганрога»



**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
предоставления муниципальной услуги
«Выдача актов о состоянии внутридворовой или придомовой территории
гражданам, проживающим на территории города Таганрога»**

1. Общие положения

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Выдача актов о состоянии внутридворовой или придомовой территории гражданам, проживающим на территории города Таганрога» (далее – Административный регламент) разработан в целях повышения качества, доступности, прозрачности предоставления данной муниципальной услуги (далее – Муниципальная услуга). Административный регламент устанавливает порядок работы территориальных управлений Администрации города Таганрога с обращениями физических лиц при выдаче актов о состоянии внутридворовой или придомовой территории гражданам, проживающим на территории города Таганрога, определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при осуществлении полномочий по предоставлению Муниципальной услуги.

1.2. Получателями Муниципальной услуги являются физические лица (далее - заявитель), обратившиеся лично либо подавшие в установленном порядке письменное обращение на имя начальника территориального управления Администрации города Таганрога или в форме электронного документа, заполненного на Региональном портале государственных и муниципальных услуг Ростовской области, с приложением необходимых документов.

Адрес портала государственных и муниципальных услуг Ростовской области в информационно-коммуникационной сети «Интернет»:
www.pgu.donland.ru.

1.3. Порядок информирования о предоставлении Муниципальной услуги.

1.3.1. Информация о местонахождении, контактном телефоне (телефонах для справок, консультаций), адресе электронной почты учреждения структурного подразделения Администрации города Таганрога, оказывающего Муниципальную услугу:

1.3.1.1. Адреса территориальных управлений Администрации города Таганрога, телефоны для справок и консультаций:
Центральное территориальное управление: 347900, Ростовская область,

г. Таганрог, ул. Фрунзе, 62, корпус 1, т. 38-36-26;
Западное территориальное управление: 347939, Ростовская область,
г. Таганрог ул. Фадеева, 21, т. 38-05-47;
Приморское территориальное управление: 347923, Ростовская область,
г. Таганрог, ул. Инструментальная, 25-2, т. 64-88-34;
Промышленное территориальное управление: 347931, Ростовская область,
г. Таганрог, ул. Пальмиро Тольятти, 28-3, т. 60-17-00;
Северное территориальное управление: 347924, Ростовская область,
г. Таганрог, ул. Сергея Лазо, 7-1, т. 37-65-00.

1.3.1.2. Адреса электронной почты:

Центральное территориальное управление: centr_tu@mail.ru;
Западное территориальное управление: ztutaganrog@mail.ru;
Приморское территориальное управление: prim-tu@tagancity.ru;
Промышленное территориальное управление: prom-tu@mail.ru;
Северное территориальное управление: stu@tagancity.ru.

1.3.1.3. Официальный портал Администрации города Таганрога:
www.tagancity.ru.

1.3.1.4. Режим работы: понедельник – пятница с 9.00 до 18.00, перерыв с 13.00 до 14.00, суббота и воскресенье – выходные дни.

Часы приема заявителей территориальными управлениями:

понедельник с 14.00 до 18.00;
вторник с 14.00 до 18.00;
среда с 09.00 до 13.00;
четверг с 09.00 до 13.00;
пятница с 09.00 до 13.00.

1.3.2. Информирование заявителей о порядке предоставления Муниципальной услуги осуществляется специалистами территориальных управлений Администрации города Таганрога (далее – специалист управления) при личном обращении заявителей, с применением средств телефонной и почтовой связи, посредством сети «Интернет».

1.3.3. Информация предоставляется по следующим вопросам:

сведения о местонахождении, номера кабинетов, контактные телефоны территориального управления Администрации города Таганрога, адрес электронной почты;

график работы территориального управления Администрации города Таганрога;

сведения о местонахождении, контактные телефоны других органов (организаций), обращение в которые необходимо для получения Муниципальной услуги, с описанием конечного результата обращения в каждый из указанных органов (организаций) и последовательность их посещения;

наименования нормативных правовых актов, регулирующих предоставление Муниципальной услуги;

перечень документов, необходимых для предоставления Муниципальной услуги;

требования, предъявляемые к представляемым документам;

форма заполнения документов;
срок предоставления Муниципальной услуги;
основания для отказа в предоставлении Муниципальной услуги;
порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления Муниципальной услуги;
ход рассмотрения обращений, поданных на предоставление Муниципальной услуги.

2. Стандарт предоставления Муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги: «Выдача актов о состоянии внутридворовой или придомовой территории гражданам, проживающим на территории города Таганрога».

2.2. Муниципальная услуга предоставляется территориальными управлениями Администрации города Таганрога.

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» специалист территориального управления не вправе требовать от заявителя предоставления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги.

2.3. Результатом предоставления Муниципальной услуги является:

выдача акта о состоянии внутридворовой или придомовой территории гражданам, проживающим на территории города Таганрога;

отказ в предоставлении акта о состоянии внутридворовой или придомовой территории гражданам, проживающим на территории города Таганрога.

2.4. Срок предоставления Муниципальной услуги не должен превышать пяти рабочих дней.

При подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги через приемную территориального управления заявление регистрируется в день приема, при отправке по почте – заявление регистрируется в день поступления документов в территориальное управление.

2.5. Предоставление Муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» («Российская газета», № 202, 08.10.2003);

Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» («Парламентская газета», № 70-71, 11.05.2006);

постановлением Мэра города Таганрога от 09.07.2007 № 2396 «О порядке выдачи справок о составе семьи и иных документов гражданам, проживающим на территории города Таганрога» («Таганрогская правда», № 181, 14.07.2007 и «Официальный вестник Таганрога», № 11, 25.04.2012).

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления Муниципальной услуги.

2.6.1. В целях получения Муниципальной услуги заявителем вместе с обращением о предоставлении Муниципальной услуги представляются следующие документы:

паспорт заявителя (уполномоченного лица);

документ, подтверждающий право собственности на жилое помещение или земельный участок.

В случаях, предусмотренных федеральными законами, универсальная электронная карта является документом, удостоверяющим личность гражданина, права застрахованного лица в системах обязательного страхования, иные права гражданина. В случаях, предусмотренных федеральными законами, постановлениями Правительства Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, универсальная электронная карта является документом, удостоверяющим право гражданина на получение государственных и муниципальных услуг.

Требование иных документов не допускается.

Для предоставления Муниципальной услуги не требуется представление документов и информации посредством взаимодействия с государственными органами, органами местного самоуправления и иными организациями.

2.6.2. В соответствии с пунктами 1 и 2 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» установлен запрет требовать от заявителя осуществления действий, представления документов и информации, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих Муниципальные услуги, государственных органов, иных органов местного самоуправления либо подведомственных органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении предусмотренных частью 1 статьи 1 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» муниципальных услуг в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ростовской области, муниципальными правовыми актами, за исключением документов, включенных в определенный частью 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» перечень документов. Заявитель вправе представить указанные документы и информацию в органы, предоставляющие муниципальные услуги, по собственной инициативе.

Необходимые для предоставления Муниципальной услуги документы и информация, которые находятся в распоряжении указанных в настоящем пункте органов (организаций), представляются в территориальное управление Администрации города Таганрога соответствующими органами (организациями) на основании запросов территориального управления Администрации г. Таганрога.

2.6.3. Обращение составляется разборчиво, без сокращений, с полным указанием всех прилагаемых к нему документов.

2.7. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления Муниципальной услуги:

обращение в территориальное управление не по территориальной принадлежности;

обращение о предоставлении Муниципальной услуги неуполномоченного лица;

выявление фактов предоставления заявителем ложных и (или) недостоверных сведений, влияющих на право получения муниципальной услуги.

2.8. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении Муниципальной услуги:

не представление предусмотренных пунктом 2.6 настоящего раздела документов;

выявление фактов предоставления заявителем ложных и (или) недостоверных сведений, влияющих на право получения муниципальной услуги.

2.9. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

2.10. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче обращения о предоставлении Муниципальной услуги не может превышать 45 минут, при получении консультации, а также результата Муниципальной услуги – 15 минут.

2.11. Срок регистрации обращения заявителя о предоставлении Муниципальной услуги.

При подаче обращения о предоставлении Муниципальной услуги через приемную территориального управления оно регистрируется в день приема, при отправке по почте – обращение регистрируется в день поступления документов в приемную территориального управления.

2.12. Установлены следующие требования к помещениям, в которых предоставляется Муниципальная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения заявлений о предоставлении Муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления Муниципальной услуги:

2.12.1. Места, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются:

информационными стендами;

стульями и столами (стойками для письма) для возможности оформления документов.

2.12.2. На информационных стендах в помещении, предназначенном для приема документов, размещается следующая информация:

извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по оказанию Муниципальной услуги;

извлечения из текста Административного регламента с приложениями;

блок – схема (приложение № 2 к Административному регламенту) и краткое описание порядка предоставления Муниципальной услуги;

перечень документов, необходимых для предоставления Муниципальной услуги;

образцы оформления документов, необходимых для предоставления Муниципальной услуги, и требования к ним;

основания для отказа в приеме документов, предоставлении Муниципальной услуги;

порядок обжалования решений, действий или бездействия должностных лиц.

2.12.3. Места для ожидания должны соответствовать комфортным условиям для заявителей, должны быть оборудованы стульями. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не может составлять менее пяти.

2.12.4. Места для оформления документов оборудуются стульями, столами и обеспечиваются образцами заполнения документов и канцелярскими принадлежностями.

2.12.5. Кабинеты по приему заявителей должны быть оборудованы информационными табличками (вывесками) с указанием:

номера и названия кабинета;

фамилии, имени, отчества и должности специалиста территориального управления, осуществляющего прием;

режима работы.

2.12.6. Специалист территориального управления, осуществляющий прием, обеспечивается личной идентификационной карточкой и (или) настольной табличкой.

2.12.7. Место для приема посетителей должно быть снабжено стулом, иметь поверхность для письма и раскладки документов.

2.12.8. Каждое рабочее место специалиста должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим устройствам, источником бесперебойного питания.

2.12.9. При организации рабочих мест должна быть предусмотрена возможность свободного входа и выхода из помещения при необходимости.

2.13. Результаты оказания Муниципальной услуги заявителям измеряются следующими показателями качества и доступности:

доступность – доля потребителей, удовлетворенных качеством и полнотой информации о порядке предоставления услуги; возможность получения информации через сеть «Интернет»; возможность получения услуги с использованием сети «Интернет»;

качество – доля потребителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги; доля случаев правильно оформленных документов должностным лицом; отсутствие нареканий в работе должностных лиц при предоставлении Муниципальной услуги;

наличие и количество случаев обжалования – доля обоснованных жалоб к общему количеству обслуженных потребителей по данному виду услуг; доля обоснованных жалоб, рассмотренных и удовлетворенных в установленный срок;

доля потребителей, удовлетворенных существующим порядком и сроками обжалования.

2.14. Предоставление Муниципальной услуги в электронной форме, в том числе взаимодействие Администрации города Таганрога с иными государственными органами, органами местного самоуправления муниципальных образований области, организациями, участвующими в предоставлении Муниципальной услуги, и заявителями, осуществляется в порядке и сроки, установленные в соответствии с Федеральным законом от 27.07. 2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

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

3.1. Перечень административных процедур:
консультирование по вопросам предоставления Муниципальной услуги;
прием обращения с необходимыми документами, их первичная проверка и регистрация в журнале регистрации обращений;
принятие решения о предоставлении (отказе в предоставлении) Муниципальной услуги.

3.1.1. Консультирование заявителей по вопросам предоставления Муниципальной услуги.

Основанием для начала административной процедуры является обращение заявителя в территориальное управление Администрации города Таганрога.

Специалист, ответственный за информирование:

устно предоставляет информацию о требуемой муниципальной услуге и предварительно выясняет наличие права у заявителя на получение Муниципальной услуги;

выдает заявителю список требуемых документов, которые необходимо представить для получения Муниципальной услуги;

информирует о часах работы специалиста, ответственного за прием документов.

Результатом выполнения административной процедуры являются: разъяснение порядка получения Муниципальной услуги, назначение даты и времени для представления обращения и необходимых документов.

Суммарная длительность административной процедуры не должна превышать 30 минут.

3.1.2. Прием обращения с необходимыми документами на предоставление Муниципальной услуги, их первичная проверка и регистрация в журнале регистрации обращений, выдача расписки-уведомления.

Основанием для начала административной процедуры является обращение заявителя в соответствующее территориальное управление Администрации

города Таганрога с необходимыми документами о предоставлении Муниципальной услуги.

Документы, необходимые для предоставления Муниципальной услуги, представляются в соответствии с требованиями пункта 2.6 Административного регламента.

3.1.3. При приеме заявителя специалист территориального управления, ответственный за прием документов:

3.1.3.1. Проверяет документы, удостоверяющие личность, а в случае обращения законного представителя гражданина - полномочия законного представителя.

3.1.3.2. Проверяет соответствие представленного пакета документов требованиям, установленным нормативными правовыми актами, указанными в пункте 2.5 Административного регламента, удостоверяясь, что:

документы в установленных законодательством случаях скреплены печатями, имеют надлежащие подписи;

тексты документов написаны разборчиво, наименования юридических лиц - без сокращения с указанием их мест нахождения;

фамилии, имена, отчества граждан написаны полностью;

в документах нет подчисток, приписок, зачеркнутых слов и иных неоговоренных исправлений;

документы не исполнены карандашом;

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

3.1.3.3. Снимает копии с подлинников документов, проставляет заверительную надпись, свою должность, личную подпись с ее расшифровкой и дату заверения, оригиналы возвращает заявителю.

Максимальная продолжительность административного действия составляет 15 минут.

При установлении фактов отсутствия необходимых документов, несоответствия представленных документов требованиям, указанным выше, специалист, ответственный за прием документов, уведомляет заявителя о наличии препятствий для предоставления Муниципальной услуги, объясняет заявителю содержание выявленных недостатков в представленных документах и предлагает принять меры по их устранению. Если недостатки, препятствующие приему документов, могут быть устранены в ходе приема, они устраняются незамедлительно.

Максимальная продолжительность административного действия составляет 5-10 минут.

3.1.3.4. Выдает заявителю расписку-уведомление, в которой указывается количество принятых документов, регистрационный номер обращения, дата регистрации обращения в журнале регистрации обращений, фамилия и подпись специалиста, принявшего обращение. Если обращение о предоставлении Муниципальной услуги с документами поступило в территориальное управление Администрации города Таганрога по почте, расписка-уведомление направляется в адрес заявителя по почте.

Максимальная продолжительность административного действия составляет 10-15 минут.

Общий срок выполнения административной процедуры не может превышать 45 минут на каждого заявителя.

3.2. Основанием для начала административной процедуры является обращение с представлением полного пакета документов от заявителя.

Специалист, ответственный за предоставление Муниципальной услуги, проводит проверку полноты представленных документов и правильности их оформления.

3.3. Решение о выдаче акта о состоянии внутридворовой или придомовой территории принимается на основании представления заявителем полного пакета документов, предусмотренных пунктом 2.6 Административного регламента, содержащих достоверные сведения.

Решение об отказе в предоставлении акта о состоянии внутридворовой или придомовой территории принимается в случае наличия оснований, предусмотренных пунктом 2.8 Административного регламента.

Ответственный специалист уведомляет заявителя о принятом решении, в случае отказа в предоставлении Муниципальной услуги готовит и направляет заявителю (по требованию) письменный мотивированный отказ в предоставлении Муниципальной услуги.

Перед выдачей акта о состоянии внутридворовой или придомовой территории представитель территориального управления Администрации города Таганрога осуществляет выход на место с целью получения достоверной информации о состоянии внутридворовой или придомовой территории для составления акта.

3.4. Правила и порядок информационно-технологического взаимодействия информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме, устанавливаются Правительством Российской Федерации.

4. Порядок и формы контроля за исполнением Административного регламента

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению Муниципальной услуги, принятием решений ответственными лицами территориальных управлений, осуществляется начальниками соответствующих территориальных управлений Администрации города Таганрога.

4.2. Начальник территориального управления организует работу по оказанию Муниципальной услуги, определяет должностные обязанности сотрудников, осуществляет контроль за их исполнением, принимает меры к совершенствованию форм и методов служебной деятельности, обучению подчиненных, несет персональную ответственность за соблюдение законности.

4.3. Текущий контроль за полнотой и качеством предоставления Муниципальной услуги осуществляется путем проведения начальником

территориального управления проверок соблюдения сотрудниками положений Административного регламента и нормативных правовых актов Российской Федерации, Ростовской области и муниципальных правовых актов. Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается начальником территориального управления.

4.4. Специалист территориального управления, осуществляющий консультирование по вопросам предоставления Муниципальной услуги, а также прием документов, рассмотрение обращений, несет персональную ответственность за соблюдение порядка консультирования, приема и срока рассмотрения документов, а также за соответствие результатов рассмотрения обращения требованиям законодательства Российской Федерации.

4.5. Специалист территориального управления, уполномоченный на оформление документов по Муниципальной услуге, несет персональную ответственность за соблюдение порядка и срока оформления документов, а также за достоверность вносимых в эти документы сведений.

4.6. Контроль за полнотой и качеством предоставления Муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, направленных на выявление и устранение причин и условий, вследствие которых были нарушены права и свободы третьих лиц, а также рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения должностных лиц.

4.7. В случае выявления нарушений прав третьих лиц по результатам проведенных проверок в отношении виновных лиц принимаются меры в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.8. Проверка соответствия полноты и качества предоставления Муниципальной услуги предъявляемым требованиям осуществляется на основании нормативных правовых актов Российской Федерации.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего Муниципальную услугу, а также должностных лиц и муниципальных служащих

5.1. Заявитель (его представитель) вправе в досудебном (внесудебном) порядке обратиться с жалобой на действия (бездействие) и решения, осуществляемые (принятые) в ходе предоставления Муниципальной услуги.

5.2. Заявитель (его представитель) вправе обратиться с жалобой в следующих случаях:

нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении Муниципальной услуги;

нарушение срока предоставления Муниципальной услуги;

требования у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ростовской области, муниципальными правовыми актами для предоставления Муниципальной услуги;

отказ в приеме у заявителя документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ростовской области, муниципальными правовыми актами для предоставления Муниципальной услуги;

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

затребование у заявителя платы при предоставлении Муниципальной услуги;

отказ территориального управления, должностного лица территориального управления в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления Муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.3. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление жалобы на действия (бездействие) и решения, осуществляемые (принятые) в ходе предоставления Муниципальной услуги, на имя следующих должностных лиц:

по вопросу досудебного (внесудебного) обжалования действий (бездействия) специалистов (должностных лиц), принятых в ходе предоставления Муниципальной услуги, - на имя начальника территориального управления;

по вопросу досудебного (внесудебного) обжалования решений начальника территориального управления, принятых в ходе предоставления Муниципальной услуги, – на имя заместителя Главы Администрации города Таганрога по вопросам городского хозяйства.

5.4. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе либо в электронной форме в территориальное управление. Жалоба на решения, принятые начальником территориального управления, предоставляющего Муниципальную услугу, подается в адрес заместителя Главы Администрации города Таганрога по вопросам городского хозяйства.

5.5. Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», через официальный портал Администрации города Таганрога, единый портал государственных и муниципальных услуг либо портал государственных и муниципальных услуг Ростовской области (www.pgu.donland.ru), а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.6. Жалоба должна содержать:

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

фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя, 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;

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

5.7. Жалоба, поступившая в территориальное управление, рассматривается в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа территориального управления, должностного лица территориального управления в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

5.8. По результатам рассмотрения жалобы территориальное управление принимает одно из следующих решений:

удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных территориальным управлением 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 Ростовской области, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

отказывает в удовлетворении жалобы.

5.9. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения об удовлетворении либо об отказе в удовлетворении жалобы, заявителю в письменной форме или, по желанию заявителя, в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

**Заместитель Главы Администрации
города Таганрога
управляющий делами**

А.Б. Забейло

Место
уголового
штампа

Приложение № 1
к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Выдача актов о состоянии внутривортовой
или придомовой территории гражданам,
проживающим на территории города Таганрога»

АКТ
о состоянии внутривортовой или придомовой территории

_____ (место предоставления)

от _____ 20 ____

г. Таганрог

Я, нижеподписавшийся, специалист

_____ (наименование ТУ, Ф.И.О.)

В присутствии _____

составил настоящий акт о том, что _____

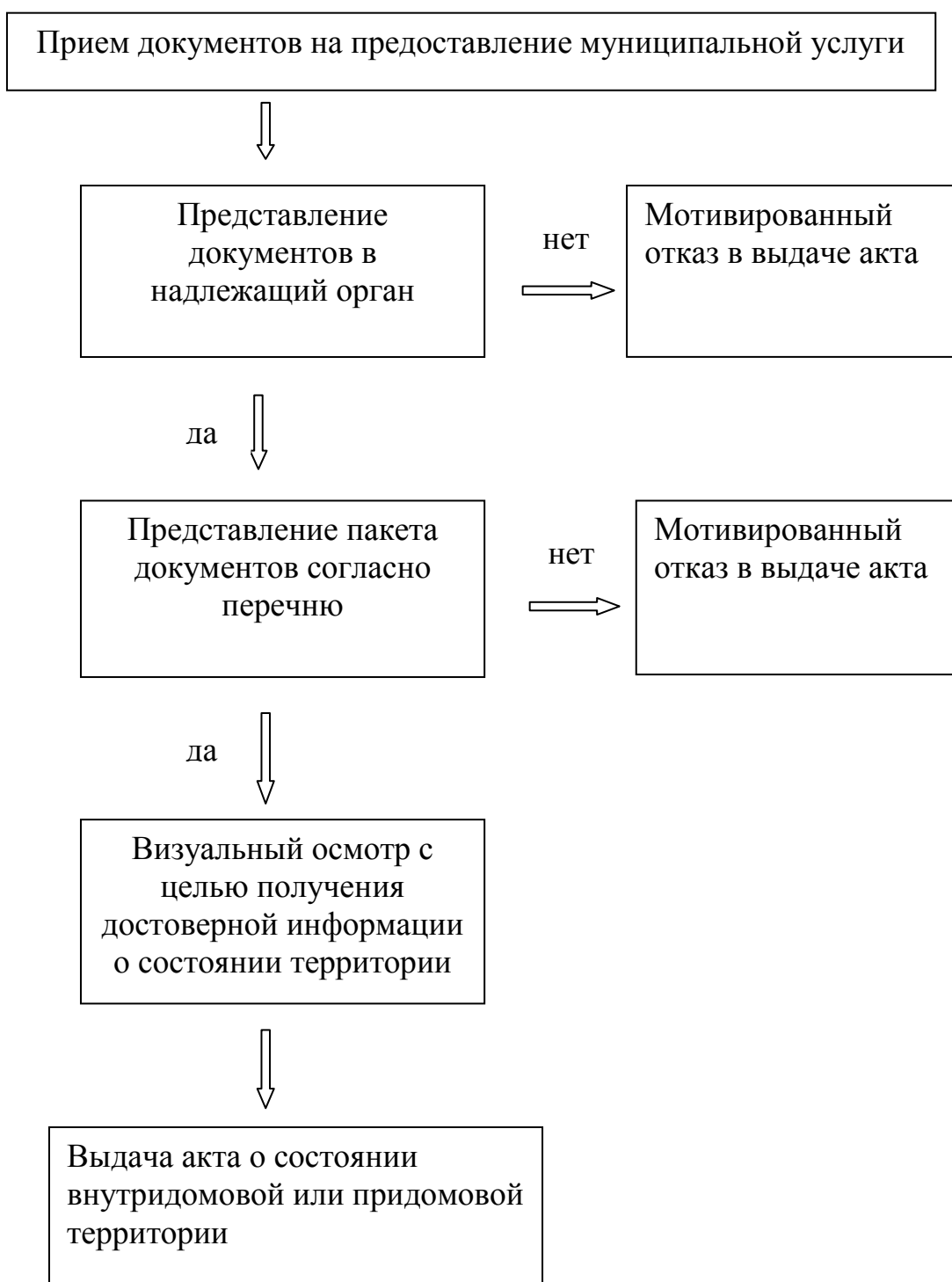
Документ, подтверждающий право собственности (аренды): _____

_____ (подпись)

М.П.

Приложение № 2
к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Выдача актов о состоянии внутридворовой
или придомовой территории гражданам,
проживающим на территории города
Таганрога»

БЛОК-СХЕМА
предоставления муниципальной услуги
«Выдача актов о состоянии внутридворовой или придомовой территории
гражданам, проживающим на территории города Таганрога»



**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
предоставления муниципальной услуги
«Удостоверение подписей и паспортных данных на
характеристиках с места жительства гражданам, проживающим
на территории города Таганрога»**

1. Общие положения

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Удостоверение подписей и паспортных данных на характеристиках с места жительства гражданам, проживающим на территории города Таганрога» (далее – Административный регламент) разработан в целях повышения качества, доступности, прозрачности предоставления данной муниципальной услуги (далее – Муниципальная услуга). Административный регламент устанавливает порядок работы территориальных управлений Администрации города Таганрога с обращениями физических лиц при удостоверении подписей и паспортных данных на характеристиках с места жительства гражданам, проживающим на территории города Таганрога, определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при осуществлении полномочий по предоставлению Муниципальной услуги.

1.2. Получателями Муниципальной услуги являются физические лица (далее - заявитель), обратившиеся лично либо подавшие в установленном порядке письменное обращение на имя начальника территориального управления Администрации города Таганрога или в форме электронного документа, заполненного на Региональном портале государственных и муниципальных услуг Ростовской области, с приложением необходимых документов.

Адрес портала государственных и муниципальных услуг Ростовской области в информационно-коммуникационной сети «Интернет»:
www.pgu.donland.ru.

1.3. Порядок информирования о предоставлении Муниципальной услуги.

1.3.1. Информация о местонахождении, контактном телефоне (телефонах для справок, консультаций), адресе электронной почты учреждения структурного подразделения Администрации города Таганрога, оказывающего Муниципальную услугу:

1.3.1.1. Адреса территориальных управлений Администрации города Таганрога, телефоны для справок и консультаций:

Центральное территориальное управление: 347900, Ростовская область, г. Таганрог, ул. Фрунзе, 62, корпус 1, т. 38-36-26;

Западное территориальное управление: 347939, Ростовская область, г. Таганрог, ул. Фадеева, 21, т. 38-05-47;

Приморское территориальное управление: 347923, Ростовская область, г. Таганрог, ул. Инструментальная, 25-2, т. 64-88-34;

Промышленное территориальное управление: 347931, Ростовская область, г. Таганрог, ул. Пальмиро Тольятти, 28-3, т. 60-17-00;

Северное территориальное управление: 347924, Ростовская область, г. Таганрог, ул. Сергея Лазо, 7-1, т. 37-65-00.

1.3.1.2. Адреса электронной почты:

Центральное территориальное управление: centr_tu@mail.ru;

Западное территориальное управление: ztutaganrog@mail.ru;

Приморское территориальное управление: prim-tu@tagancity.ru;

Промышленное территориальное управление: prom-tu@mail.ru;

Северное территориальное управление: stu@tagancity.ru.

1.3.1.3. Официальный портал Администрации города Таганрога: www.tagancity.ru.

1.3.1.4. Режим работы: понедельник – пятница с 9.00 до 18.00, перерыв с 13.00 до 14.00, суббота и воскресенье – выходные дни.

Часы приема заявителей территориальными управлениями:

Понедельник с 14.00 до 18.00;

Вторник с 14.00 до 18.00;

Среда с 09.00 до 13.00;

Четверг с 09.00 до 13.00;

Пятница с 09.00 до 13.00.

1.3.2. Информирование заявителей о порядке предоставления Муниципальной услуги осуществляется специалистами территориальных управлений Администрации города Таганрога (далее – специалист управления) при личном обращении заявителей, с применением средств телефонной и почтовой связи, посредством сети «Интернет».

1.3.3. Информация предоставляется по следующим вопросам:

сведения о местонахождении, номера кабинетов, контактные телефоны территориального управления Администрации города Таганрога, адрес электронной почты;

график работы территориального управления Администрации города Таганрога;

сведения о местонахождении, контактные телефоны других органов (организаций), обращение в которые необходимо для получения Муниципальной услуги, с описанием конечного результата обращения в каждый из указанных органов (организаций) и последовательность их посещения;

наименования нормативных правовых актов, регулирующих предоставление Муниципальной услуги;

перечень документов, необходимых для предоставления Муниципальной услуги;

требования, предъявляемые к представляемым документам;
форма заполнения документов;
срок предоставления Муниципальной услуги;
основания для отказа в предоставлении Муниципальной услуги;
порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления Муниципальной услуги;
ход рассмотрения обращений, поданных на предоставление Муниципальной услуги.

2. Стандарт предоставления Муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги: «Удостоверение подписей и паспортных данных на характеристиках с места жительства гражданам, проживающим на территории города Таганрога».

2.2. Муниципальная услуга предоставляется территориальными управлениями Администрации города Таганрога.

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» специалист территориального управления не вправе требовать от заявителя предоставления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги.

2.3. Результатом предоставления Муниципальной услуги является:
удостоверение подписей и паспортных данных на характеристики с места жительства гражданам, проживающим на территории города Таганрога;
отказ в удостоверении подписей и паспортных данных на характеристики с места жительства гражданам, проживающим на территории города Таганрога.

2.4. Срок предоставления Муниципальной услуги не должен превышать пяти рабочих дней.

При подаче запроса о предоставлении Муниципальной услуги через приемную территориального управления заявление регистрируется в день приема, при отправке по почте заявление регистрируется в день поступления документов в территориальное управление.

2.5. Предоставление Муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» («Российская газета», № 202, 08.10.2003);

Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» («Парламентская газета», № 70-71, 11.05.2006);

постановлением Мэра города Таганрога от 09.07.2007 г. №2396 «О порядке выдачи справок о составе семьи и иных документов гражданам,

проживающим на территории города Таганрога» («Таганрогская правда», № 181, 14.07.2007 и «Официальный вестник Таганрога», № 11, 25.04.2012).

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления Муниципальной услуги.

2.6.1. В целях получения Муниципальной услуги заявителем вместе с обращением о предоставлении Муниципальной услуги представляются следующие документы:

- паспорт заявителя (уполномоченного лица);
- текст характеристики, заверенный тремя соседями заявителя (роспись, паспортные данные соседей);
- паспорта соседей (ксерокопии), заверивших характеристику.

В случаях, предусмотренных федеральными законами, универсальная электронная карта является документом, удостоверяющим личность гражданина, права застрахованного лица в системах обязательного страхования, иные права гражданина. В случаях, предусмотренных федеральными законами, постановлениями Правительства Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, универсальная электронная карта является документом, удостоверяющим право гражданина на получение государственных и муниципальных услуг.

Требование иных документов не допускается.

Для предоставления Муниципальной услуги не требуется представление документов и информации посредством взаимодействия с государственными органами, органами местного самоуправления и иными организациями.

2.6.2. В соответствии с пунктами 1 и 2 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» установлен запрет требовать от заявителя осуществления действий, представления документов и информации, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих муниципальные услуги, государственных органов, иных органов местного самоуправления либо подведомственных органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении предусмотренных частью 1 статьи 1 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» Муниципальных услуг в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ростовской области, муниципальными правовыми актами, за исключением документов, включенных в определенный частью 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» перечень документов. Заявитель вправе представить указанные документы и информацию в органы, предоставляющие муниципальные услуги, по собственной инициативе.

Необходимые для предоставления Муниципальной услуги документы и информация, которые находятся в распоряжении указанных в настоящем пункте органов (организаций), представляются в территориальное управление

Администрации города Таганрога соответствующими органами (организациями) на основании запросов территориального управления Администрации г. Таганрога.

2.6.3. Обращение составляется разборчиво, без сокращений, с полным указанием всех прилагаемых к нему документов.

2.7. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления Муниципальной услуги:

обращение в территориальное управление не по территориальной принадлежности;

обращение о предоставлении Муниципальной услуги неуполномоченного лица;

выявление фактов предоставления заявителем ложных и (или) недостоверных сведений, влияющих на право получения муниципальной услуги.

2.8. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении Муниципальной услуги:

не представление предусмотренных пунктом 2.6 настоящего раздела документов;

выявление фактов предоставления заявителем ложных и (или) недостоверных сведений, влияющих на право получения Муниципальной услуги.

2.9. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

2.10. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче обращения о предоставлении Муниципальной услуги не может превышать 45 минут, при получении консультации, а также результата Муниципальной услуги, - 15 минут.

2.11. Срок регистрации обращения заявителя о предоставлении Муниципальной услуги.

При подаче обращения о предоставлении Муниципальной услуги через приемную территориального управления оно регистрируется в день приема, при отправке по почте – обращение регистрируется в день поступления документов в приемную территориального управления.

2.12. Установлены следующие требования к помещениям, в которых предоставляется Муниципальная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения обращений о предоставлении Муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления Муниципальной услуги:

2.12.1. Места, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются:

информационными стендами;

стульями и столами (стойками для письма) для возможности оформления документов.

2.12.2. На информационных стендах в помещении, предназначенном для приема документов, размещается следующая информация:

извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по оказанию Муниципальной услуги;

извлечения из текста Административного регламента с приложениями;

блок – схема (приложение № 1 к Административному регламенту) и краткое описание порядка предоставления Муниципальной услуги;

перечень документов, необходимых для предоставления Муниципальной услуги;

образцы оформления документов, необходимых для предоставления Муниципальной услуги, и требования к ним;

основания для отказа в приеме документов, предоставлении Муниципальной услуги;

порядок обжалования решений, действий или бездействия должностных лиц.

2.12.3. Места для ожидания должны соответствовать комфортным условиям для заявителей, должны быть оборудованы стульями. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не может составлять менее пяти.

2.12.4. Места для оформления документов оборудуются стульями, столами и обеспечиваются образцами заполнения документов и канцелярскими принадлежностями.

2.12.5. Кабинеты по приему заявителей должны быть оборудованы информационными табличками (вывесками) с указанием:

номера и названия кабинета;

фамилии, имени, отчества и должности специалиста территориального управления, осуществляющего прием;

режима работы.

2.12.6. Специалист территориального управления, осуществляющий прием, обеспечивается личной идентификационной карточкой и (или) настольной табличкой.

2.12.7. Место для приема посетителей должно быть снабжено стулом, иметь поверхность для письма и раскладки документов.

2.12.8. Каждое рабочее место специалиста должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим устройствам, источником бесперебойного питания.

2.12.9. При организации рабочих мест должна быть предусмотрена возможность свободного входа и выхода из помещения при необходимости.

2.13. Результаты оказания Муниципальной услуги заявителям измеряются следующими показателями качества и доступности:

доступность – доля потребителей, удовлетворенных качеством и полнотой информации о порядке предоставления услуги; возможность получения информации через сеть «Интернет»; возможность получения услуги с использованием сети «Интернет»;

качество – доля потребителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги; доля случаев правильно оформленных документов должностным лицом; отсутствие нареканий в работе должностных лиц при предоставлении Муниципальной услуги;

наличие и количество случаев обжалования – доля обоснованных жалоб к общему количеству обслуженных потребителей по данному виду услуг; доля обоснованных жалоб, рассмотренных и удовлетворенных в установленный срок; доля потребителей, удовлетворенных существующим порядком и сроками обжалования.

2.14. Предоставление Муниципальной услуги в электронной форме, в том числе взаимодействие Администрации города Таганрога с иными государственными органами, органами местного самоуправления муниципальных образований области, организациями, участвующими в предоставлении Муниципальной услуги, и заявителями, осуществляется в порядке и сроки, установленные в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

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

3.1. Перечень административных процедур:

консультирование по вопросам предоставления Муниципальной услуги;
прием обращения с необходимыми документами, их первичная проверка и регистрация в журнале регистрации обращений;
принятие решения о предоставлении (отказе в предоставлении) Муниципальной услуги.

3.1.1. Консультирование заявителей по вопросам предоставления Муниципальной услуги.

Основанием для начала административной процедуры является обращение заявителя в территориальное управление Администрации города Таганрога.

Специалист, ответственный за информирование:

устно предоставляет информацию о требуемой муниципальной услуге и предварительно выясняет наличие права у заявителя на получение Муниципальной услуги;

выдает заявителю список требуемых документов, которые необходимо представить для получения Муниципальной услуги;

информирует о часах работы специалиста, ответственного за прием документов.

Результатом выполнения административной процедуры являются: разъяснение порядка получения Муниципальной услуги, назначение даты и времени для представления обращения и необходимых документов.

Суммарная длительность административной процедуры не должна превышать 30 минут.

3.1.2. Прием обращения с необходимыми документами на предоставление Муниципальной услуги, их первичная проверка и регистрация в журнале регистрации обращений, выдача расписки-уведомления.

Основанием для начала административной процедуры является обращение заявителя в соответствующее территориальное управление Администрации города Таганрога с необходимыми документами о предоставлении Муниципальной услуги.

Документы, необходимые для предоставления Муниципальной услуги, представляются в соответствии с требованиями пункта 2.6 Административного регламента.

3.1.3. При приеме заявителя специалист территориального управления, ответственный за прием документов:

3.1.3.1. Проверяет документы, удостоверяющие личность, а в случае обращения законного представителя гражданина - полномочия законного представителя.

3.1.3.2. Проверяет соответствие представленного пакета документов требованиям, установленным нормативными правовыми актами, указанными в пункте 2.5 Административного регламента, удостоверяясь, что:

документы в установленных законодательством случаях скреплены печатями, имеют надлежащие подписи;

тексты документов написаны разборчиво, наименования юридических лиц - без сокращения с указанием их мест нахождения;

фамилии, имена, отчества граждан написаны полностью;

в документах нет подчисток, приписок, зачеркнутых слов и иных неоговоренных исправлений;

документы не исполнены карандашом;

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

3.1.3.3. Снимает копии с подлинников документов, проставляет заверительную надпись, свою должность, личную подпись с ее расшифровкой и дату заверения, оригиналы возвращает заявителю.

Максимальная продолжительность административного действия составляет 15 минут.

При установлении фактов отсутствия необходимых документов, несоответствия представленных документов требованиям, указанным выше, специалист, ответственный за прием документов, уведомляет заявителя о наличии препятствий для предоставления Муниципальной услуги, объясняет заявителю содержание выявленных недостатков в представленных документах и предлагает принять меры по их устранению. Если недостатки, препятствующие приему документов, могут быть устранены в ходе приема, они устраняются незамедлительно.

Максимальная продолжительность административного действия составляет 5-10 минут.

3.1.3.4. Выдает заявителю расписку-уведомление, в которой указывается количество принятых документов, регистрационный номер обращения, дата регистрации обращения в журнале регистрации обращений, фамилия и подпись специалиста, принявшего обращение. Если обращение о предоставлении Муниципальной услуги с документами поступило в территориальное управление Администрации города Таганрога по почте, расписка-уведомление направляется в адрес заявителя по почте.

Максимальная продолжительность административного действия составляет 10-15 минут.

Общий срок выполнения административной процедуры не может превышать 45 минут на каждого заявителя.

3.2. Основанием для начала административной процедуры является обращение с представлением полного пакета документов от заявителя.

Специалист, ответственный за предоставление Муниципальной услуги, проводит проверку полноты представленных документов и правильности их оформления.

3.3. Решение об удостоверении подписей и паспортных данных на характеристике с места жительства принимается на основании представления заявителем полного пакета документов, предусмотренных пунктом 2.6 Административного регламента, содержащих достоверные сведения.

Решение об отказе в удостоверении подписей и паспортных данных на характеристике с места жительства принимается в случае наличия оснований, предусмотренных пунктом 2.8 Административного регламента.

Ответственный специалист уведомляет заявителя о принятом решении, в случае отказа в предоставлении Муниципальной услуги готовит и направляет заявителю (по требованию) письменный мотивированный отказ в предоставлении Муниципальной услуги.

3.4. Правила и порядок информационно-технологического взаимодействия информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме, устанавливаются Правительством Российской Федерации.

4. Порядок и формы контроля за исполнением Административного регламента

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению Муниципальной услуги, принятием решений ответственными лицами территориальных управлений, осуществляется начальниками соответствующих территориальных управлений Администрации города Таганрога.

4.2. Начальник территориального управления организует работу по оказанию Муниципальной услуги, определяет должностные обязанности сотрудников, осуществляет контроль за их исполнением, принимает меры к совершенствованию форм и методов служебной деятельности, обучению подчиненных, несет персональную ответственность за соблюдение законности.

4.3. Текущий контроль за полнотой и качеством предоставления Муниципальной услуги осуществляется путем проведения начальником территориального управления проверок соблюдения сотрудниками положений Административного регламента и нормативных правовых актов Российской Федерации, Ростовской области и муниципальных правовых актов. Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается начальником территориального управления.

4.4. Специалист территориального управления, осуществляющий консультирование по вопросам предоставления Муниципальной услуги, а также прием документов, рассмотрение обращений, несет персональную ответственность за соблюдение порядка консультирования, приема и срока рассмотрения документов, а также за соответствие результатов рассмотрения обращения требованиям законодательства Российской Федерации.

4.5. Специалист территориального управления, уполномоченный на оформление документов по Муниципальной услуге, несет персональную ответственность за соблюдение порядка и срока оформления документов, а также за достоверность вносимых в эти документы сведений.

4.6. Контроль за полнотой и качеством предоставления Муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, направленных на выявление и устранение причин и условий, вследствие которых были нарушены права и свободы третьих лиц, а также рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения должностных лиц.

4.7. В случае выявления нарушений прав третьих лиц по результатам проведенных проверок в отношении виновных лиц принимаются меры в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.8. Проверка соответствия полноты и качества предоставления Муниципальной услуги предъявляемым требованиям осуществляется на основании нормативных правовых актов Российской Федерации.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего Муниципальную услугу, а также должностных лиц и муниципальных служащих

5.1. Заявитель (его представитель) вправе в досудебном (внесудебном) порядке обратиться с жалобой на действия (бездействие) и решения, осуществляемые (принятые) в ходе предоставления Муниципальной услуги.

5.2. Заявитель (его представитель) вправе обратиться с жалобой в следующих случаях:

нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении Муниципальной услуги;

нарушение срока предоставления Муниципальной услуги;

требования у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ростовской области,

муниципальными правовыми актами для предоставления Муниципальной услуги;

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

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

затребование у заявителя платы при предоставлении Муниципальной услуги;

отказ территориального управления, должностного лица территориального управления в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления Муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.3. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление жалобы на действия (бездействие) и решения, осуществляемые (принятые) в ходе предоставления Муниципальной услуги, на имя следующих должностных лиц:

по вопросу досудебного (внесудебного) обжалования действий (бездействия) специалистов (должностных лиц), принятых в ходе предоставления Муниципальной услуги, - на имя начальника территориального управления;

по вопросу досудебного (внесудебного) обжалования решений начальника территориального управления, принятых в ходе предоставления Муниципальной услуги, - на имя заместителя Главы Администрации города Таганрога по вопросам городского хозяйства.

5.4. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе либо в электронной форме в территориальное управление. Жалоба на решения, принятые начальником территориального управления, предоставляющего Муниципальную услугу, подается в адрес заместителя Главы Администрации города Таганрога по вопросам городского хозяйства.

5.5. Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», через официальный портал Администрации города Таганрога, единый портал государственных и муниципальных услуг либо портал государственных и муниципальных услуг Ростовской области (www.pgu.donland.ru), а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.6. Жалоба должна содержать:

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

фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя, 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;

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

5.7. Жалоба, поступившая в территориальное управление, рассматривается в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа территориального управления, должностного лица территориального управления в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

5.8. По результатам рассмотрения жалобы территориальное управление принимает одно из следующих решений:

удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных территориальным управлением 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 Ростовской области, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

отказывает в удовлетворении жалобы.

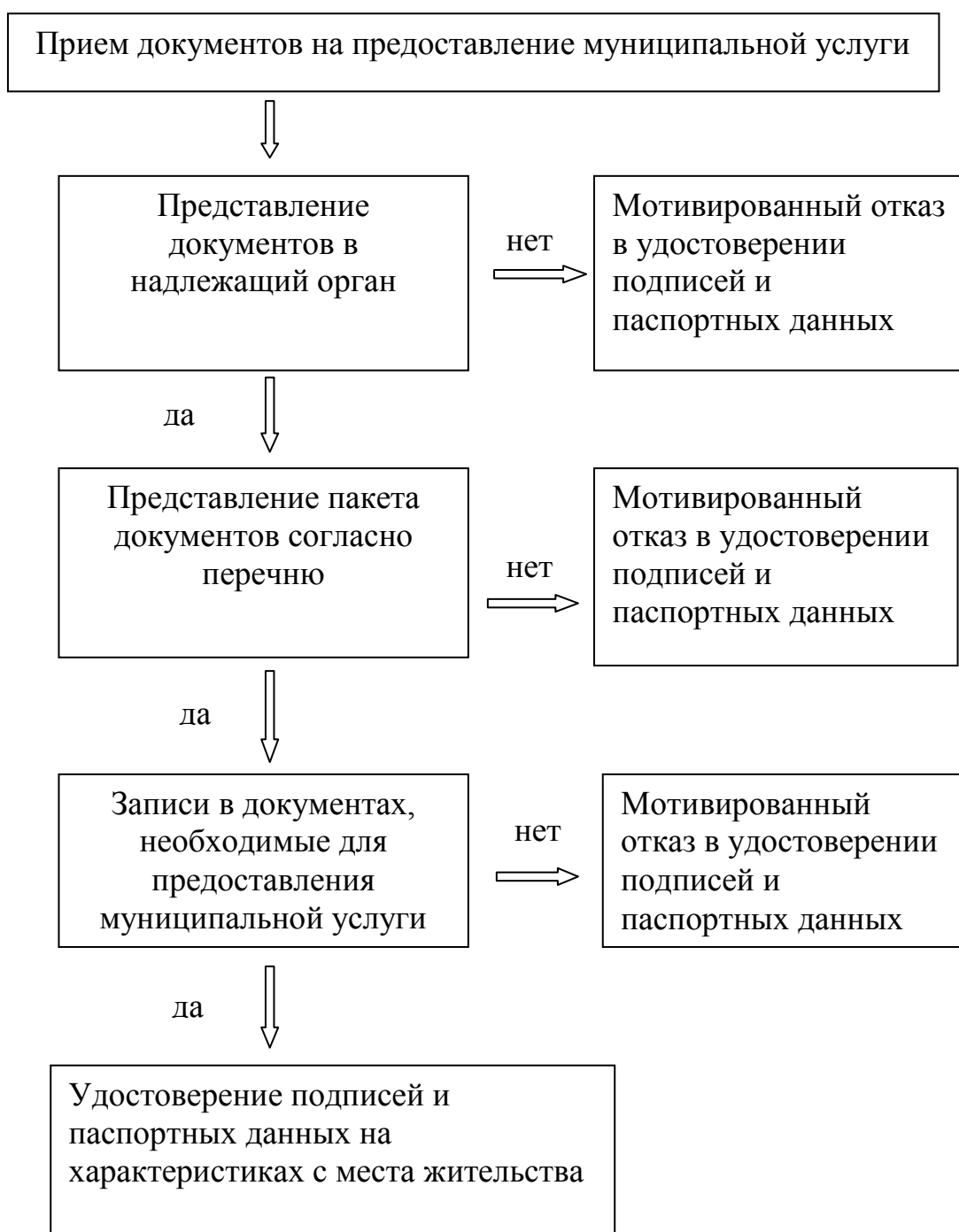
5.9. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения об удовлетворении либо об отказе в удовлетворении жалобы, заявителю в письменной форме или, по желанию заявителя, в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

**Заместитель Главы Администрации
города Таганрога
управляющий делами**

А.Б. Забежайло

Приложение № 1
к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Удостоверение подписей и паспортных
данных на характеристиках с места
жительства гражданам, проживающим
на территории города Таганрога»

БЛОК-СХЕМА
предоставления муниципальной услуги
«Удостоверение подписей и паспортных данных на характеристиках с места
жительства гражданам, проживающим на территории города Таганрога»



АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
предоставления муниципальной услуги
«Выдача справок о постоянно зарегистрированных в жилом помещении
лицах гражданам, проживающим на территории города Таганрога»

1. Общие положения

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Выдача справок о постоянно зарегистрированных в жилом помещении лицах гражданам, проживающим на территории города Таганрога» (далее – Административный регламент), разработан в целях повышения качества, доступности, прозрачности предоставления данной муниципальной услуги (далее – Муниципальная услуга). Административный регламент устанавливает порядок работы территориальных управлений Администрации города Таганрога с обращениями физических лиц при выдаче справок о постоянно зарегистрированных в жилом помещении лицах гражданам, проживающим на территории города Таганрога, определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при осуществлении полномочий по предоставлению Муниципальной услуги.

1.2. Получателями Муниципальной услуги являются физические лица (далее - заявитель), обратившиеся лично либо подавшие в установленном порядке письменное обращение на имя начальника территориального управления Администрации города Таганрога или в форме электронного документа, заполненного на Региональном портале государственных и муниципальных услуг Ростовской области, с приложением необходимых документов.

Адрес портала государственных и муниципальных услуг Ростовской области в информационно-коммуникационной сети «Интернет»: www.pgu.donland.ru.

1.3. Порядок информирования о предоставлении Муниципальной услуги.

1.3.1. Информация о местонахождении, контактном телефоне (телефонах для справок, консультаций), адресе электронной почты учреждения структурного подразделения Администрации города Таганрога, оказывающего Муниципальную услугу:

1.3.1.1. Адреса территориальных управлений Администрации города Таганрога, телефоны для справок и консультаций:
Центральное территориальное управление: 347900, Ростовская область, г. Таганрог, ул. Фрунзе, 62, корпус 1, т. 38-36-26;

Западное территориальное управление: 347939, Ростовская область, г. Таганрог, ул. Фадеева, 21, т. 38-05-47;
Приморское территориальное управление: 347923, Ростовская область, г. Таганрог, ул. Инструментальная, 25-2, т. 64-88-34;
Промышленное территориальное управление: 347931, Ростовская область, г. Таганрог, ул. Пальмиро Тольятти, 28-3, т. 60-17-00;
Северное территориальное управление: 347924, Ростовская область, г. Таганрог, ул. Сергея Лазо, 7-1, т. 37-65-00.

1.3.1.2. Адреса электронной почты:

Центральное территориальное управление: centr_tu@mail.ru;
Западное территориальное управление: ztutaganrog@mail.ru;
Приморское территориальное управление: prim-tu@tagancity.ru;
Промышленное территориальное управление: prom-tu@mail.ru;
Северное территориальное управление: stu@tagancity.ru.

1.3.1.3. Официальный портал Администрации города Таганрога: www.tagancity.ru.

1.3.1.4. Режим работы: понедельник – пятница с 9.00 до 18.00, перерыв с 13.00 до 14.00, суббота и воскресенье – выходные дни.

Часы приема заявителей территориальными управлениями:

Понедельник с 14.00 до 18.00;

Вторник с 14.00 до 18.00;

Среда с 09.00 до 13.00;

Четверг с 09.00 до 13.00;

Пятница с 09.00 до 13.00.

1.3.2. Информирование заявителей о порядке предоставления Муниципальной услуги осуществляется специалистами территориальных управлений Администрации города Таганрога (далее – специалист управления) при личном обращении заявителей, с применением средств телефонной и почтовой связи, посредством сети «Интернет».

1.3.3. Информация предоставляется по следующим вопросам:

сведения о местонахождении, номера кабинетов, контактные телефоны территориального управления Администрации города Таганрога, адрес электронной почты;

график работы территориального управления Администрации города Таганрога;

сведения о местонахождении, контактные телефоны других органов (организаций), обращение в которые необходимо для получения Муниципальной услуги, с описанием конечного результата обращения в каждый из указанных органов (организаций) и последовательность их посещения;

наименования нормативных правовых актов, регулирующих предоставление Муниципальной услуги;

перечень документов, необходимых для предоставления Муниципальной услуги;

требования, предъявляемые к представляемым документам;

форма заполнения документов;

срок предоставления Муниципальной услуги;
основания для отказа в предоставлении Муниципальной услуги;
порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления Муниципальной услуги;
ход рассмотрения обращений, поданных на предоставление Муниципальной услуги.

2. Стандарт предоставления Муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги: «Выдача справок о постоянно зарегистрированных в жилом помещении лицах гражданам, проживающим на территории города Таганрога».

2.2. Муниципальная услуга предоставляется территориальными управлениями Администрации города Таганрога.

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» специалист территориального управления не вправе требовать от заявителя предоставления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги.

2.3. Результатом предоставления Муниципальной услуги является:
выдача справки о постоянно зарегистрированных лицах в жилом помещении гражданам, проживающим на территории города Таганрога;
отказ в предоставлении справки о постоянно зарегистрированных в жилом помещении лицах гражданам, проживающим на территории города Таганрога.

2.4. Срок предоставления Муниципальной услуги не должен превышать пяти рабочих дней.

При подаче запроса о предоставлении Муниципальной услуги через приемную территориального управления заявление регистрируется в день приема, при отправке по почте заявление регистрируется в день поступления документов в территориальное управление.

2.5. Предоставление Муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» («Российская газета», № 202, 08.10.2003);

Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» («Парламентская газета», № 70-71, 11.05.2006);

постановлением Мэра города Таганрога от 09.07.2007 № 2396 «О порядке выдачи справок о составе семьи и иных документов гражданам, проживающим на территории города Таганрога» («Таганрогская правда», № 181, 14.07.2007 и «Официальный вестник Таганрога», № 11, 25.04.2012).

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления Муниципальной услуги.

2.6.1. В целях получения Муниципальной услуги заявителем вместе с обращением о предоставлении Муниципальной услуги представляются следующие документы:

- паспорт заявителя (уполномоченного лица);
- паспорта всех зарегистрированных или свидетельства о рождении - в отношении несовершеннолетних, не достигших 14 лет (ксерокопии);
- домовую книгу с места регистрации заявителя (при отсутствии регистрации – правоустанавливающий документ на жилое помещение);
- свидетельство о браке (при подтверждении родовой фамилии);
- свидетельство о смерти (при наличии факта смерти).

В случаях, предусмотренных федеральными законами, универсальная электронная карта является документом, удостоверяющим личность гражданина, права застрахованного лица в системах обязательного страхования, иные права гражданина. В случаях, предусмотренных федеральными законами, постановлениями Правительства Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, универсальная электронная карта является документом, удостоверяющим право гражданина на получение государственных и муниципальных услуг.

Требование иных документов не допускается.

Для предоставления Муниципальной услуги не требуется представление документов и информации посредством взаимодействия с государственными органами, органами местного самоуправления и иными организациями.

2.6.2. В соответствии с пунктами 1 и 2 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» установлен запрет требовать от заявителя осуществления действий, представления документов и информации, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих муниципальные услуги, государственных органов, иных органов местного самоуправления либо подведомственных органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении предусмотренных частью 1 статьи 1 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» муниципальных услуг в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ростовской области, муниципальными правовыми актами, за исключением документов, включенных в определенной частью 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» перечень документов. Заявитель вправе представить указанные документы и информацию в органы, предоставляющие муниципальные услуги, по собственной инициативе.

Необходимые для предоставления Муниципальной услуги документы и информация, которые находятся в распоряжении указанных в настоящем пункте органов (организаций), представляются в территориальное управление

Администрации города Таганрога соответствующими органами (организациями) на основании запросов территориального управления Администрации г. Таганрога.

2.6.3. Обращение составляется разборчиво, без сокращений, с полным указанием всех прилагаемых к нему документов.

2.7. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления Муниципальной услуги:

обращение в территориальное управление не по территориальной принадлежности;

обращение о предоставлении Муниципальной услуги неуполномоченного лица;

выявление фактов предоставления заявителем ложных и (или) недостоверных сведений, влияющих на право получения муниципальной услуги.

2.8. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении Муниципальной услуги:

не предоставление предусмотренных пунктом 2.6 настоящего раздела документов;

выявление фактов предоставления заявителем ложных и (или) недостоверных сведений, влияющих на право получения Муниципальной услуги.

2.9. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

2.10. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче обращения о предоставлении Муниципальной услуги не может превышать 45 минут, при получении консультации, а также результата Муниципальной услуги – 15 минут.

2.11. Срок регистрации обращения заявителя о предоставлении Муниципальной услуги.

При подаче обращения о предоставлении Муниципальной услуги через приемную территориального управления оно регистрируется в день приема, при отправке по почте – обращение регистрируется в день поступления документов в приемную территориального управления.

2.12. Установлены следующие требования к помещениям, в которых предоставляется Муниципальная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения обращений о предоставлении Муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления Муниципальной услуги:

2.12.1. Места, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются:

информационными стендами;

стульями и столами (стойками для письма) для возможности оформления документов.

2.12.2. На информационных стендах в помещении, предназначенном для приема документов, размещается следующая информация:

извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по оказанию Муниципальной услуги;

извлечения из текста Административного регламента с приложениями;
блок – схема (приложение № 2 к Административному регламенту) и краткое описание порядка предоставления Муниципальной услуги;
перечень документов, необходимых для предоставления Муниципальной услуги;
образцы оформления документов, необходимых для предоставления Муниципальной услуги, и требования к ним;
основания для отказа в приеме документов, предоставлении Муниципальной услуги;
порядок обжалования решений, действий или бездействия должностных лиц.

2.12.3. Места для ожидания должны соответствовать комфортным условиям для заявителей, должны быть оборудованы стульями. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не может составлять менее пяти.

2.12.4. Места для оформления документов оборудуются стульями, столами и обеспечиваются образцами заполнения документов и канцелярскими принадлежностями.

2.12.5. Кабинеты по приему заявителей должны быть оборудованы информационными табличками (вывесками) с указанием:

номера и названия кабинета;
фамилии, имени, отчества и должности специалиста территориального управления, осуществляющего прием;
режима работы.

2.12.6. Специалист территориального управления, осуществляющий прием, обеспечивается личной идентификационной карточкой и (или) настольной табличкой.

2.12.7. Место для приема посетителей должно быть снабжено стулом, иметь поверхность для письма и раскладки документов.

2.12.8. Каждое рабочее место специалиста должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим устройствам, источником бесперебойного питания.

2.12.9. При организации рабочих мест должна быть предусмотрена возможность свободного входа и выхода из помещения при необходимости.

2.13. Результаты оказания Муниципальной услуги заявителям измеряются следующими показателями качества и доступности:

доступность – доля потребителей, удовлетворенных качеством и полнотой информации о порядке предоставления услуги; возможность получения информации через сеть «Интернет»; возможность получения услуги с использованием сети «Интернет»;

качество – доля потребителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги; доля случаев правильно оформленных документов должностным лицом; отсутствие нареканий в работе должностных лиц при предоставлении Муниципальной услуги;

наличие и количество случаев обжалования – доля обоснованных жалоб к общему количеству обслуженных потребителей по данному виду услуг; доля обоснованных жалоб, рассмотренных и удовлетворенных в установленный срок; доля потребителей, удовлетворенных существующим порядком и сроками обжалования.

2.14. Предоставление Муниципальной услуги в электронной форме, в том числе взаимодействие Администрации города Таганрога с иными государственными органами, органами местного самоуправления муниципальных образований области, организациями, участвующими в предоставлении Муниципальной услуги, и заявителями, осуществляется в порядке и сроки, установленные в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

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

3.1. Перечень административных процедур:
консультирование по вопросам предоставления Муниципальной услуги;
прием обращения с необходимыми документами, их первичная проверка и регистрация в журнале регистрации обращений;
принятие решения о предоставлении (отказе в предоставлении) Муниципальной услуги.

3.1.1. Консультирование заявителей по вопросам предоставления Муниципальной услуги.

Основанием для начала административной процедуры является обращение заявителя в территориальное управление Администрации города Таганрога.

Специалист, ответственный за информирование:
устно предоставляет информацию о требуемой муниципальной услуге и предварительно выясняет наличие права у заявителя на получение Муниципальной услуги;

выдает заявителю список требуемых документов, которые необходимо представить для получения Муниципальной услуги;

информирует о часах работы специалиста, ответственного за прием документов.

Результатом выполнения административной процедуры являются: разъяснение порядка получения Муниципальной услуги, назначение даты и времени для представления обращения и необходимых документов.

Суммарная длительность административной процедуры не должна превышать 30 минут.

3.1.2. Прием обращения с необходимыми документами на предоставление Муниципальной услуги, их первичная проверка и регистрация в журнале регистрации заявлений, выдача расписки-уведомления.

Основанием для начала административной процедуры является обращение заявителя в соответствующее территориальное управление Администрации города Таганрога с необходимыми документами о предоставлении Муниципальной услуги.

Документы, необходимые для предоставления Муниципальной услуги, представляются в соответствии с требованиями пункта 2.6 Административного регламента.

3.1.3. При приеме заявителя специалист территориального управления, ответственный за прием документов:

3.1.3.1. Проверяет документы, удостоверяющие личность, а в случае обращения законного представителя гражданина - полномочия законного представителя.

3.1.3.2. Проверяет соответствие представленного пакета документов требованиям, установленным нормативными правовыми актами, указанными в пункте 2.5 Административного регламента, удостоверяясь, что:

документы в установленных законодательством случаях скреплены печатями, имеют надлежащие подписи;

тексты документов написаны разборчиво, наименования юридических лиц - без сокращения с указанием их мест нахождения;

фамилии, имена, отчества граждан написаны полностью;

в документах нет подчисток, приписок, зачеркнутых слов и иных неоговоренных исправлений;

документы не исполнены карандашом;

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

3.1.3.3. Снимает копии с подлинников документов, проставляет заверительную надпись, свою должность, личную подпись с ее расшифровкой и дату заверения, оригиналы возвращает заявителю.

Максимальная продолжительность административного действия составляет 15 минут.

При установлении фактов отсутствия необходимых документов, несоответствия представленных документов требованиям, указанным выше, специалист, ответственный за прием документов, уведомляет заявителя о наличии препятствий для предоставления Муниципальной услуги, объясняет заявителю содержание выявленных недостатков в представленных документах и предлагает принять меры по их устранению. Если недостатки, препятствующие приему документов, могут быть устранены в ходе приема, они устраняются незамедлительно.

Максимальная продолжительность административного действия составляет 5-10 минут.

3.1.3.4. Выдает заявителю расписку-уведомление, в которой указывается количество принятых документов, регистрационный номер обращения, дата регистрации обращения в журнале регистрации обращений, фамилия и подпись специалиста, принявшего обращение. Если обращение о предоставлении Муниципальной услуги с документами поступило в территориальное

управление Администрации города Таганрога по почте, расписка-уведомление направляется в адрес заявителя по почте.

Максимальная продолжительность административного действия составляет 10-15 минут.

Общий срок выполнения административной процедуры не может превышать 45 минут на каждого заявителя.

3.2. Основанием для начала административной процедуры является обращение с представлением полного пакета документов от заявителя.

Специалист, ответственный за предоставление Муниципальной услуги, проводит проверку полноты представленных документов и правильности их оформления.

3.3. Решение о выдаче справки о постоянно зарегистрированных в жилом помещении лицах принимается на основании представления заявителем полного пакета документов, предусмотренных пунктом 2.6 Административного регламента, содержащих достоверные сведения.

Решение об отказе в предоставлении справки о постоянно зарегистрированных лицах в жилом помещении принимается в случае наличия оснований, предусмотренных пунктом 2.8 Административного регламента.

Ответственный специалист уведомляет заявителя о принятом решении, в случае отказа в предоставлении Муниципальной услуги готовит и направляет заявителю (по требованию) письменный мотивированный отказ в предоставлении Муниципальной услуги.

3.4. Правила и порядок информационно-технологического взаимодействия информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме, устанавливаются Правительством Российской Федерации.

4. Порядок и формы контроля за исполнением Административного регламента

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению Муниципальной услуги, принятием решений ответственными лицами территориальных управлений, осуществляется начальниками соответствующих территориальных управлений Администрации города Таганрога.

4.2. Начальник территориального управления организует работу по оказанию Муниципальной услуги, определяет должностные обязанности сотрудников, осуществляет контроль за их исполнением, принимает меры к совершенствованию форм и методов служебной деятельности, обучению подчиненных, несет персональную ответственность за соблюдение законности.

4.3. Текущий контроль за полнотой и качеством предоставления Муниципальной услуги осуществляется путем проведения начальником территориального управления проверок соблюдения сотрудниками положений Административного регламента и нормативных правовых актов Российской Федерации, Ростовской области и муниципальных правовых актов.

Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается начальником территориального управления.

4.4. Специалист территориального управления, осуществляющий консультирование по вопросам предоставления Муниципальной услуги, а также прием документов, рассмотрение обращений, несет персональную ответственность за соблюдение порядка консультирования, приема и срока рассмотрения документов, а также за соответствие результатов рассмотрения обращения требованиям законодательства Российской Федерации.

4.5. Специалист территориального управления, уполномоченный на оформление документов по Муниципальной услуге, несет персональную ответственность за соблюдение порядка и срока оформления документов, а также за достоверность вносимых в эти документы сведений.

4.6. Контроль за полнотой и качеством предоставления Муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, направленных на выявление и устранение причин и условий, вследствие которых были нарушены права и свободы третьих лиц, а также рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения должностных лиц.

4.7. В случае выявления нарушений прав третьих лиц по результатам проведенных проверок в отношении виновных лиц принимаются меры в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.8. Проверка соответствия полноты и качества предоставления Муниципальной услуги предъявляемым требованиям осуществляется на основании нормативных правовых актов Российской Федерации.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего Муниципальную услугу, а также должностных лиц и муниципальных служащих

5.1. Заявитель (его представитель) вправе в досудебном (внесудебном) порядке обратиться с жалобой на действия (бездействие) и решения, осуществляемые (принятые) в ходе предоставления Муниципальной услуги.

5.2. Заявитель (его представитель) вправе обратиться с жалобой следующих случаях:

нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении Муниципальной услуги;

нарушение срока предоставления Муниципальной услуги;

требования у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ростовской области, муниципальными правовыми актами для предоставления Муниципальной услуги;

отказ в приеме у заявителя документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ростовской области, муниципальными правовыми актами для предоставления Муниципальной услуги;

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

затребование у заявителя платы при предоставлении Муниципальной услуги;

отказ территориального управления, должностного лица территориального управления в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления Муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.3. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление жалобы на действия (бездействие) и решения, осуществляемые (принятые) в ходе предоставления Муниципальной услуги, на имя следующих должностных лиц:

по вопросу досудебного (внесудебного) обжалования действий (бездействия) специалистов (должностных лиц), принятых в ходе предоставления Муниципальной услуги, - на имя начальника территориального управления;

по вопросу досудебного (внесудебного) обжалования решений начальника территориального управления, принятых в ходе предоставления Муниципальной услуги, – на имя заместителя Главы Администрации города Таганрога по вопросам городского хозяйства.

5.4. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе либо в электронной форме в территориальное управление. Жалоба на решения, принятые начальником территориального управления, предоставляющего Муниципальную услугу, подается в адрес заместителя Главы Администрации города Таганрога по вопросам городского хозяйства.

5.5. Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», через официальный портал Администрации города Таганрога, единый портал государственных и муниципальных услуг либо портал государственных и муниципальных услуг Ростовской области (www.pgu.donland.ru), а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.6. Жалоба должна содержать:

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

фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя, 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;

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

5.7. Жалоба, поступившая в территориальное управление, рассматривается в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа территориального управления, должностного лица территориального управления в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

5.8. По результатам рассмотрения жалобы территориальное управление принимает одно из следующих решений:

удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных территориальным управлением 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 Ростовской области, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

отказывает в удовлетворении жалобы.

5.9. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения об удовлетворении либо об отказе в удовлетворении жалобы, заявителю в письменной форме или по желанию заявителя, в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

**Заместитель Главы Администрации
города Таганрога -
управляющий делами**

А.Б. Забейайло

Место
уголового
штампа

Приложение № 1
к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги:
«Выдача справок о постоянно зарегистрированных
в жилом помещении лицах гражданам,
проживающим на территории города Таганрога»

С П Р А В К А
о постоянно зарегистрированных лицах в жилом помещении

_____ (место предоставления)

Дана

_____ г.р.
в том, что он (она) зарегистрирован (а) по адресу: Ростовская область г. Таганрог,
_____.

Зарегистрированные лица:

_____ г.р.
_____ г.р.
_____ г.р.
_____ г.р.
_____ г.р.
_____ г.р.
_____ г.р.
_____ г.р.

Основание - домовая книга.

_____ (должность)

_____ (Ф.И.О.)

М.П.

Приложение № 2
к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги:
« Выдача справок о постоянно зарегистрированных
в жилом помещении лицах гражданам,
проживающим на территории города Таганрога»

БЛОК-СХЕМА
предоставления муниципальной услуги:
«Выдача справок о постоянно зарегистрированных в
жилом помещении лицах гражданам,
проживающим на территории города Таганрога»

