

УТВЕРЖДЕН
постановлением Местной администрации
городского округа Нальчик
от « 23 » января 2020г. №77
(в ред. от 31 мая 2021г. №894)

Административный регламент
по предоставлению муниципальной услуги
«Выдача выписки из лицевого счета квартиросъемщика»

1. Общие положения

1.1. Предметом регулирования настоящего административного регламента являются отношения, возникающие между физическими лицами и государственным бюджетным учреждением «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг Кабардино-Балкарской Республики» (далее - ГБУ «МФЦ КБР»), связанные с предоставлением муниципальной услуги по выдаче выписки из лицевого счета квартиросъемщика.

1.2. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Выдача выписки из лицевого счета квартиросъемщика» для граждан на базе ГБУ «МФЦ КБР» разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальных услуг, создания комфортных условий для заявителей, а также определения сроков и последовательности действий (административных процедур) при предоставлении муниципальной услуги.

1.3. Получателями муниципальной услуги являются физические и юридические лица (далее – заявитель, заявители).

Полномочиями выступать от имени заявителей для получения муниципальной услуги обладают законные представители, усыновители, опекуны несовершеннолетних граждан (в возрасте от 14 до 18 лет) и совершеннолетние дееспособные граждане, действующие на основании доверенности, выданной в установленном порядке (далее – представители).

1.4. При обращении за получением муниципальной услуги заявитель дополнительно представляет согласие на обработку персональных данных. В случае обращения представителя, согласие на обработку персональных данных должно быть представлено на заявителя и его представителя.

1.5. Требования к порядку информирования о правилах предоставления муниципальной услуги:

1.5.1 заявитель либо его представитель может обратиться за получением необходимой информации по вопросу предоставления муниципальной услуги в офисы ГБУ «МФЦ КБР», расположенные на территории Кабардино-Балкарской Республики. Адреса и контактная информация размещена на официальном сайте ГБУ «МФЦ КБР».

Также заявитель может получить всю необходимую информацию по вопросу предоставления муниципальной услуги на Едином портале государственных и муниципальных услуг.

Адрес федеральной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» - www.gosuslugi.ru (далее - ЕПГУ);

1.5.2 информирование проводится в форме:

- устного информирования;
- письменного информирования;

1.5.2.1 устное информирование осуществляется специалистами ГБУ «МФЦ КБР» при обращении заявителей за информацией лично или по единому справочному номеру 8-800-100-32-82.

Специалисты, осуществляющие устное информирование, принимают все необходимые меры для предоставления полного и оперативного ответа на поставленные вопросы;

1.5.2.2 письменное информирование осуществляется путем направления письменных ответов почтовым отправлением или посредством информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования (по электронной почте, по факсу), исходя из выбранного заявителем способа направления ему ответа.

Ответ направляется в письменном виде в зависимости от способа обращения заявителя за информацией или способа доставки ответа, указанного в письменном обращении заявителя.

Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

1.6.Информация о порядке предоставления муниципальной услуги и перечень необходимых документов для получения муниципальной услуги размещаются на официальном сайте городского округа Нальчик, официальном сайте ГБУ «МФЦ КБР» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а также на ЕПГУ.

2.Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1.Наименование муниципальной услуги: «Выдача выписки из лицевого счета квартиросъемщика».

2.2.Муниципальная услуга предоставляется в офисах ГБУ «МФЦ КБР».

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- выдача выписки из лицевого счета квартиросъемщика;
- уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги при письменном запросе заявителя.

2.4.Максимальный срок предоставления услуги 5 рабочих дней.

2.5.Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги, размещен на официальном сайте городского округа Нальчик и на ЕПГУ.

2.6. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

- 1) документ, удостоверяющий личность;
- 2) доверенность лица, уполномоченного на представление интересов заявителя (при обращении доверенного лица), оформленную в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации;
- 3) свидетельство о рождении, постановление об установлении опеки, попечительства (при обращении законного представителя, опекуна, попечителя).

Документы, указанные в подпунктах 1-3 п.2.6. настоящего административного регламента, представляются в ГБУ «МФЦ КБР» посредством личного обращения заявителя, либо представителя заявителя.

Заявитель по собственной инициативе может представить документы, подтверждающие право пользования муниципальной собственностью.

Все документы, представляемые заявителем для получения услуги, представляются в оригиналах, либо копиях, заверенных в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

При формировании выписки указываются все лица, зарегистрированные по данному адресу вне зависимости от фактического проживания. В случае, если кто-либо из зарегистрированных по данному адресу умер, но из квартирной карточки официально не выписан, заявителю необходимо представить свидетельство о смерти, решение суда или документ, подтверждающий данный факт, при этом умерший вносится в перечень зарегистрированных лиц с указанием факта смерти.

При представлении документа, подтверждающего право пользования муниципальным жильем, выписка выдается с указанием сведений о квартиросъемщике, основании пользования недвижимостью, родственных отношениях между квартиросъемщиком объекта недвижимости и зарегистрированными лицами, а также сведениями об основных характеристиках объекта недвижимого имущества.

Отсутствие документа, подтверждающего право пользования муниципальным жильем, не является основанием для отказа в предоставлении услуги.

В случае, если документ, подтверждающий право пользования муниципальным жильем, не представлен, в выписке указывается только информация о зарегистрированных лицах, без указания родственных отношений, и считается выданной с ограниченными сведениями.

В случае обращения заявителя за предоставлением сведений о ранее имевшейся регистрации по месту жительства выдается выписка из лицевого счета квартиросъемщика (архивная). Получателем архивной выписки из лицевого счета квартиросъемщика является лицо (законный представитель, доверенное или уполномоченное лицо), которое ранее было зарегистрировано по данному адресу, и на момент обращения за услугой было снято с регистрационного учета. В архивной выписке из лицевого счета квартиросъемщика указывается только заявитель с указанием периода регистрации.

2.6.1. Установление личности заявителя может осуществляться в ходе личного приема посредством предъявления паспорта гражданина Российской Федерации либо иного документа, удостоверяющего личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации или посредством идентификации и аутентификации.

При предоставлении муниципальной услуги в электронной форме идентификация и аутентификация могут осуществляться посредством:

1) единой системы идентификации и аутентификации или иных государственных информационных систем, если такие государственные информационные системы в установленном Правительством Российской Федерации порядке обеспечивают взаимодействие с единой системой идентификации и аутентификации, при условии совпадения сведений о физическом лице в указанных информационных системах;

2) единой системы идентификации и аутентификации и единой информационной системы персональных данных, обеспечивающей обработку, включая сбор и хранение биометрических персональных данных, их проверку и передачу информации о степени их соответствия представленным биометрическим персональным данным физического лица.

2.7. Специалисты, ответственные за предоставление муниципальной услуги, не вправе требовать от заявителя:

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

2) представления документов и информации, которые находятся в распоряжении Местной администрации городского округа Нальчик;

3) осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные органы местного самоуправления, государственные органы и организации, за исключением получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги;

4) представления документов и информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением случаев:

а) изменения требований нормативных правовых актов, касающихся предоставления муниципальной услуги, после первоначальной подачи заявления о предоставлении муниципальной услуги;

б) наличия ошибок в заявлении о предоставлении муниципальной услуги и документах, поданных заявителем после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

ги, либо в предоставлении муниципальной услуги и не включенных в предоставленный ранее комплект документов;

в) истечения срока действия документов или изменения информации после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги;

г) выявления документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, работника многофункционального центра, при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, о чем в письменном виде за подписью руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, руководителя многофункционального центра при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.

5) представления на бумажном носителе документов и информации, электронные образы которых ранее были заверены усиленной квалифицированной подписью уполномоченного должностного лица МФЦ, электронных дубликатов документов и информации (преобразование в электронную форму документов и информации на бумажном носителе с сохранением их содержания и (при наличии) реквизитов), необходимых для предоставления муниципальной услуги.

2.8. Основания для отказа в приеме документов при предоставлении муниципальной услуги действующим законодательством не предусмотрены.

2.9. Основания для приостановления предоставления муниципальной услуги действующим законодательством не предусмотрены.

2.10. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

- отсутствие у заявителя документов, предусмотренных п. 2.6. настоящего административного регламента, или их несоответствие требованиям, установленным нормативными правовыми актами Российской Федерации и Кабардино-Балкарской Республики.

2.10.1. Установлен запрет на повторный отказ в предоставлении муниципальной услуги по основаниям, не указанным в первоначальном отказе.

2.11. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

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

2.13. Время регистрации запроса не должно превышать 20 минут.

2.14. Требования к местам предоставления муниципальной услуги:

- предоставление муниципальной услуги осуществляется в специально выделенном для этих целей помещении;

- для заявителей должно быть обеспечено удобство с точки зрения пешеходной доступности от остановок общественного транспорта;

-путь от остановок общественного транспорта до помещений приема и выдачи документов должен быть оборудован соответствующими информационными указателями;

-в случае если имеется возможность организации стоянки (парковки) возле здания (строения), в котором размещено помещение приема и выдачи документов, организовывается стоянка (парковка) для личного автомобильного транспорта заявителей. За пользование стоянкой (парковкой) с заявителями плата не взимается;

-для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов на каждой стоянке выделяются места, которые не должны занимать иные транспортные средства;

-вход в помещение приема и выдачи документов должен обеспечивать свободный доступ заявителей, быть оборудован удобной лестницей с поручнями, широкими проходами, а также пандусами для передвижения кресел-колясок;

-на здании рядом с входом должна быть размещена информационная табличка (вывеска);

-фасад здания должен быть оборудован осветительными приборами, позволяющими посетителям ознакомиться с информационными табличками;

-помещения приема и выдачи документов должны предусматривать места для ожидания, информирования и приема заявителей;

-помещение приема и выдачи документов оборудуется стендами (стойками), содержащими информацию о порядке предоставления муниципальной услуги;

-в местах для ожидания устанавливаются стулья (кресельные секции, кресла) для заявителей.

В помещении приема и выдачи документов выделяется место для оформления документов, предусматривающее столы (стойки) с бланками заявлений и канцелярскими принадлежностями.

2.15. Показатели доступности и качества муниципальной услуги:

1) Показателями оценки доступности муниципальной услуги являются:

-транспортная доступность к месту предоставления муниципальной услуги;

-обеспечение беспрепятственного доступа граждан с ограниченными возможностями передвижения к помещениям, в которых предоставляется услуга;

-возможность беспрепятственного входа в помещения и выхода из них;

-содействие со стороны специалистов учреждения, при необходимости, инвалиду при входе в объект и выходе из него;

-оборудование на прилегающих к зданию территориях мест для парковки автотранспортных средств инвалидов;

-возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в учреждение, в том числе с использованием кресла-коляски, и, при необходимости, с помощью персонала;

-возможность самостоятельного передвижения по объекту в целях доступа к месту предоставления услуги, а также с помощью специалистов, предоставляющих услуги;

-сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, по территории учреждения;

-проведение инструктажа специалистов, осуществляющих первичный контакт с получателями услуги, по вопросам работы с инвалидами;

-размещение носителей информации о порядке предоставления услуги инвалидам с учетом ограничений их жизнедеятельности, в том числе, при необходимости, дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне;

-обеспечение допуска на объект собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного по форме, установленной федеральным органам исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативному правовому регулированию в сфере социальной защиты населения;

-оказание специалистами необходимой помощи инвалидам, связанной с разъяснением в доступной для них форме порядка предоставления и получения услуги, оформлением необходимых для ее предоставления документов, ознакомлением инвалидов с размещением кабинетов, последовательностью действий, необходимых для получения услуги;

-обеспечение условий доступности для инвалидов по зрению официального сайта учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

-оказание специалистами учреждения иной необходимой инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами;

-размещение информации о порядке предоставления муниципальной услуги на официальном сайте городского округа Нальчик, а также на портале государственных и муниципальных услуг;

-возможность получения муниципальной услуги в ГБУ «МФЦ КБР».

Заявитель (представитель заявителя) независимо от его места жительства или места пребывания, либо места нахождения имеет право на обращение в любой офис ГБУ «МФЦ КБР» в пределах Кабардино-Балкарской Республики для получения муниципальной услуги по экстерриториальному принципу.

2) Показателями оценки качества муниципальной услуги являются:

-количество взаимодействий со специалистом, ответственным за предоставление муниципальной услуги – 2 (1 – обращение за предоставлением муниципальной услуги, 1 – получение конечного результата);

-возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги;

- возможность оценки качества предоставления услуги;
- соблюдение специалистом, ответственным за предоставление муниципальной услуги, сроков предоставления муниципальной услуги;
- соблюдение сроков ожидания в очереди при предоставлении муниципальной услуги (менее 15 минут);
- отсутствие поданных в установленном порядке жалоб со стороны заявителей на качество предоставления муниципальной услуги, действия (бездействия) специалиста, ответственного за предоставление муниципальной услуги, при предоставлении муниципальной услуги.

2.16.Порядок организации предоставления муниципальной услуги в электронной форме регулируется распоряжением Правительства Кабардино-Балкарской Республики от 29 апреля 2010 года №158-рп «О мерах по обеспечению перехода на предоставление государственных и муниципальных услуг (функций) в электронном виде».

В федеральной информационной системе ЕПГУ размещается следующая информация:

- категория заявителей;
- перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;
- перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги;
- сроки оказания муниципальной услуги;
- порядок предоставления муниципальной услуги.

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

3.1.Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и проверка документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;
- составление выписки из лицевого счета квартиросъемщика, либо подготовка письменного уведомления об отказе в предоставлении услуги при письменном запросе заявителя;
- выдача выписки из лицевого счета квартиросъемщика, либо письменного уведомления об отказе в предоставлении услуги при письменном запросе заявителя;
- исправление допущенных опечаток и (или) ошибок в выданных выписках из лицевого счета квартиросъемщика в результате предоставления муниципальной услуги.

Ответственным за исполнение административных процедур является специалист ГБУ «МФЦ КБР» (далее - исполнитель).

3.2.Административная процедура «Прием и проверка документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги».

Основанием для начала предоставления муниципальной услуги является обращение заявителя в ГБУ «МФЦ КБР».

Административная процедура включает в себя:

- предварительную проверку документов специалистами сектора информирования и ожидания, предусмотренных п. 2.6. настоящего административного регламента, их соответствие требованиям, установленным нормативными правовыми актами Российской Федерации и Кабардино-Балкарской Республики;

- осуществление постановки заявителя в систему электронной очереди с выдачей пронумерованного талона в случае соответствия документов необходимым требованиям;

- предоставление информации заявителям о необходимых мерах для приведения документов в соответствие с нормативными правовыми актами Российской Федерации и Кабардино-Балкарской Республики, в случае несоответствия предоставленных документов.

Максимальный срок выполнения административной процедуры не должен превышать 15 минут.

Результатом выполнения административной процедуры является проведенная экспертиза документов.

3.3.Административная процедура «Составление выписки из лицевого счета квартиросъемщика, либо подготовка письменного уведомления об отказе в предоставлении услуги при письменном запросе заявителя».

Основанием для начала административной процедуры является переход заявителя в сектор приема заявителей.

Административная процедура включает в себя:

- установление личности заявителя (законного представителя или доверенного лица заявителя), а также проверку документа, подтверждающего полномочия законного представителя или доверенного лица (в случае обращения законного представителя или доверенного лица);

- проверку комплектности представленных документов.

Исполнитель проверяет наличие документов на соответствие перечню, указанному в пункте 2.6 настоящего административного регламента, удостоверяясь, что:

- тексты документов написаны разборчиво;

- в документах нет подчисток, приписок, зачеркнутых слов и иных, не оговоренных исправлений;

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

3.3.1 в случае соответствия всех необходимых документов требованиям нормативных правовых актов Российской Федерации и Кабардино-Балкарской Республики:

- выписка из лицевого счета квартиросъемщика изготавливается на бланке установленной формы (приложение №1) с обозначением названия документа: «Выписка из лицевого счета квартиросъемщика» оформляется на государственном языке Российской Федерации (русском) и должна воспро-

изводить полный текст части информации поквартирной карточки, относящейся к запросу. В выписке название документа, его номер, дата оформления воспроизводятся полностью.

Текст выписки из лицевого счета квартиросъемщика должен полностью соответствовать данным, содержащимся в оригиналах документов, представленных заявителем.

Максимальный срок выполнения административного действия 20 минут.

Результатом выполнения административного действия является изготовление выписки из лицевого счета;

3.3.2 в случае несоответствия необходимых документов требованиям настоящего административного регламента исполнитель информирует заявителя о необходимых мерах для приведения документов в соответствие.

В случае необходимости предоставления уведомления об отказе в предоставлении услуги, подготовка письменного запроса заявителя в свободной форме о получении уведомления об отказе.

Максимальный срок выполнения административного действия 20 минут.

Результатом выполнения административного действия является устное информирование заявителя о невозможности предоставления услуги, либо подготовка письменного запроса от заявителя о выдаче уведомления об отказе.

3.4.Административная процедура «Выдача выписки из лицевого счета квартиросъемщика, либо письменного уведомления об отказе в предоставлении услуги при письменном запросе заявителя».

Основанием для начала административной процедуры является наличие изготовленной исполнителем выписки из домовой книги, либо письменного запроса от заявителя о выдаче уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

Составленную выписку из лицевого счета квартиросъемщика, исполнитель передает заявителю на проверку. В случае выявления допущенных опечаток и (или) ошибок в выданной выписке из лицевого счета квартиросъемщика исполнителем осуществляется исправление допущенных опечаток и (или) ошибок.

Уведомления об отказе в предоставлении услуги заявителю выдается после поступления письменного запроса от заявителя о выдаче уведомления об отказе. В уведомлении об отказе дается мотивированный ответ о причинах невозможности предоставления муниципальной услуги.

Срок выполнения административной процедуры не может превышать 5 рабочих дней.

Результатом административной процедуры является выдача выписки из лицевого счета квартиросъемщика с отметкой о получении результата заявителем, либо письменного уведомления об отказе в предоставлении услуги за подписью директора филиала.

3.5.Административная процедура «Исправление допущенных опечаток и (или) ошибок в выданной выписке из лицевого счета квартиросъемщика в результате предоставления муниципальной услуги».

Основанием для начала административной процедуры является представление (направление) заявителем в произвольной форме заявления об исправлении опечаток и (или) ошибок, допущенных в выданной выписке из лицевого счета квартиросъемщика в результате предоставления муниципальной услуги.

Специалистом, ответственным за предоставление муниципальной услуги, рассматривается заявление, представленное заявителем, и проводится проверка указанных в заявлении сведений в срок, не превышающий 1 рабочего дня с даты регистрации соответствующего заявления.

Критерием принятия решения по административной процедуре является наличие или отсутствие таких опечаток и (или) ошибок.

В случае выявления допущенных опечаток и (или) ошибок в выданной выписке из лицевого счета квартиросъемщика в результате предоставления муниципальной услуги специалистом, ответственным за предоставление муниципальной услуги, осуществляется исправление и замена выписки из лицевого счета квартиросъемщика в срок, не превышающий 1 рабочего дня с момента поступления соответствующего заявления.

В случае отсутствия опечаток и (или) ошибок в выданной выписке из лицевого счета квартиросъемщика в результате предоставления муниципальной услуги, заявителю предоставляется письменное уведомление за подписью директора филиала об отсутствии таких опечаток и (или) ошибок в срок, не превышающий 1 рабочий день с момента поступления соответствующего заявления.

Результатом административной процедуры является выдача (направление) заявителю исправленной, взамен ранее выданной, выписки из лицевого счета квартиросъемщика, являющейся результатом предоставления муниципальной услуги, или уведомления об отсутствии таких опечаток и (или) ошибок.

3.6.Муниципальная услуга может быть получена посредством комплексного запроса в ГБУ «МФЦ КБР» при подаче одного заявления на получение нескольких услуг, в том числе невзаимосвязанных между собой.

4.Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги

4.1.Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, и принятием решений работниками ГБУ «МФЦ КБР» осуществляется директорами офисов и руководством ГБУ «МФЦ КБР» путем проведения проверок соблюдения и исполнения положений настоящего административного регламента, иных правовых актов.

4.2.Проверки могут быть плановые и внеплановые. Проверка может осуществляться на основании жалоб заявителей.

4.3. Все специалисты, участвующие в предоставлении данной муниципальной услуги, несут ответственность за выполнение своих обязанностей и соблюдение сроков выполнения административных процедур.

4.4. Персональная ответственность специалиста закрепляется в его должностной инструкции в соответствии с требованиями законодательства.

4.5. Контроль за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций, осуществляется посредством открытости деятельности Местной администрации городского округа Нальчик при предоставлении муниципальной услуги, получения гражданами, их объединениями и организациями актуальной, полной и достоверной информации о порядке предоставления муниципальной услуги и обеспечения возможности досудебного (внесудебного) рассмотрения жалоб. Граждане, их объединения и организации вправе направлять замечания и предложения по улучшению доступности качества предоставления государственной услуги, вносить предложения о мерах по устранению нарушений исполнения административного регламента.

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

5.1. Заявитель имеет право на обжалование действий или бездействия должностных лиц ГБУ «МФЦ КБР».

5.2. Предметом жалобы являются решения или действия (бездействие) ГБУ «МФЦ КБР» и ответственного должностного лица при предоставлении муниципальной услуги.

5.3. Заявитель имеет право обратиться с жалобой лично (устно) или направить обращение в письменной форме или в форме электронного документа директору филиала, руководителю ГБУ «МФЦ КБР», министру или заместителю министра экономического развития Кабардино-Балкарской Республики. Жалоба может быть направлена по почте, через ГБУ «МФЦ КБР», с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», ЕПГУ.

5.4. Порядок подачи и рассмотрения жалобы:

5.4.1 основанием для начала процедуры досудебного обжалования является регистрация жалобы;

5.4.2 жалоба должна содержать:

-наименование многофункционального центра, ФИО его руководителя и (или) работника, предоставляющего муниципальную услугу, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

-фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) кон-

тактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) многофункционального центра, работника многофункционального центра;

- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) многофункционального центра, работника многофункционального центра, заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.5. Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в случаях:

- нарушения срока регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги либо комплексного запроса, предоставляемого при однократном обращении заявителя в ГБУ «МФЦ КБР»;

- нарушения срока предоставления муниципальной услуги при предоставлении муниципальной услуги в офисах ГБУ «МФЦ КБР»;

- требования у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Кабардино-Балкарской Республики, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

- отказа в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Кабардино-Балкарской Республики, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

- отказа в предоставлении муниципальной услуги, если основания для отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Кабардино-Балкарской Республики, муниципальными правовыми актами;

- требования с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Кабардино-Балкарской Республики, муниципальными правовыми актами;

- отказа работника многофункционального центра в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

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

- приостановления предоставления муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Кабардино-Балкарской Республики, муниципальными правовыми актами;

- требования у заявителя при предоставлении муниципальной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не

указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

5.5.1 в случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.5.2 в случае, если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя;

5.5.3 прием жалоб в письменной форме осуществляется в месте, где заявитель подавал запрос на получение муниципальной услуги, нарушение порядка предоставления которой обжалуется либо в месте, где заявителем получен результат указанной муниципальной услуги. Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте;

5.5.4 в электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством информационно – телекоммуникационной сети Интернет, федеральной государственной информационной системы ЕПГУ;

5.5.5 при подаче жалобы в электронном виде документы могут быть представлены в форме электронного документа, подписанного электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

5.6. Жалобы рассматриваются по месту их поступления. Жалоба, поступившая в уполномоченный орган, рассматривается комиссией по рассмотрению жалоб на решения и действия (бездействие) ГБУ «МФЦ КБР», его должностных лиц, при предоставлении муниципальных (государственных) услуг. Комиссия принимает решение путем открытого голосования большинством голосов от общего числа членов комиссии, присутствующих на заседании, и оформляется протоколом, который носит рекомендательный характер для принятия решения по итогам рассмотрения жалобы уполномоченным должностным лицом на рассмотрение жалобы и принятия решения по нему.

5.7. Жалоба, поступившая в многофункциональный центр, учредителю многофункционального центра либо в вышестоящий орган (при его наличии), подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа многофункционального центра 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. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган отказывает в удовлетворении жалобы в случаях:

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

-подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

-наличия решения по жалобе, в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

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

-жалоба удовлетворяется, в том числе путем исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Кабардино-Балкарской Республики, муниципальными правовыми актами городского округа Нальчик;

-в удовлетворении жалобы отказывается.

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

5.11. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению, в ответе заявителю дается информация о действиях, осуществляемых многофункциональным центром, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения муниципальной услуги.

5.12. В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению, в ответе заявителю даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

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

5.14. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых ему для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.15. Порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействий) ГБУ «МФЦ КБР», а также их должностных лиц регулируется Федеральным законом от 27 июля 2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

5.16. Заявитель имеет право обжаловать в судебном порядке решение, принятое в ходе рассмотрения его жалобы.

Приложение №1
к административному регламенту
по предоставлению муниципальной услуги
«Выдача выписки из лицевого счета
квартиросъемщика»

Министерство экономического
развития Кабардино-
Балкарской Республики

Государственное Бюджетное
Учреждение
«Многофункциональный центр по
предоставлению государственных и
муниципальных услуг
Кабардино-Балкарской Республики»

№ _____

Дана гр. _____ 20__ г.

Адрес _____

Улица, дом, квартира _____

ВЫПИСКА
из лицевого счета квартиросъемщика

_____ Этаж _____

Состав семьи _____ Человек.

Дом/квартира состоит из _____ комнат, _____ общая площадь, _____ жилая площадь

Дом/квартира принадлежит _____

на основании: _____

№	Ф.И.О.	Год рожд.	Дата прописки	Родств. отношения
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
13				

Справка действительна в течение 30 дней

Основания выдачи: документ, удостоверяющий личность заявителя, поквартирная карточка, карточки прописки, документы, подтверждающие право пользования недвижимостью.

(должность)

(подпись)

М.П. (Фамилия, инициалы имени и отче-

ства)

* За неполноту и недостоверность предоставленной информации заявитель несет административную, гражданско-правовую, уголовную ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

** В соответствии с Правилами регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 17.07.1995 № 713(ред. от 25.05.2017г.), при осуществлении регистрации и снятия граждан Российской Федера-

ции с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации внесение сведений в домовые (поквартирные) книги не предусмотрено.