

УТВЕРЖДАЮ

Директор МП г.Красноярска

«Дирекция специализированного
жилищного фонда»



С.В.Станский

Порядок оказания муниципальной услуги

(выдаче копии финансово-лицевого счета, выписки из домовой книги, карточки учета собственников жилого помещения, справок и иных документов)

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок определяет порядок и стандарт предоставления муниципальных услуг по предоставлению информации о выдаче следующих документов:

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

1.2. Заявителями на получение муниципальной услуги являются физические лица: собственники жилых помещений, наниматели и совместно проживающие лица, либо уполномоченные ими в установленном порядке лица.

1.3. Для получения информации по вопросам предоставления муниципальной услуги, Заявители вправе обратиться на Предприятие устно, в письменной форме (Приложение №1) или в форме электронного документа, в том числе путем размещения заявки на сайте администрации города Красноярск www.admkrsk.ru в разделе муниципальные услуги. При устном обращении Заявителей (лично или по телефону) специалист Предприятия дает устный ответ.

1.4. Предприятием, предоставляющим муниципальную услугу является Муниципальное предприятие г. Красноярск «Дирекция специализированного жилищного фонда» (далее – Предприятие).

1.5. При предоставлении муниципальной услуги Предприятие осуществляет:

- прием и регистрацию заявления;
- рассмотрение заявления, подготовку и выдачу ответов.

1.6. Информирование о предоставлении муниципальной услуги осуществляется с использованием средств телефонной связи, электронной почты (mppdmo@mail.ru).

Адрес Предприятия: 660068, г. Красноярск, ул. 52 Квартал, 1.

Контактный телефон: (391) 220-92-11.

Факс: (391) 220-92-10

Рассмотрение обращений Заявителей осуществляется в соответствии с требованиями Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.7. Основными требованиями к информированию получателей муниципальной услуги являются:

- достоверность предоставляемой информации;
- четкость в изложении информации;
- полнота информации;
- оперативность предоставления информации.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги – предоставление информации о выдаче документов, а именно:

- копии финансово-лицевого счета;
- выписки из домовой книги;
- карточки учета собственника жилого помещения;
- произведение перерасчета за временное отсутствие;
- справка о наличии (отсутствии) задолженности;
- и иных документов.

2.2. Результатом предоставления муниципальной услуги является выдача документов.

2.3. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

- Конституцией Российской Федерации;
- Жилищным кодексом Российской Федерации;
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Распоряжением Правительства Российской Федерации от 17 декабря 2009 года № 1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде»;
- иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Красноярского края и города Красноярска.

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

- заявление о предоставлении муниципальной услуги;
- документ, удостоверяющий личность.

2.5. Оснований для отказа в приеме заявления не имеется, за исключением случаев, предусмотренных законом.

2.6. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата (копии финансово-лицевого счета, выписки из домовой книги, карточки учета собственника жилого помещения, справки о наличии задолженности) – 60 минут. Ответ на заявление о перерасчете и иные заявления дается в срок установленный Постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 N354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов».

2.7. Помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, места ожидания, места для заполнения заявления о предоставлении муниципальной услуги, оборудуются информационными стендами с образцами заполнения заявления.

2.8. Требования к местам предоставления муниципальной услуги:

- при входе в здание устанавливается вывеска с наименованием Предприятия, исполняющего муниципальную услугу;

- помещения обозначаются соответствующими табличками с указанием номера кабинета, названия соответствующего структурного подразделения, исполняющего муниципальную услугу;

- для ожидания приема Заявителям отводятся места, оснащенные стульями, столами для возможности оформления документов.

2.9. Основными требованиями при рассмотрении заявления являются:

- адресность;

- актуальность;

- своевременность;

- четкость в изложении материала;

- полнота консультирования;

- удобство и доступность.

Показатели доступности и качества муниципальной услуги:

- соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги;

- получение консультаций по процедуре предоставления муниципальной услуги.

2.10. В соответствии с распоряжением Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 № 1993-р переход на предоставление услуги в электронном виде осуществляется до 01.01.2014 года.

3. Административные процедуры

3.1. Предоставление муниципальной услуги включает следующие административные процедуры:

- прием и регистрация заявления;

- рассмотрение заявления, подготовка и выдача документов.

3.2. Основанием для начала административной процедуры по приему заявления является обращение Заявителя на Предприятие с заявлением о предоставлении муниципальной услуги.

3.3. Специалист Предприятия производит прием заявлений.

3.4. Продолжительность выполнения административной процедуры по приему заявления от одного Заявителя составляет не более 30 минут.

3.5. Срок регистрации заявления о предоставлении муниципальной услуги – в день обращения.

3.6. Ответственным за выполнение данной административной процедуры является специалист Предприятия.

3.7. Результатом административной процедуры по приему заявления является его регистрация.

3.8. Основанием для начала административной процедуры по рассмотрению заявления, подготовка и выдача ответа является факт завершения административной процедуры по приему заявлений.

3.9. Ответственным за выполнение данной административной процедуры является специалист Предприятия.

3.10. После получения заявления специалист Предприятия:

- осуществляет проверку полноты содержащейся в заявлении информации;

- в случае обращения с заявлением представителя Заявителя специалист Предприятия проверяет документы, подтверждающие его полномочия действовать от имени Заявителя;

- готовит и выдает Заявителю документы.

3.11. Срок выполнения административной процедуры по рассмотрению заявления и документов, выдаче ответа (копии финансово-лицевого счета, выписки из домовой книги, карточки учета собственника жилого помещения, справки о наличии задолженности) – 60 минут. Ответ на заявление о перерасчете и иные заявления дается в срок установленный Постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 N354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов».

3.12. Результатом административной процедуры является предоставление объективной и достоверной информации о выдаче документов (копии финансово-лицевого счета, выписки из домовой книги, карточки учета собственника жилого помещения, справок и иных документов).

3.13. Индивидуальное письменное консультирование осуществляется при обращении получателя муниципальной услуги на Предприятие:

- нарочным;
- посредством направления почтой, в т.ч. электронной;
- направления по факсу.

3.14. Информация предоставляется Заявителю в простой, четкой форме, с указанием фамилии и номера телефона непосредственного исполнителя, за подписью директора Предприятия, либо руководителя структурного подразделения Предприятия.

4. Формы контроля за исполнением Порядка

4.1. Контроль за соблюдением положений настоящего Порядка осуществляется в форме проведения текущего контроля, плановых и внеплановых проверок.

4.2. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами, осуществляется заместителем директора Предприятия.

4.3. Контроль за соблюдением положений настоящего Порядка в форме проведения плановых проверок осуществляется заместителем директора Предприятия. Проведение плановых проверок осуществляется на основании приказа директора Предприятия.

4.4. Внеплановые проверки за соблюдением положений настоящего Порядка проводятся при поступлении информации о несоблюдении положений административного регламента от Заявителей, контрольно-надзорных органов. Проведение внеплановых проверок осуществляется на основании приказа директора Предприятия.

4.5. В случае выявления нарушений прав получателей муниципальной услуги, виновные лица привлекаются к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, оказывающего муниципальную услугу, а также должностных лиц

5.1. Обжалование действий (бездействия) должностных лиц Предприятия, либо принимаемых ими решений может быть осуществлено Заявителем в досудебном (внесудебном) порядке.

5.2. Жалоба на решение или действие (бездействие) специалиста Предприятия подается в порядке подчиненности на имя директора Предприятия.

В подтверждение своих доводов Заявители могут прилагать к обращению документы либо их копии.

5.3. Жалоба может быть представлена Заявителем в электронном виде по официальному адресу Предприятия.

5.4. При рассмотрении жалобы Заявитель имеет право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую законом тайну.

5.5. Срок рассмотрения жалобы, поданной в письменном или электронном виде, составляет не более 30 дней со дня ее регистрации.

5.6. Результатом досудебного обжалования является:

- в случае признания жалобы обоснованной – принятие необходимых мер по устранению выявленных нарушений прав Заявителя и требований настоящего Порядка и направление соответствующего письменного ответа Заявителю;

- в случае признания жалобы необоснованной, Заявителю направляется ответ о результате ее рассмотрения с указанием причин признания жалобы необоснованной и указанием на право Заявителя обжаловать действия (бездействие) должностного лица Предприятия, либо принятое им решение в судебном порядке.

Начальник ДПО



Болдина А.В.

Начальник ПЭО



Береснева Л.А.

Приложение №1
к Порядку оказания муниципальной услуги
(выдаче копии финансово-лицевого счета,
выписки из домовой книги, карточки учета
собственников жилого помещения,
справок и иных документов)

Форма заявления

Директору МП г.Красноярска
«Дирекция спецжилфонда»
Станскому С.В.

_____ *

Заявление

Прошу выдать _____ **
для _____ ***.

00.00.0000г.
(дата)

(подпись)

И.О.Фамилия

* наименование заявителя и адрес

** наименование запрашиваемого документа (документов): копии финансово-лицевого счета, выписки из домовой книги, карточки учета собственников жилого помещения, справок и иных документов

*** целевое назначение документа (документов): для предоставления в отделы социальной защиты населения, в администрацию для оформления договора социального найма, для суда, для регистрационной палаты и т.д.