ПРОЕКТ 01.09.2014- 20.09.2014

**Администрация Войновского сельского поселения**

**Постановление**

 2014 года № х. Войнов

Об утверждении административного регламента

по предоставлению муниципальной услуги

«Выдача справок»

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Федеральным Законом от 06.10.2003 года №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», постановлением администрации Войновского сельского поселения №170 от 07.11.2012 «Об утверждении Реестра муниципальных услуг (функций) в Войновском сельском поселении, руководствуясь Уставом муниципального образования «Войновское сельское поселение»;

 **ПОСТАНОВЛЯЮ:**

 1. Утвердить Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Выдача справок Администрацией Войновского сельского поселения» (приложение №1).

 2.Считать утратившим силу:

- Постановление Администрации Войновского сельского поселения от 01.03.2012 года № 45 «Об утверждении административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Выдача справок и выписок из домовой и похозяйственной книг гражданам».

 3.Утвердить форму заявления по оформлению заказа на муниципальную услугу (Приложение №8).

 4. Административный регламент обнародовать путем размещения в сети Интернет на официальном сайте Администрации «Войновское сельское поселение».

 5. Организацию и исполнение настоящего постановления возложить на специалиста первой категории по правовой, архивной и кадровой работе.

 6. Контроль за выполнением постановления оставляю за собой.

 7. Постановление вступает в силу с момента подписания и подлежит обнародованию.

Глава Войновского

 сельского поселения В.В.Гончаров

Приложение №1 к постановлению администрации Войновского

сельского поселения

от.2014 №

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

 по предоставлению муниципальной услуги

 (исполнению муниципальной функции)

«Выдача справок»

# Общие положения

1.1. Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги (исполнению муниципальной функции) «Выдача справок» (далее – административный регламент), определяет сроки и последовательность действий (административных процедур), а также порядок взаимодействия с федеральными органами исполнительной власти, органами исполнительной власти Ростовской области, органами местного самоуправления устанавливает стандарт и порядок предоставления муниципальной услуги по «Выдаче справок» в муниципальном образовании Войновское сельское поселение.

1.2.Настоящий административный регламент предоставления муниципальной услуги разработан в целях повышения качества предоставления и доступности, создания комфортных условий для получения муниципальной услуги.

1.3. Получателями муниципальной услуги «Выдача справок » являются граждане Российской Федерации, физическое лицо, обратившиеся с устным, письменным или электронным запросом (заявлением), поданным лично или через законного представителя (далее - заявители).

**2. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

2.1. Наименование муниципальной услуги: «Выдача справок» (далее – муниципальная услуга).

 2.2. Муниципальная услуга предоставляется администрацией Войновского сельского поселения (далее- администрация Войновского сельского поселения).

**347676, х. Войнов ул. Садовая, 30 Егорлыкского района Ростовской области, телефон 8(86370)43-1-42, 43-1-34, 43-2-04, электронная почта:** **sp10107@donpac.ru****, на официальном сайте Администрации «Войновское сельское поселение»**

**Прием : понедельник- пятница с 9-00 до 17-42**

**Перерыв на обед с 12-30 до 14-00**

**Пятница - не приемный день**

 выходные дни: суббота, воскресенье;

Муниципальная услуга предоставляется в рамках соглашения о взаимодействии в сфере организации предоставления муниципальных услуг по принципу «одного окна» «МАУ» «МФЦ»:

|  |  |
| --- | --- |
| Адрес местонахождения МАУ «МФЦ» | ст. Егорлыкская , пер. Гагарина №8-б |
| Почтовый адрес: | 347660 Ростовская область , ст. Егорлыкская, пер. Гагарина №8-б |
| Телефон индивидуального устного информирования по процедуре предоставления услуги. | 8 (863 70) 20-4-15, где 8- код Российской Федерации, 863- код Ростовской области, 70-код Егорлыкского района, 20-4-15 номер МАУ, «МФЦ», 20-4-24. |
| Приемные дни и время приема | Ежедневно с 8 час. до 17 час.., среда с 8 час. до 20 час., суббота с 8 час. до 15 час., воскресенье- выходной., без перерыва. |

 2.3.По телефону предоставляется следующая информация:

- контактные телефоны сотрудников Администрации;

- график приема заявителей специалистами Администрации;

- почтовый адрес, электронный адрес Администрации Войновского сельского поселения.

2.4 Информация о порядке предоставления муниципальной услуги предоставляется:

- непосредственно в Администрации Войновского сельского поселения;

- с использованием средств почтовой, телефонной, электронного информирования, посредством размещения на Интернет- ресурсах органов местного самоуправления или муниципальных образований, размещения на информационных стендах.

Кроме того, информация о местах нахождения и графике работы Администрации сельского поселения, предоставляющей муниципальную услугу, телефонах, адресах официального сайта, о порядке получения информации заявителями по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе о ходе предоставления муниципальной услуги, предоставляется гражданам путем размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальной услуги.

2.5. Для получения информации о процедуре предоставления муниципальной услуги (далее – информация о процедуре) заявители вправе обращаться:

- в устной форме лично или по телефону к должностным лицам Администрации Войновского сельского поселения;

- в письменном виде в адрес Главы Войновского сельского поселения.

2.6 Основными требованиями к информированию заявителя являются:

- достоверности и полнота информации о процедуре;

- четкость в изложении информации о процедуре;

- удобство и доступность получения информации о процедуре;

- оперативность предоставления информации о процедуре.

2.7 Форма информирования может быть устной или письменной в зависимости от формы обращения заявителя.

В случае устного обращения должностное лицо, осуществляющее устное разъяснение, должно принять все необходимые меры для ответа.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения граждан, специалисты Администрации подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся граждан по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчества и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

2.8 Специалисты Администрации осуществляют информирование по телефону обратившихся граждан не более 10 минут.

В случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, специалист Администрации, осуществляющий индивидуальное устное информирование, может предложить заявителю обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо согласовать другое время для устного информирования.

Специалист Администрации, осуществляющий прием и консультирование (по телефону или лично), должен корректно и внимательно относиться к заявителям, не унижая их чести и достоинства.

2.9. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

-Конституцией Российской Федерации от 12 декабря 1993 года;

-Гражданским кодексом Российской Федерации;

-Федеральным законом от 27.07.2006 N 152-ФЗ "О персональных данных";

-Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";

-Федеральным законом от 09.02.2009 N 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления";

-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 государственных и муниципальных услуг»;

-Постановлением Правительства Российской Федерации от 11.11.2005 №  679 (в ред. от 16.05.2011) «О порядке разработки и утверждения административных регламентов исполнения государственных функций (предоставления государственных услуг)»;

-Налоговым кодексом Российской Федерации (Собрание законодательства Российской Федерации от 3 августа 1998г. N 31 ст. 3824);

-Федеральным законом от 21.07.1997 № 122-ФЗ «О государственной регистрации прав на недвижимое имущество и сделок с ним» (Собрание законодательства Российской Федерации от 28 июля 1997г. N 30, ст. 3594);

-Федеральным законом от 30.12.2006 № 271-ФЗ «О розничных рынках и о внесении изменений в Трудовой кодекс Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации от 1 января 2007г. N 1 (часть I) ст. 34);

-Указом Президента Российской Федерации от 14.11.2002 № 1325 «Об утверждении Положения о порядке рассмотрения вопросов гражданства Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации от 18 ноября 2002г. N 46 ст. 4571);

-Постановлением Правительства Российской Федерации от 24.07.2002 № 555 «Об индексации размера оплаты труда адвоката, участвующего в качестве защитника в уголовном судопроизводстве по назначению органов дознания, органов предварительного следствия или суда, и размера выплат при оказании адвокатами юридической помощи военнослужащим, проходящим военную службу по призыву, по вопросам, связанным с прохождением военной службы, а также по иным основаниям, установленным федеральными законами» (Собрание законодательства Российской Федерации от 28 июля 2008 г. N 30 (часть II) ст. 3641);

-Постановлением Правительства Российской Федерации от 14.12.2005 № 761 «О предоставлении субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг» (Собрание законодательства Российской Федерации от 19 декабря 2005 г. N 51 ст. 5547);

-Постановлением Правительства Российской Федерации от 28.12.2006 № 827 «Об утверждении Правил предоставления из федерального бюджета субсидий бюджетам субъектов Российской Федерации на возмещение части затрат на уплату процентов по кредитам, полученным гражданами, ведущими личное подсобное хозяйство, в российских кредитных организациях в 2006 - 2007 годах на срок до 5 лет» (Собрание законодательства Российской Федерации от 1 января 2007 г. N 1 (часть II) ст. 281);

-Постановлением Правительства Российской Федерации 30.12.2006 № 873 «О порядке выдачи государственного сертификата на материнский (семейный) капитал» (Собрание законодательства Российской Федерации от 1 января 2007г. N 1 (часть II) ст. 321);

-Постановлением Правительства Российской Федерации от 29.12.2007 № 999 «О предоставлении в 2008 - 2010 годах из федерального бюджета субсидий бюджетам субъектов Российской Федерации на возмещение гражданам, ведущим личное подсобное хозяйство, сельскохозяйственным потребительским кооперативам и крестьянским (фермерским) хозяйствам части затрат на уплату процентов по кредитам и займам, полученным в 2005 - 2009 годах на срок до 8 лет» (Собрание законодательства Российской Федерации от 21 января 2008г. N 3 ст. 185);

-Постановлением Министерства труда и социального развития Российской Федерации и Пенсионного фонда Российской Федерации от 27.02.2002 № 16/19па «Об утверждении Перечня документов, необходимых для установления трудовой пенсии и пенсии по государственному пенсионному обеспечению в соответствии с федеральными законами «О трудовых пенсиях в Российской Федерации» и «О государственном пенсионном обеспечении в Российской Федерации» (Текст постановления опубликован в «Российской газете» от 5 июня 2002 г. N 100, в Бюллетене нормативных актов федеральных органов исполнительной власти от 1 июля 2002 г. N 26);

-Приказом Федеральной службы земельного кадастра России от 15.06.2001 № П/119 «Об утверждении документов государственного земельного кадастра» (Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной власти от 2 июля 2001г., N 27);

-Приказом Министерства регионального развития Российской Федерации № 58 от 26.03.2006 «Об утверждении Методических рекомендаций по применению Правил предоставления субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг» (Текст приказа опубликован в Информационном бюллетене «Законодательные и нормативные документы в жилищно-коммунальном хозяйстве», 2006г., N 10. (Текст Методических рекомендаций опубликован в журнале «ЖКХ: журнал руководителя и главного бухгалтера», октябрь 2006г., N 10 (часть II), ноябрь 2006г., N 11 (часть II), декабрь 2006г., N 12 (часть II), январь 2007г., N 1 (часть II), февраль 2007г., N 2 (часть II));

-Приказом Министерства регионального развития Российской Федерации и Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 26.05.2006 № 58/403 «Об утверждении Методических рекомендаций по применению Правил предоставления субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг» (Информационный бюллетень «Законодательные и нормативные документы в жилищно-коммунальном хозяйстве», 2006г., N10);

-Приказом Министерства внутренних дел Российской Федерации от 28.12.2006 № 1105 «Об утверждении Административного регламента Федеральной миграционной службы по предоставлению государственной услуги по выдаче, замене и по исполнению государственной функции по учету паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации» (Текст приказа опубликован в «Российской газете» от 17 февраля 2007 г. N 35);

-Приказом Министра обороны Российской Федерации от 02.10.2007 № 400 «О мерах по реализации постановления Правительства Российской Федерации от 11 ноября 2006 г. N 663» (Текст приказа опубликован в «Российской газете» от 19 декабря 2007г. N 284, от 22 декабря 2007г. N288);

-Приказом Министерства обороны Российской Федерации от 13.01.2008 № 5 «О погребении погибших (умерших) военнослужащих, граждан, призванных на военные сборы, и лиц, уволенных с военной службы» (Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной власти от 14 апреля 2008г. N15);

-Инструкцией Государственной налоговой службы Российской Федерации от 29.06.1995 № 35 «По применению закона Российской Федерации «О подоходном налоге с физических лиц»;

-Областным законом от 22.10.2004 № 174-ЗС «Об адресной социальной помощи в Ростовской области» («Наше время», N 266-269, 03.11.2004);

-Областным законом от 22.10.2004 № 176-ЗС «О государственном ежемесячном пособии на ребенка гражданам, проживающим на территории Ростовской области». («Наше время», N 266-269, 03.11.2004);

-Областным законом от 07.10.2005 № 363-ЗС «Об учете граждан в качестве нуждающихся в жилых помещениях, предоставляемых по договору социального найма на территории Ростовской области». («Наше время» от 18 октября 2005г. N 259(17594));

-Областным законом от 28.12.2005 №436-ЗС «О местном самоуправлении в Ростовской области» («Наше время», NN 340-343, 29.12.2005);

-Областным законом от 18.09.2006 №540-ЗС «О порядке рассмотрения обращений граждан» («Наше время», N 176-177, 16.05.2007);

-Постановлением Администрации Ростовской области от 31.12.2004 № 534 «О расходовании средств областного бюджета на предоставление гражданам в целях оказания социальной поддержки субсидий на оплату жилых помещений и коммунальных услуг, материальной и иной помощи для погребения, мер социальной поддержки в соответствии с отдельными нормативными правовыми актами социальной направленности, а также об условиях и порядке их назначения» («Наше время» от 27 января 2005г. N 18(17353));

-Постановлением Администрации Ростовской области от 31.12.2004 № 537 «О порядке расходования субвенций, поступающих в областной бюджет из федерального Фонда компенсаций на финансовое обеспечение расходов по оплате жилищно-коммунальных услуг, оказываемых отдельным категориям граждан» («Наше время» от 9 февраля 2005 г. N 31);

-Постановлением Администрации Ростовской области от 22.03.2007 № 108 «О финансовой поддержке предприятий агропромышленного комплекса из областного бюджета».

-Постановлением Администрации Ростовской области от 21.05.2007 № 205 «Об утверждении Упрощенного порядка предоставления торговых мест на сельскохозяйственном розничном рынке и сельскохозяйственном кооперативном розничном рынке на территории Ростовской области» («Наше время» от 30 мая 2007 г. N 189-190 (18251-18252));

-Постановлением Администрации Ростовской области от 03.08.2007г. № 312 «О порядке предоставления мер социальной поддержки по обеспечению жильем ветеранов, инвалидов и семей, имеющих детей-инвалидов» («Наше время» от 15 августа 2007г. N 268-272 (18331-18335));

2.10. Муниципальную услугу по выдаче справок осуществляет администрация поселения.

2.11. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- выдача справок

- мотивированный отказ в выдаче справок.

2.12. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

- Заявление:

 - документ, удостоверяющий личность заявителя (представителя заявителя).

-документ, удостоверяющий полномочия представителя заявителя (доверенность и п.п.).

2.13.Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги;

В предоставлении муниципальной услуги может быть отказано в случае:

- заявителем не представлены документы ;

-отказа самого заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

-выяснение обстоятельств о предоставлении заявителем ложных данных.

2.14. Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

2.15. Сроки предоставления муниципальной услуги:

 Срок предоставления муниципальной услуги составляет:

не более 20 минут с момента устного обращения заявителя;

не более 10 дней с момента письменного обращения;

2.16. Требования к помещениям.

- Требование к помещению, в котором предоставляется услуга.

Здание, в котором размещается администрация поселения (далее - здание), должно располагаться в пешеходной доступности от остановок общественного транспорта.

Кабинет приема заявителей должен быть оборудован информационной табличкой с указанием номера кабинета; фамилии, имени, отчества и должности специалиста, осуществляющего предоставление услуги. Рабочее место специалиста должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных.

- Требование к местам ожидания и местам для заполнения запросов о предоставлении услуги.

Места ожидания должны соответствовать комфортным условиям для заявителей и оптимальным условиям работы должностных лиц. Места ожидания в очереди на предоставление или получение документов оборудуются стульями. Места для заполнения документов оборудуются стульями, столами и обеспечиваются образцами заполнения документов, бланками заявлений и канцелярскими принадлежностями.

 Требование к местам информирования и информационным материалам.

Места информирования, расположенные в здании и предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются информационными стендами, стульями и столами для возможности оформления документов, канцелярскими принадлежностями.

В здании устанавливается информационный стенд, на котором содержится следующая информация:

график работы (часы приема), контактный телефон (телефон для справок), адрес официального Интернет-сайта администрации и электронной почты;

 порядок предоставления муниципальной услуги (в текстовом виде);

 основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги;

порядок обжалования решений, действий или бездействия органов, предоставляющих муниципальную услугу, их должностных лиц и специалистов;

перечень нормативных правовых актов, регулирующих деятельность по предоставлению муниципальной услуги.

 Порядок получения консультаций по процедуре предоставления муниципальной услуги и сведений о порядке прохождения муниципальной услуги.

Консультации по порядку, срокам, процедурам предоставления муниципальной услуги осуществляется специалистом администрации поселения, ответственным за предоставление муниципальной услуги, на личном приеме, по телефону, по письменным обращениям заявителей, включая обращения по электронной почте.

При личном обращении заявителя специалист администрации поселения принимает все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы, в том числе с привлечением других должностных лиц.

В том случае, если для подготовки ответа требуется продолжительное время, специалист администрации поселения может предложить заинтересованным лицам обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначить другое удобное для заинтересованных лиц время для получения информации. Время ожидания заинтересованного лица при индивидуальном устном консультировании не может превышать 30 минут.

Индивидуальное устное консультирование каждого заинтересованного лица проводится не более 10 минут.

Звонки заявителей принимаются в соответствии с графиком работы специалистов поселения.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалист подробно, в вежливой форме информирует получателей по вопросам предоставления муниципальной услуги. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании администрации поселения, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок. Время разговора не должно превышать 10 минут.

При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо или же получателю должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

При получении обращения по почте, электронной почте, срок ответа по обращению не должен превышать 30 дней с момента регистрации такого обращения. Указанный срок может быть продлен по решению главы о поселения в случаях и порядке, предусмотренных пунктом 2 статьи 12 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Информация о порядке предоставления муниципальной услуги предоставляется бесплатно.

 Показателями оценки доступности муниципальной услуги являются:

транспортная доступность к местам предоставления муниципальной услуги;

обеспечение беспрепятственного доступа лиц с ограниченными возможностями передвижения к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга;

обеспечение возможности направления запроса в администрацию поселения по электронной почте;

размещение информации о порядке предоставления муниципальной услуги в едином портале государственных и муниципальных услуг;

обеспечение предоставления муниципальной услуги с использованием возможностей Портала государственных и муниципальных услуг Ростовской области;

размещение информации о порядке предоставления муниципальной услуги на официальном Интернет-сайте Администрации Войновского сельского поселения.

Показателями оценки качества предоставления муниципальной услуги являются:

соблюдение срока предоставления муниципальной услуги;

соблюдение сроков ожидания в очереди при предоставлении муниципальной услуги;

отсутствие поданных в установленном порядке жалоб на решения или действия (бездействие), принятые или осуществленные при предоставлении муниципальной услуги.

# 3.Административные процедуры

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

прием заявления и представленных документов;

рассмотрение заявления и представленных документов;

принятие решения о выдаче или об отказе в выдаче справок;

регистрация и выдача справок (решения об отказе в выдаче справки).

3.2. Прием заявления и представленных документов.

3.2.1. Основанием для начала исполнения муниципальной услуги является обращение заявителя (подача заявления) в администрацию с комплектом документов.

3.2.2. Специалист администрации поселения, ответственный за прием документов:

3.2.2.1. В случае личного обращения заявителя устанавливает предмет обращения, устанавливает личность заявителя, в том числе проверяет документ, удостоверяющий личность.

3.2.2.2. Проверяет наличие всех необходимых документов, исходя из соответствующего перечня (перечней) документов, представляемых для оказания муниципальной услуги.

3.2.2.3. Проверяет соответствие представленных документов, удостоверяясь в том, что:

в заявлении и приложенных документах нет подчисток, приписок, зачеркнутых слов и иных не оговоренных в них исправлений, серьезных повреждений, не позволяющих однозначно истолковать их содержание;

документы в установленных законодательством случаях нотариально удостоверены, скреплены печатями, имеют надлежащие подписи сторон или определенных законодательством должностных лиц;

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

фамилии, имена и отчества физических лиц, адреса их мест жительства написаны полностью;

документы не исполнены карандашом.

3.2.2.4. Регистрирует поступившее заявление в журнале регистрации.

3.3. Рассмотрение заявления и представленных документов.

3.3.1. Специалист администрации поселения осуществляет проверку представленных документов.

 3.3.2. По результатам проверки выдается справка.

Справка составляется в одном экземпляре, который является подлинным. Он подписывается, должностным лицом, ответственным за выдачу справки, и заверяется печатью администрации Войновского поселения.

3.4. Регистрация и выдача справки о составе семьи (решения об отказе в выдаче справки).

3.4.1. Специалист администрации поселения, ответственный за выдачу справки регистрирует выдаваемые справки (решения об отказе в выдаче справки) в журнале регистрации.

**4. Контроль за исполнением административного регламента**

4.1. Контроль за исполнением положений настоящего административного регламента осуществляется главой Войновского сельского поселения.

Текущий контроль полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляются должностными лицами администрации Войновского сельского поселения.

4.2. Персональная ответственность должностных лиц, ответственных за предоставление муниципальной услуги, закрепляется в их должностных инструкциях.

4.3.Ответственность за предоставление муниципальной услуги и соблюдение сроков ее исполнения возлагается на специалиста, ответственного за выдачу справки.

4.4. Граждане могут принимать участие в электронных опросах, форумах и анкетировании по вопросам удовлетворенности полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги, соблюдения положений настоящего административного регламента.

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

5.1. В ходе предоставления муниципальной услуги Заявитель имеет право обжаловать решения и действия (бездействия) органа предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего.Предметом досудебного (внесудебного) обжалования заявителем решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего являются:

- Нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

-Нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

- Требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

 - Отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

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

- Затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

- Отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

 Заявитель имеет право обратиться в Администрацию Войновского сельского поселения с обращением лично (в устной или письменной форме) или направить письменное обращение. Заявитель вправе обратиться с обращением непосредственно к Главе Войновского сельского поселения. Обращения, содержащие обжалование решений, действий (бездействия) конкретных должностных лиц, не могут направляться этим должностным лицам для рассмотрения и (или) ответа. Все обращения подлежат обязательному рассмотрению в порядке, установленном действующим законодательством.

В письменном обращении в обязательном порядке указываются:

- наименование органа местного самоуправления, в которое направляется письменное обращение, либо соответствующее должностное лицо (фамилия, имя, отчество, должность);

- фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) заявителя;

- почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- уведомление о переадресации обращения;

- изложение сути обращения;

- личная подпись и дата;

- доверенность (в случае, если в интересах заявителя обращается уполномоченное лицо).

 Письменное обращение должно быть написано разборчивым почерком, текст письменного обращения должен поддаваться прочтению.

 Для обжалования действий (бездействия) и решений, осуществленных (принятых) в ходе предоставления муниципальной услуги, заявитель вправе по письменному заявлению получить копии документов и информацию, необходимые для обоснования и рассмотрения его обращения.

 О результатах рассмотрения обращения гражданин информируется в письменной форме:

 письменный ответ направляется в течение 15 календарных дней после регистрации обращения;

 в исключительных случаях, а также в случае направления запроса в органы государственной власти, органы местного самоуправления для получения необходимых для рассмотрения обращения документов, срок рассмотрения обращения может быть продлен на срок не более чем тридцать дней, о чем заявитель уведомляется в письменной форме;

 в случае, если в письменном обращении содержится вопрос, на который многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, соответствующее уполномоченное должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки по данному вопросу. О данном решении в адрес заявителя, направившего обращение, направляется сообщение.

 Основанием для отказа заявителю в рассмотрении обращения является отсутствие сведений о заявителе, указанных в настоящем пункте, а также содержание в обращении нецензурных выражений.

 Соответствующее уведомление направляется заявителю в срок не позднее 15 календарных дней с момента получения жалобы в следующих случаях:

 при получении письменной жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, должностное лицо вправе оставить жалобу без ответа по существу поставленных в ней вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

 в том случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

 обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается заявителю с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

 Если в результате рассмотрения обращения доводы заявителя признаны обоснованными, то принимается решение о привлечении к ответственности должностного лица, допустившего нарушение в ходе исполнения муниципальной услуги требований действующего законодательства, настоящего Административного регламента и повлекшее за собой обращение.

 Если в ходе рассмотрения обращение признано необоснованным, заявителю направляется сообщение о результате рассмотрения обращения с указанием причин, почему оно признано необоснованным.

 Обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы (в пределах компетенции) по существу всех поставленных в обращении вопросов.

 За допущенные нарушения Административного регламента, за необоснованный отказ от рассмотрения обращения и отказ от его удовлетворения, в случае если это происходит неоднократно или систематически, виновные должностные лица несут дисциплинарную ответственность.

5.2.Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий государственную услугу, либо орган, предоставляющий муниципальную услугу. Жалобы на решения, принятые должностными лицами органа предоставляющего государственную услугу, либо органа, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в вышестоящий орган (при его наличии) либо в случае его отсутствия рассматриваются непосредственно руководителем органа, предоставляющего государственную, либо органа предоставляющего муниципальную услугу

3.3.Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр с использованием информационно телекоммуникационной сети "Интернет", с официального сайта органа, предоставляющего муниципальную услугу, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регистрационного портала государственных и муниципальных услуг, также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.4. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является жалоба заявителя, поступившая на рассмотрение в администрацию сельского поселения, должностному лицу органа предоставляющего муниципальную услугу.

 5.5.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 - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

- Сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу;

- 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.

-Жалоба поступившая в орган, предоставляющий государственную услугу, либо в орган, предоставляющий муниципальную услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений- в течении пяти рабочих дней со дня ее регистрации. Правительство Российской Федерации вправе установить случаи, при которых срок рассмотрения жалобы может быть сокращен.

5.6 . По результатам рассмотрения жалобы орган, предоставляющий государственную услугу, либо орган, предоставляющий муниципальную услугу, принимает одно из следующих решений:

 - Удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, 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 субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

 - Отказывает в удовлетворении жалобы.

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

7. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы, признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с действующим законодательством, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

8. Заявители вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, действия или бездействие должностных лиц в судебном порядке.

 9. Ответственность за нарушение установленного порядка оформления и предоставления документов по существу заявления наступает в соответствии с законодательством Российской Федерации

Приложение №2

к постановлению Администрации

Войновского сельского поселения

от 2014 г №

ИНФОРМАЦИЯ

по вопросам предоставления муниципальной услуги (выдачи справок)

1.Прием обращений по вопросам выдачи справок осуществляется в администрации поселения в рабочие дни:

|  |  |
| --- | --- |
| День недели | Время приема \* |
| Понедельник | с 9.00. до 17.00 |
| вторник | с 9.00. до 17.00 |
| среда | с 9.00. до 17.00 |
| четверг | с 9.00. до 17.00 |
| Пятница | Приема нет |

\*с учетом обеденного перерыва, установленного регламентом работы администрацией поселения.

2.Ответственные работники за оформление муниципального заказа и выдачи справок:

- специалист первой категории по правовой, архивной и кадровой работе;

-специалист первой категории по земельным и имущественным отношениям;

- специалист первой категории по вопросам ЖКХ, благоустройства

- специалист первой категории по налогообложению, контрактный управляющий

Приложение №3

к постановлению Администрации

Войновского сельского поселения

от 2014 №

ИНФОРМАЦИЯ

о размещении работников Администрации

Войновского сельского поселения.

**кабинет № 1;**

 1.Глава Войновского сельского поселения

**кабинет № 2;**

2. специалист первой категории по правовой, архивной и кадровой работе

**кабинет № 3;**

3.Специалист первой категории по налогообложению, контрактный управляющий

4. Специалист первой категории по земельным имущественным отношениям

5.Специалист первой категории по вопросам ЖКХ, благоустройства, мобилизации.

 **Сектор финансов и экономики. кабинет № 4**

6.Заведующий сектором экономики и финансов

7.Главный специалист с исполнением обязанностей главного бухгалтера

Приложение № 4

к постановлению Администрации

Войновского сельского поселения

от 2014 №

Перечень справок

выдаваемых администрацией Войновского сельского поселения

|  |
| --- |
| Вид справки: |
| -О составе семьи; |
| -О наличии печного отопления и составе семьи |
| -Об иждивении |
| -О совместном проживании |
| -О совместном проживании, использовании наследуемого имущества |
| -О наличии личного подсобного хозяйства |
| -Справка (выписка из похозяйственной книги) |
| -О наличии приусадебного участка |
| -О строениях, расположенных на земельном участке |
| -О наличии у гражданина права на земельный участок |
| -О наличии у гражданина права на объект недвижимого имущества |
| -О пользовании (владении) жилым помещением |
| -О непринятии участия в приватизации |
| -О воспитании детей до достижения возраста 8 лет |
|  |
| -Об установлении (изменении) адреса объекта недвижимого имущества |
| -О погребении |
| -О месте захоронения |

Приложение №5

к постановлению Администрации

Войновского сельского поселения

от.2014 года №

Перечень документов, необходимых для получения справок в Администрации Войновского сельского поселения

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Вид справки | Необходимые документы |
| 1. | О составе семьи | паспорт гражданина Российской Федерации, свидетельство о рождении детей |
| 2. | О наличии печного отопления и составе семьи | паспорт гражданина Российской Федерации, похозяйственная книга |
| 3. | Об иждивении | паспорт гражданина Российской Федерации, похозяйственная книга |
| 4. | О совместном проживании | паспорт гражданина Российской Федерации, похозяйственная книга |
| 5. | О наличии подсобного хозяйства | паспорт гражданина Российской Федерации, похозяйственная книга |
| 6. | О наличии приусадебного участка | паспорт гражданина Российской Федерации, похозяйственная книга |
| 7. | О строениях, расположенных на земельном участке | паспорт гражданина Российской Федерации, похозяйственная книга |
| 8. | О наличии у гражданина права на земельный участок | паспорт гражданина Российской Федерации, похозяйственная книга |
| 9 | О наличии у гражданина права на объект недвижимого имущества | паспорт гражданина Российской Федерации, похозяйственная книга |
| 10. | О пользовании (владении) жилым помещением | паспорт гражданина Российской Федерации, похозяйственная книга |
| 11. | О непринятии участия в приватизации | паспорт гражданина Российской Федерации, похозяйственная книга |
| 12. | О воспитании детей до достижения возраста 8 лет | паспорт гражданина Российской Федерации, похозяйственная книга |
| 13. | Об установлении (изменении) адреса объекта недвижимого имущества | паспорт гражданина Российской Федерации, похозяйственная книга |
| 14. | О погребении | паспорт гражданина Российской Федерации, похозяйственная книга |
| 15. | О месте захоронения | паспорт гражданина Российской Федерации, похозяйственная книга |

Приложение№6

к постановлению Администрации

Войновского сельского поселения

от.2014 года №

Информация о процедуре выдачи справок.

В случае необходимости получения справки заказчиком муниципальной услуги сразу после обращения, справка выдается в этот же день в течение 15 минут после оформления заказа.

Если такая необходимость отсутствует, выдача справки осуществляется следующим образом:

*1. При способе исполнения муниципальной услуги* *«заказать и получить справку лично»* время ожидания в очереди не должно превышать 15 минут, время оформления заказа составляет 10 минут. Если заказ на муниципальную услугу осуществлен с 10.00 до 12.00, то выдача справки осуществляется на следующий день с 10.00 до 12.00. Если заказ на муниципальную услугу осуществлен после 12.00, то выдача осуществляется на следующий день с 15.00 до 16.00.

*2. При способе исполнения муниципальной услуги «заказать справку лично и получить с помощью иного физического лица, оформив доверенность****»*** время ожидания в очереди не должно превышать 15 минут, время оформления заказа составляет 10 минут. Если заказ на муниципальную услугу осуществлен с 10.00 до 12.00, то выдача справки осуществляется на следующий день с 10.00 до 12.00. Если заказ на муниципальную услугу осуществлен после 12.00, то выдача осуществляется на следующий день с 15.00 до 16.00.

*3. При способе исполнения муниципальной услуги «заказать справку по телефону и получить лично****»*** продолжительность телефонного разговора не должна превышать 10 минут. Если заказ на муниципальную услугу осуществлен с 10.00 до 12.00, то выдача справки осуществляется на следующий день с 10.00 до 12.00. Если заказ на муниципальную услугу осуществлен после 12.00, то выдача осуществляется на следующий день с 15.00 до 16.00.

*4. При способе исполнения муниципальной услуги «заказать справку по телефону и получить с помощью иного физического лица, оформив доверенность»* продолжительность телефонного разговора не должна превышать 10 минут. Если заказ на муниципальную услугу осуществлен с 10.00 до 12.00, то выдача справки осуществляется на следующий день с 10.00 до 12.00. Если заказ на муниципальную услугу осуществлен после 12.00, то выдача осуществляется на следующий день с 15.00 до 16.00.

*5. При способе исполнения муниципальной услуги «заказать справку по электронной почте и получить лично»* срок рассмотрения заявки работником администрации и подготовкой справки не должен превышать двух календарных дней со дня следующего за днем получения заказа на муниципальную услугу. Выдача справки осуществляется на третий день со дня следующего за днем получения заказа на муниципальную услугу с 15.00 до 16.00. Если указанный день выпадает на выходные или официальный праздничные дни, (установленные законодательством Российской Федерации), то выдача справки осуществляется в следующий первый рабочий день с 15.00 до 16.00.

*6. При способе исполнения муниципальной услуги «заказать справку по электронной почте и получить с помощью иного физического лица, оформив доверенность»* срок рассмотрения заявки работником администрации и подготовкой справки не должен превышать двух календарных дней со дня следующего за днем получения заказа на муниципальную услугу. Выдача справки осуществляется на третий день со дня следующего за днем получения заказа на муниципальную услугу с 15.00 до 16.00. Если указанный день выпадает на выходные или официальный праздничные дни, (установленные законодательством Российской Федерации), то выдача справки осуществляется в следующий первый рабочий день с 15.00 до 16.00.

*7. При способе исполнения муниципальной услуги «заказать справку через социального работника и получить лично»* социальный работник обслуживается без очереди, время оформления заказа составляет 10 минут. Если заказ на муниципальную услугу осуществлен с 10.00 до 12.00, то выдача справки осуществляется на следующий день с 10.00 до 12.00. Если заказ на муниципальную услугу осуществлен после 12.00, то выдача осуществляется на следующий день с 15.00 до 16.00.

*8. При способе исполнения муниципальной услуги «заказать справку через социального работника и получить с его помощью»* социальный работник обслуживается без очереди, время оформления заказа составляет 10 минут. Если существует необходимость, справка оформляется в его присутствии и выдается незамедлительно. Если такая необходимость отсутствует, то время оформления и выдачи справки устанавливается по личной договоренности между социальным работником и работником администрации поселения.

*9. При способе исполнения муниципальной услуги «заказать справку с помощью иного физического лица, оформив доверенность и получить лично»* время ожидания в очереди не должно превышать 15 минут, время оформления заказа составляет 10 минут. Если заказ на муниципальную услугу осуществлен с 10.00 до 12.00, то выдача справки осуществляется на следующий день с 10.00 до 12.00. Если заказ на муниципальную услугу осуществлен после 12.00, то выдача осуществляется на следующий день с 15.00 до 16.00.

*10. При способе исполнения муниципальной услуги «заказать и получить справку с помощью иного физического лица, оформив доверенность»* время ожидания в очереди не должно превышать 15 минут, время оформления заказа составляет 10 минут. Если заказ на муниципальную услугу осуществлен с 10.00 до 12.00, то выдача справки осуществляется на следующий день с 10.00 до 12.00. Если заказ на муниципальную услугу осуществлен после 12.00, то выдача осуществляется на следующий день с 15.00 до 16.00.

*Примечание: в случае, если заказчик муниципальной услуги при любых способах ее исполнения не забрал справку в установленные настоящим регламентом сроки, он имеет право ее забрать в течение семи календарных рабочих дней в установленное в эти дни время для выдачи справок. При истечении семидневного срока заказ необходимо оформить повторно.*

Приложение № 7

к постановлению Администрации

Войновского сельского поселения

от .2014 №

Перечень оснований

для отказа гражданину в предоставлении муниципальной услуги

Гражданину может быть отказано в получении муниципальной услуги по следующим основаниям:

1.В случае не предоставления необходимых документов для осуществления муниципальной услуги.

2.В случае отказа заказчиком в предоставлении сведений, необходимых для регистрации обращения.

3. В случае нарушения заказчиком способа получения муниципальной услуги.

4.В случае отсутствия у администрации поселения правовых оснований осуществления муниципальной услуги.

5.В случае отсутствия в перечне выдаваемых справок администрацией поселения запрашиваемого варианта справки.

6.В случае нарушения в оформлении доверенности для заказа и (или) получения муниципальной услуги иным физическим лицом.

7.В случае выполнения администрацией поселения одной и той же муниципальной услуги более трех раз и не получении ее заказчиком по его вине.

8.В случае выявления администрацией поселения ложных сведений, предоставленных заказчиком при оформлении муниципальной услуги.

Приложение № 8

к постановлению Администрации

Войновского сельского поселения

от.2014 №

Главе Войновского

сельского поселения

Егорлыкского района

 от\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 Проживающего по адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 Паспорт:серия\_\_\_\_№\_\_\_\_\_\_

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

 Выдан:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Заявление

Прошу оформить заказ на муниципальную услугу (выдача справок)

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

Для ее предоставления\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

С целью предоставления\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

«\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_\_г.

 подпись

 Приложение к административному регламенту

 Администрации Войновского

 сельского поселения

 «Выдача справок»

**БЛОК –СХЕМА**

**Административных процедур рассмотрения обращений граждан по выдаче справок в администрации**

 **Войновского сельского поселения**

|  |
| --- |
|  Обращение гражданина за справкой |

|  |
| --- |
|  Просмотр представленных документов, на основании которых выдается справка, установление достоверности фактов |

|  |
| --- |
| Составление справки |

|  |
| --- |
|  Отказ в предоставлении муниципальной услуги |

|  |
| --- |
| Выдача справки либо уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги |