**АДМИНИСТРАЦИЯ АНАСТАСЬЕВСКОГО СЕЛЬСКОГО**

**ПОСЕЛЕНИЯ**

**ШЕГАРСКОГО РАЙОНА ТОМСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

**(в редакции постановления от 20.07.2015 № 71)**

**22.05. 2015 № 37**

с. Анастасьевка

Об утверждении административного регламента

предоставления муниципальной услуги

«Выдача документов (единого жилищного документа,

 копии финансово-лицевого счета, справок и иных документов)»

 В соответствии с Жилищным кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 6 октября 2003 года №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением администрации Анастасьевского сельского поселения от 03.05.2012 № 27 «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг на территории муниципального образования Анастасьевского сельского поселения»

**ПОСТАНОВЛЯЮ:**

 1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги «Выдача документов (единого жилищного документа, копии финансово-лицевого счета, справок и иных документов)» согласно приложению.

 2. Постановление Администрации Анастасьевского сельского поселения от 05.05.2012 № 29 в редакции постановления от 10.08.2012 № 73 «Об утверждении административного регламента по исполнению муниципальной функции «Выдача юридическим и физическим лицам Анастасьевского сельского поселения справок с места жительства, выписок из похозяйственных книг, копий финансово-лицевого счета и иных документов» считать утратившим силу.

3. Настоящее постановление обнародовать в специально отведённых местах размещения, определённых п.5 ст. 3 Устава Анастасьевского сельского поселения и разместить на официальном сайте Администрации Анастасьевского сельского поселения в сети Интернет ([http:// [www.anastas.tomskinvest.ru](http://www.anastas.tomskinvest.ru)](http://___________.ru)).

4. Настоящее решение вступает в силу со дня его обнародования.

5. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на ведущего специалиста по управлению делами (Лыго Л.Р.).

Глава администрации

Анастасьевского сельского поселения Д.Н. Анисимов

Приложение к постановлению

администрации Анастасьевского

сельского поселения

от «22» мая 2015 г. № 37

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**

**предоставления муниципальной услуги «Выдача документов (единого жилищного документа, копии финансово-лицевого счета, справок и иных документов)»**

1. **Общие положения**

 1.1. Настоящий административный регламент предоставления муниципальной услуги «Выдача документов (единого жилищного документа, копии финансово-лицевого счета, справок и иных документов)» (далее – регламент, муниципальная услуга) разработан с целью повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги, создания комфортных условий для получения муниципальной услуги. Регламент определяет сроки и последовательность административных процедур при предоставлении муниципальной услуги, порядок взаимодействия должностных лиц администрации Анастасьевского сельского поселения с физическими и юридическими лицами.

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

 - Конституцией Российской Федерации;

 - Жилищным кодексом Российской Федерации;

 - Гражданским кодексом Российской Федерации;

 - Федеральным законом от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

 - Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

 - Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

**2. Стандарт предоставления муниципальной услуги «Выдача документов (единого жилищного документа, копии финансово-лицевого счета, справок и иных документов)»**

2.1. Получателями муниципальной услуги являются физические и юридические лица (далее – заявители).

2.2. Муниципальную услугу предоставляет администрация Анастасьевского сельского поселения (далее - администрация поселения) в лице уполномоченного должностного лица – ведущего специалиста по управлению делами. Отдельные административные процедуры выполняет Глава Анастасьевского сельского поселения (далее – глава поселения).

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

 - выдача документов (единого жилищного документа, копии финансово-лицевого счета, справок и иных документов).

 - мотивированный отказ в выдаче документов (единого жилищного документа, копии финансово-лицевого счета, справок и иных документов).

 2.4. Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

 2.5. Для получения муниципальной услуги (в том числе о ходе исполнения услуги) заявители могут обратиться:

 - устно на личном приеме к уполномоченному должностному;

 - в письменном виде посредством почтовой или электронной связи в адрес администрации Анастасьевского сельского поселения,

 - через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг.

2.6. Срок предоставления муниципальной услуги:

 - при устном обращении – в момент обращения,

- при обращении в письменном виде посредством почтовой или электронной связи - в срок, не превышающий 9 календарных дней со дня поступления обращения.

2.7. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги регламентируются нормативными правовыми актами, указанными в пункте 1.2 настоящего регламента.

2.8. Основанием для предоставления муниципальной услуги является:

 - устное обращение заявителя на личном приеме,

 - зарегистрированное обращение,

 - поступившее посредством электронной связи обращение.

 2.9. Требования к письменному обращению заявителя, необходимые для предоставления муниципальной услуги.

 Письменное обращение в обязательном порядке должно содержать:

 - фамилию, имя, отчество гражданина;

 - почтовый адрес (либо адрес электронной почты, если ответ должен быть дан в форме электронного документа), на который должен быть направлен ответ либо уведомление о переадресации обращения;

 - содержательную сторону обращения, то есть изложение автором сути обращения, заявления, жалобы;

 - личную подпись заявителя;

 - дату написания заявления.

2.10. К запросу для получения муниципальной услуги заявителем лично предоставляются следующие документы:

 - копия паспорта;

 - копия свидетельства о смерти (при получении справки с места жительства умершего для предъявления ее в пенсионный фонд, в органы социальной защиты, нотариальную контору);

 - копии паспортов граждан в возрасте старше 14 лет и копии свидетельств о регистрации по месту жительства детей до 14 лет, зарегистрированных по одному адресу (при получении справки о составе семьи для предъявления в органы социальной защиты).

 Документы для получения данной муниципальной услуги, запрашиваемые в рамках межведомственного запроса, отсутствуют.

 В случае невозможности подачи заявления лично заявителем его интересы может представлять иное лицо при предъявлении паспорта или иного документа, удостоверяющего личность. Интересы недееспособных граждан при подаче заявления может представлять законный представитель – опекун на основании постановления о назначении опеки; интересы несовершеннолетних – законные представители (родители, усыновители, опекуны, специалисты органов опеки).

 В случае, если для предоставления муниципальной услуги необходимо представление документов и информации об ином лице, не являющемся заявителем, при обращении за получением муниципальной услуги заявитель дополнительно представляет документы, подтверждающие наличие согласия указанных лиц или их законных представителей на обработку персональных данных указанных лиц, а также полномочие заявителя действовать от имени указанных лиц или их законных представителей при передаче персональных данных указанных лиц в орган или организацию. Указанные в настоящем пункте документы могут быть представлены, в том числе в форме электронного документа. Данный пункт не распространяется на лиц, признанных в установленном порядке безвестно отсутствующими.

 Необходимые для предоставления муниципальной услуги документы предоставляются заявителем в одном экземпляре. По своему желанию заявитель дополнительно может представить иные документы, которые, по его мнению, имеют значение для предоставления муниципальной услуги.

 2.11. При устном обращении на личном приеме заявитель предоставляет оригиналы документов, указанных в пункте 2.10 настоящего раздела регламента.

 2.12. Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, отказа в предоставлении муниципальной услуги:

 1). Основания отказа в приеме документов:

 - поступление письменного обращения, неподписанного заявителем;

 - поступление обращения без указания фамилии, имени, отчества (при наличии) заявителя и (или) его почтового адреса.

 2). Основания отказа в предоставлении муниципальной услуги:

 - обратившееся лицо не может являться получателем муниципальной услуги (в случаях, установленных законодательством);

 - заявитель не представил к письменному обращению документы в соответствии с требованиями пункта 2.10 настоящего раздела регламента;

 - предоставление в соответствии с пунктом 2.10 настоящего раздела регламента совместно с письменным обращением документов, которые имеют подчистки или приписки, зачеркнутые слова и иные неоговоренные исправления, документов, исполненных карандашом, а также документов с серьезными повреждениями, не позволяющими однозначно истолковать их содержание;

 - отсутствие у администрации сельского поселения полномочий по предоставлению запрашиваемой услуги, при этом письменное обращение переадресуется исполнителю муниципальной услуги (при наличии информации об учреждении, предоставляемом запрашиваемую муниципальную услугу), о чем в течение 6 календарных дней сообщается гражданину, направившему обращение.

 3). В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем в течение 7 календарных дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

 4). При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, обращение оставляется без ответа по существу поставленных в нем вопросов, заявителю, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

 5). В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, заявителю, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

 2.13. Максимальное время ожидания заявителей в очереди при подаче заявления (получении документов) – не более 20 минут.

 Продолжительность приема заявителей у специалиста при подаче заявления (получении документов) – не более 20 минут.

 Максимальное время предоставления муниципальной услуги при обращении заявителя устно во время личного приема – не более 20 минут.

 2.14. Требования к месту ожидания:

- помещение должно создавать комфортные условия для заявителей,

- наличие не менее пяти посадочных мест для ожидания,

- наличие информационного стенда с каталогом предоставляемых муниципальных услуг, включающим перечень документов, необходимых для предоставления каждой муниципальной услуги, наличие информации о месте нахождения и графике работы исполнителей муниципальной услуги

 2.15. Требования к помещению, в котором предоставляется муниципальная услуга:

- помещение должно создавать комфортные условия для заявителей и оптимальные условия для работы должностных лиц,

- наличие посадочных мест для заявителей,

- наличие места для заполнения заявления,

 - кабинеты должны быть оборудованы вывесками с указанием, фамилии, имени, отчества и должности специалиста, осуществляющего прием, времени приема.

 2.16. Информационные стенды по предоставлению муниципальной услуги должны содержать следующую информацию:

- порядок предоставления муниципальной услуги;

- перечень необходимых документов для получения муниципальной услуги;

- образец заявления для получения муниципальной услуги;

- сроки предоставления муниципальной услуги;

- информацию о месте нахождения и графике работы исполнителя муниципальной услуги, почтовый и электронный адрес, адрес официального сайта муниципального образования «Анастасьевское сельское поселение», контактные телефоны.

2.17. Порядок получения заявителями информации (консультаций) по вопросам предоставления муниципальной услуги:

1) Информирование (консультации) о правилах предоставления муниципальной услуги включает в себя предоставление информации по следующим вопросам:

 - перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги;

 - источник получения документов, необходимых для получения муниципальной услуги;

 - время приема и выдачи документов;

 - сроки рассмотрения заявлений;

 - обжалование действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления муниципальной услуги;

 - места размещения информации, а также справочных материалов по вопросам предоставления муниципальной услуги.

 2) Информирование (консультации) по процедуре предоставления муниципальной услуги, включает в себя предоставление информации по следующим вопросам:

 - о входящих номерах, под которыми зарегистрированы в системе делопроизводства отдела заявления по вопросам предоставления муниципальной услуги;

 - о принятии решения по конкретному заявлению;

 - о нормативно-правовых актах (наименование, номер, дата принятия), регулирующих деятельность по предоставлению муниципальной услуги.

 3) В любое время с момента приема документов заявитель имеет право на получение информации о ходе исполнения муниципальной услуги, обратившись в установленном порядке в устном виде посредством телефонной связи или личного посещения, а также в письменном виде.

 4) Основными требованиями к информированию (консультированию) заинтересованных лиц являются:

 - достоверность и полнота информирования об услуге;

 - четкость в изложении информации об услуге;

 - удобство и доступность получения информации об услуге;

 - оперативность предоставления информации об услуге.

 5) Индивидуальное устное информирование осуществляется заведующим канцелярией при личном обращении заинтересованных лиц.

 В случае, если для подготовки ответа требуется продолжительное время, уполномоченное должностное лицо, осуществляющее индивидуальное устное информирование, может предложить заинтересованному лицу обратиться за необходимой информацией в письменном виде, либо согласовать другое время для устного информирования.

 2.18. Показателем доступности и качества муниципальной услуги являются своевременное получение полной, точной и понятной информации о порядке получения муниципальной услуги, соблюдение установленных регламентом сроков выполнения административных процедур.

 **3. Состав, последовательность и сроки выполнения муниципальной услуги, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме, а также особенности выполнения административных процедур в многофункциональных центрах**

 **3.1. Состав административных процедур**

 Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

 1) прием и регистрация документов от заявителя;

 2) рассмотрение документов;

 3) предоставление муниципальной услуги.

 **3.2. Последовательность и сроки выполнения административных процедур.**

 1. Административная процедура ***«Прием и регистрация документов от заявителя»***

 1.1. Основанием для начала предоставления муниципальной услуги является обращение заявителя с заявлением о предоставлении муниципальной услуги.

 1.2. Индивидуальные письменные обращения направляются путем почтовых отправлений, отправлений посредством электронной связи, либо представляются лично в администрацию Анастасьевского сельского поселения.

 1.3. Заявление о предоставлении муниципальной услуги согласно приложению № 1 к настоящему регламенту должно подаваться:

- лично заявителем;

 - в письменном виде посредством почтовой или электронной связи в адрес администрации Анастасьевского сельского поселения;

- через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг.

В случае невозможности подачи заявления лично заявителем его интересы может представлять иное лицо при предъявлении паспорта или иного документа, удостоверяющего личность. Интересы недееспособных граждан при подаче заявления может представлять законный представитель – опекун на основании постановления о назначении опеки; интересы несовершеннолетних – законные представители (родители, усыновители, опекуны, специалисты органов опеки).

 1.4. Требования к письменному обращению лица, необходимые для предоставления муниципальной услуги, установлены в соответствии с пунктом 2.9 второго раздела настоящего регламента.

 1.5. Ответственным уполномоченным должностным лицом, выполняющим административную процедуру, является ведущий специалист по управлению делами.

 1.6. Ведущий специалист по управлению делами:

- при подаче заявления лично заявителем устанавливает личность заявителя, в том числе, проверяет документ, удостоверяющий личность (статус) заявителя либо полномочия его представителя. Максимальный срок выполнения действий – 10 минут на одного заявителя,

- регистрируетписьменное обращение в течение трех календарных дней с момента поступления.

1.7. Максимальный срок выполнения действий административной процедуры – 3 календарных дня.

1.8. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит рассмотрению, о чем в течение семи календарных дней со дня регистрации обращения сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению, а в случае поступления обращения в форме электронного документа, сообщение направляется посредством электронной связи, если в обращении был указан адрес электронной почты.

1.9. Фиксацией результата административной процедуры является запись в журнале регистрации заявлений.

2.Административная процедура ***«Рассмотрение* *документов».***

 2.1. Основанием для начала административной процедуры является зарегистрированное обращение заявителя.

 2.2. Ответственным уполномоченным должностным лицом, выполняющим административную процедуру, является ведущий специалист по управлению делами.

 2.3. Уполномоченное должностное лицо проводит первичную проверку представленных документов на предмет соответствия их требованиям законодательства и настоящего регламента, удостоверяясь, что:

 - представлены все требуемые документы;

 - документы подписаны;

 - тексты документов написаны разборчиво;

 - фамилии, имена, отчества, почтовые адреса написаны полностью.

 2.4. Уполномоченное должностное лицо при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить заявителю, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

 2.5. В случае, если обращение, указанное в пункте 2.4 настоящего раздела регламента, поступило в форме электронного документа, ответ направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

 2.6. При установлении фактов отсутствия необходимых документов, несоответствия представленных документов обязательным требованиям ведущий специалист по управлению делами:

 - готовит ответ о наличии препятствий для предоставления муниципальной услуги, в котором указывает содержание выявленных недостатков в представленных документах, а также меры по их устранению,

 - в порядке делопроизводства направляет ответ главе поселения для подписания,

 - регистрирует подписанный ответ и направляет его по почтовому адресу; ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, по желанию заявителя может быть направлен в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

 2.7. По результатам административной процедуры уполномоченное должностное лицо принимает решение:

 - об отказе в предоставлении муниципальной услуги;

 - о переадресации обращения (при наличии информации об учреждении, предоставляемом запрашиваемую муниципальную услугу);

 - о предоставлении муниципальной услуги.

 2.8. Основанием для принятия решения об отказе в предоставлении муниципальной услуги является наличие оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги в соответствии с подпунктом 2 пункта 2.12 второго раздела настоящего регламента.

 2.9. Ведущий специалист по управлению делами:

 - готовит проект уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги, который должен содержать основание для отказа в предоставлении муниципальной услуги и выводы об отказе в предоставлении муниципальной услуги,

 - в порядке делопроизводства направляет проект уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги главе поселения для подписания,

 - регистрирует подписанное уведомление и направляет его по почтовому адресу (с уведомлением о вручении отказа в предоставлении муниципальной услуги), уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги на обращение, поступившее в форме электронного документа, по желанию заявителя может быть направлено в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

 2.10. Основанием для принятия решения о переадресации обращения является отсутствие у администрации сельского поселения полномочий по предоставлению запрашиваемой услуги и наличие информации об учреждении, предоставляемом запрашиваемую муниципальную услугу.

 2.11. Ведущий специалист по управлению делами:

 - готовит проект уведомления о переадресации обращения о предоставлении муниципальной услуги, который должен содержать основание переадресации обращения,

 - в порядке делопроизводства направляет проект уведомления о переадресации обращения главе поселения для подписания,

 - регистрирует подписанное уведомление и направляет его по почтовому адресу (с уведомлением о вручении письма), уведомление о переадресации обращения, поступившего в форме электронного документа, по желанию заявителя может быть направлено в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

 2.12. Максимальный срок выполнения действий административной процедуры – 3 календарных дня.

Максимальный срок направления уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги, уведомления о переадресации обращения – 6 календарных дней с момента регистрации обращения.

2.13. Фиксацией результата административной процедуры является запись в журнале регистрации исходящей корреспонденции и отметка в журнале регистрации заявлений при направлении уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги, уведомления о переадресации обращения.

3.Административная процедура ***«Предоставление муниципальной услуги».***

 3.1. Основанием для начала административной процедуры предоставления муниципальной услуги является отсутствие оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги в соответствии с подпунктом 2 пункта 2.12 второго раздела настоящего регламента.

 3.2. Ответственным уполномоченным должностным лицом, выполняющим административную процедуру, является ведущий специалист по управлению делами.

 3.3. Ведущий специалист по управлению делами изучает представленные заявителем документы, в случае необходимости, карточку учета собственника жилого помещения и иные документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги.

 3.4. Ведущий специалист по управлению делами:

- готовит ответ в виде выписки из домовой книги, карточки учета собственника жилого помещения, справки, содержащей запрашиваемую заявителем информацию, подписывает его,

 - регистрирует подписанный ответ и направляет его по почтовому адресу; ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, по желанию заявителя может быть направлен в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

 3.5. Максимальный срок выполнения действий административной процедуры – 3 календарных дня.

3.6. Фиксацией результата административной процедуры является запись в журнале регистрации исходящей корреспонденции и отметка в журнале регистрации заявлений.

**3.3.Требования к порядку выполнения административных процедур**

3.3.1. Должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги, обязано дать заявителю консультацию по следующим вопросам:

- по перечню документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги,

- о времени приема документов,

- о сроках предоставления муниципальной услуги,

- о порядке обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления муниципальной услуги.

 3.3.2. Должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги, обязано:

 - действовать в строгом соответствии с действующими нормативно-правовыми актами и настоящим регламентом;

 - принимать все необходимые меры для предоставления исчерпывающих ответов на обращения заявителей;

 - корректно и внимательно относится к заявителям, а также в вежливой форме информировать заявителей по существу обращений, о порядке предоставления муниципальной услуги, максимальных сроках ее предоставления, об основаниях, при наличии которых муниципальная услуга не предоставляется, а также предоставлять в пределах своей компетенции иную информацию, интересующую лиц, в соответствии с настоящим регламентом.

- соблюдать права и законные интересы заявителя,

- соблюдать последовательность выполнения административных процедур,

- соблюдать установленные сроки выполнения административных процедур и административных действий,

- своевременно информировать заявителя о возникшем препятствии для исполнения муниципальной услуги.

3.3.3. Особенности предоставления муниципальной услуги при устном обращении заявителя во время личного приема:

 1) для предоставления услуги при устном обращении во время личного приема ведущий специалист по управлению делами:

 - устанавливает личность заявителя,

- изучает предоставленные заявителем документы в соответствии с пунктом 2.10 второго раздела настоящего регламента,

- при установлении фактов отсутствия необходимых документов, несоответствия представленных документов обязательным требованиям сообщает заявителю о наличии препятствий для предоставления муниципальной услуги, указывает содержание выявленных недостатков в представленных документах и предлагает принять меры по их устранению,

 - при согласии заявителя устранить препятствия должностное лицо возвращает представленные документы,

- при выявлении отсутствия у администрации сельского поселения полномочий по предоставлению запрашиваемой муниципальной услуги сообщает об этом заявителю,

- при условии наличия информации об учреждении, предоставляемом запрашиваемую муниципальную услугу, предлагает заявителю обратиться по месту предоставления запрашиваемой муниципальной услуги,

- осуществляет поиск информации и подготовку ответа в виде выписки из домовой книги, карточки учета собственника жилого помещения, справки, содержащей запрашиваемую заявителем информацию, подписывает его,

- регистрирует подписанный ответ и вручает заявителю под роспись;

 2) муниципальная услуга предоставляется в день обращения во время личного приема;

 3) продолжительность личного приема заявителя при устном обращении (получении документов) – не более 20 минут.

 4) в случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, заведующий канцелярией может предложить заявителю обратиться за получением муниципальной услуги в письменном виде, либо согласовать другое время для личного приема, заранее подготовив ответ заявителю.

«**3.4. Особенности предоставления муниципальной услуги в многофункциональных центрах и в электронной форме**

 3.4.1. Прием заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, и выдача документов по результатам предоставления муниципальной услуги может осуществляться в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – МФЦ) в случае заключения с МФЦ в установленном порядке соглашения о взаимодействии.

3.4.2. В МФЦ осуществляется прием и выдача документов только при личном обращении заявителя (его представителя).

3.4.3. Прием заявителей специалистами МФЦ осуществляется в соответствии с графиком (режимом) работы МФЦ.

3.4.4. В случае представления гражданином заявления о предоставлении муниципальной услуги через МФЦ срок принятия решения о предоставлении муниципальной услуги или об отказе в предоставлении муниципальной услуги исчисляется со дня передачи МФЦ такого заявления в администрацию поселения.

Документ, являющийся результатом предоставления муниципальной услуги, направляется в МФЦ для выдачи заявителю, если иной способ получения не указан заявителем не позднее чем через 3 рабочих дня со дня принятия решения.

3.4.5. Заявители помимо личной подачи заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, имеют право направить заявления и документы в электронной форме посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций).

 3.4.6. Заявление (запрос), направленное через Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций), Портал государственных и муниципальных услуг Томской области, должно быть подписано электронной подписью в соответствии с положениями статей 21.1 и 21.2 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» и иных законодательных актов Российской Федерации.

 3.4.7. При представлении заявления в электронной форме представителем заявителя, действующим на основании доверенности, доверенность должна быть представлена в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного лица, выдавшего (подписавшего) доверенность.

 Документы, являющиеся результатом предоставления муниципальной услуги, в виде электронного документа направляются заявителю через Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций), Портал государственных и муниципальных услуг Томской области.

 3.4.8. При предоставлении муниципальной услуги в электронной форме с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) заявителю предоставляется возможность:

 а) ознакомления с формами заявлений и иных документов, необходимых для получения муниципальной услуги, и обеспечение доступа к ним для копирования и заполнения в электронной форме;

 б) представления заявления о предоставлении муниципальной услуги в электронной форме;

 в) осуществления мониторинга хода предоставления муниципальной услуги;

 г) получения результата муниципальной услуги.

3.4.9. Регистрация заявки, направленной в форме электронного документа через Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций), региональный портал государственных и муниципальных услуг (функций), осуществляется не позднее рабочего дня, следующего за днем ее поступления в администрацию поселения.

В случае поступления заявления и документов в электронной форме с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) должностное лицо, ответственное за прием и регистрацию документов, информирует заявителя через личный кабинет о регистрации заявления.

В случае подачи заявления и документов в электронной форме с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) отказ в приеме документов, подписанный уполномоченным должностным лицом в установленном порядке с использованием электронной подписи, направляется заявителю через личный кабинет.»

**4. Формы контроля исполнения административного регламента**

4.1. Контроль над полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав потребителей муниципальной услуги.

4.2. Текущий контроль по соблюдению последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, и принятием решений осуществляется главой поселения.

4.3. Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается главой поселения.

4.4. Проведение проверок может носить плановый (осуществляться на основании утвержденных планов) и внеплановый характер (осуществляться по конкретному обращению потребителя муниципальной услуги).

4.5. По результатам проведенных проверок, в случае выявления нарушений, осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

**5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностного лица, предоставляющего муниципальную услугу**

5.1. Рассмотрение обращений осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

5.2. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в администрацию Анастасьевского сельского поселения, предоставляющую муниципальную услугу. Жалобы на решения, принятые уполномоченным должностным лицом, подаются вышестоящему в порядке подчиненности должностному лицу. Жалобы на решения, принятые Главой администрации Анастасьевского сельского поселения, рассматриваются непосредственно Главой сельского поселения.

5.3. Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта органа, предоставляющего муниципальную услугу, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя. Получатели муниципальной услуги могут сообщить о нарушении своих прав и законных интересов, противоправных решениях, действиях или бездействии должностных лиц, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, нарушении положений настоящего административного регламента, некорректном поведении или нарушении служебной этики:

- по контактным телефонам:

Глава Анастасьевского сельского поселения: 8 (38 247) 39 137;

Ведущий специалист по управлению делами: 8 (38 247) 39 137.

5.4. Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица, предоставляющего муниципальную услугу, решения и действия (бездействие) которого обжалуются;

 2) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии);

 3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) должностного лица, предоставляющего муниципальную услугу;

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

5.5. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа 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 течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

5.6. По результатам рассмотрения жалобы глава сельского поселения принимает одно из следующих решений:

 1) удовлетворить жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных уполномоченным должностным лицом, предоставляющим муниципальную услугу, 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;

2) отказать в удовлетворении жалобы.

5.7. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 5.6 настоящего раздела, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.8. Жалоба заявителя считается разрешенной, если рассмотрены все поставленные в ней вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы (в пределах компетенции) по существу всех поставленных в жалобе вопросов.

5.9. 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 частью 5.2 настоящего раздела, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение № 1к Административному регламенту предоставления муниципальной услуги «Выдача документов (единого жилищного документа, копии финансово-лицевого счета, справок и иных документов)» |

|  |
| --- |
| В администрацию Анастасьевского сельского поселения от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (Ф.И.О. гражданина в родительном падеже,) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

(Почтовый адрес, телефон)

**Заявление**

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ( \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_)

 (подпись) ФИО

 «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_года