

**Администрация Еманжелинского сельского поселения**

**П О С Т А Н О В Л Е Н И Е**

456574, ул.Лесная, 2-а, с. Еманжелинка Еткульского района, Челябинской области,

ОГРН 1027401635337 ИНН 7430000439 КПП 743001001 тел. (351-45) 9-36-05, 9-34-35

« 02 » ноября 2011 г. № 88

Об утверждении административных

регламентов по предоставлению

муниципальных услуг на территории

Еманжелинского сельского поселения

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», руководствуясь Федеральным законом от 06.10.2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Уставом Еманжелинского сельского поселения, иными нормативными правовыми актами Российской Федерации,

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить прилагаемые:

- Административный регламент администрации Еманжелинского сельского поселения по предоставлению муниципальной услуги «Выдача постановления о присвоении почтового адреса объекту недвижимости, об изменении почтового адреса объекту недвижимости, об определении ориентира земельному участку»;

- Административный регламент администрации Еманжелинского сельского поселения по предоставлению муниципальной услуги «Выдача справок, выписок из домовой и похозяйственной книг»;

- Административный регламент администрации Еманжелинского сельского поселения по рассмотрению обращений граждан»;

- Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги по предоставлению информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма в Еманжелинском сельском поселении.

2. Настоящее постановление вступает в силу со дня его подписания.

3. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава Еманжелинского

сельского поселения Е.В. Попова

Утверждено постановлением

Главы Еманжелинского сельского поселения

от «02» ноября 2011г. № 88

# Административный регламент администрации Еманжелинского сельского поселения по предоставлению муниципальной услуги «Выдача справок, выписок из домовой и похозяйственной книг»

# I. Общие положения

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги по выдаче справок, выписки из домовой и похозяйственной книг (далее - административный регламент) разработан в целях повышения качества исполнения муниципальной услуги, определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при предоставлении муниципальной услуги.

1.2. В тексте настоящего регламента используются следующие термины:

**административный регламент оказания муниципальной услуги по выдаче населению справок, выписок из домовой и похозяйственной книг администрации Еманжелдинского сельского поселения** - правовой акт, определяющий сроки и последовательность действий администрации Еманжелинского сельского поселения (далее – администрация поселения), связанных с предоставлением населению документированной информации при непосредственном обращении (заявлении) граждан или организаций;

**административная процедура** - последовательность действий администрации поселения при исполнении муниципальной функции по предоставлению справок, выписок из похозяйственной и домовой книг;

**похозяйственная книга** - документ первичного административного учета сельского населения, наличия у него земли, скота, жилых построек и другого имущества;

**выписка из похозяйственной книги** о наличии у гражданина права на земельный участок является документом, который может подтвердить факт предоставления гражданину приусадебного участка, на основании решения Совета депутатов или по становления главы Еманжелинского сельского поселения, выписка из похозяйственной книги также может подтвердить факт наличия у гражданина скота, жилых строений, имущества;

**справка** - документ, представляемый гражданину на основании действующего правового акта, с информацией, которой располагают органы местного самоуправления;

**домовая (поквартирная) книга** - документ, в котором отражены сведения о владельцах жилого помещения и сведения о зарегистрированных гражданах по месту жительства в данном жилом доме, помещении, сведения в книге заполняются соответствующими уполномоченными органами;

**выписка из домовой книги** - документ, в котором отражены сведения о владельцах жилого помещения и сведения о зарегистрированных гражданах по месту жительства в данном жилом доме, помещении;

**должностные лица** - должностными лицами являются глава Еманжелинского сельского поселения и его заместители;

**сотрудники** - муниципальные служащие, осуществляющие свою деятельность в администрации поселения по работе с населением на территории поселения по решению вопросов местного значения в пределах границ населенных пунктов.

**II. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

# 2.1. Предоставление муниципальной услуги «Выдача справок, выписок из домовой и похозяйственной книг» осуществляется непосредственно отделом ЗАГСа администрации Еманжелинского сельского поселения.

2.2. Предоставление муниципальной услуги осуществляется на принципах гласности, равенства граждан и организаций, законности.

2.3. Конечным результатом оказания муниципальной услуги является получение заявителем надлежащим образом оформленных справок, выписки, копии архивных документов администрации поселения постоянно и временно хранящихся в администрации, до передачи в муниципальный архив), информационного письма.

2.4. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

Конституцией Российской Федерации;

Федеральным законом от 02.05.2006 г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ»;

Федеральным законом от 06 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

Уставом Еманжелинского сельского поселения;

Настоящим административным регламентом;

Иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Челябинской области и Еманжелинского сельского поселения.

2.5. Получателями муниципальной услуги являются граждане Российской Федерации, иностранные граждане, лица без гражданства, юридические лица (далее - заявители);

интересы заявителей могут представлять:

юридических лиц - должностные лица, наделенные такими полномочиями в соответствии с учредительными документами юридического лица, и должностные лица, обладающие доверенностью, выданной в установленном порядке, данным юридическим лицом;

физических лиц - лица, обладающие нотариально удостоверенной доверенностью заявителя, и законные представители физического лица;

**Порядок информирования о правилах предоставления**

**муниципальной услуги**

2.6. Муниципальная услуга «Выдача справок и выписок из домовой и похозяйственной книг» предоставляется в администрации Еманжелинского сельского поселения по адресу: 456574 с. Еманжелинка, ул. Лесная, 2-а.

Режим работы администрации:

понедельник- пятница: с 8.00 до 16.00,

перерыв на обед: с 12.00 до 13.00,

выходные дни: суббота, воскресенье, **нерабочие праздничные дни.**

Телефон: 8 (35145) 93-6-05.

Выдача справок, выписок – с 8.00 до 12.00

Адрес электронной почты администрации Еманжелинского сельского поселения:

**emangelinka@mail.ru**

2.7. Информирование заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется специалистом администрациив ходе устного приема граждан, по телефону, через электронную почту, информационные стенды или по письменному запросу.

Основными требованиями к информированию граждан о предоставлении муниципальной услуги являются: достоверность предоставляемой информации, четкость в изложении информации, полнота информирования.

**Порядок консультирования**

2.8. Консультации о порядке предоставления муниципальной услуги предоставляются работником отдела ЗАГСа, отвечающим за выдачу справок и выписок из домовой и похозяйственной книг, администрации поселения (далее – стол справок):

устно при личном обращении или по телефону;

в письменном виде.

2.9. При консультировании должны соблюдаться следующие требования:

компетентность;

своевременность;

полнота, доступность, четкость и наглядность форм изложения материала;

2.10. Если специалист, принявший звонок, не может самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) другому должностному лицу или же обратившемуся должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о названии отдела, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчества и должности работника, принявшего телефонный звонок.

Время разговора в среднем не должно превышать 10 минут.

2.11. Индивидуальное письменное консультирование осуществляется при наличии письменного обращения получателя муниципальной услуги.

Письменный ответ подписывает глава Еманжелинского сельского поселения и старший инспектор отдела, в нем указываются фамилия, инициалы и телефон исполнителя.

Ответ направляется письмом, факсом в зависимости от способа обращения получателя муниципальной услуги за консультацией или способа доставки, указанного в письменном обращении получателя муниципальной услуги.

# Сроки предоставления муниципальной услуги

2.12. Максимальное время ожидания в очереди при подаче соответствующих документов, а также на получение консультаций не должно превышать 40 минут.

**Перечень документов, представляемых заявителем**

2.14. Для получения справки, выписки из домовой и похозяйственной книг, заявитель предоставляет следующие документы:

при запросе информации, не содержащей данных о третьих лицах - документ, удостоверяющий личность заявителя;

при запросе информации, содержащей данные о третьих лицах - документ, удостоверяющий личность, и доверенности третьих лиц или документы, удостоверяющие право законных представителей;

при запросе информации, необходимой для оформления наследства - документ, удостоверяющий личность, свидетельство о смерти наследодателя, завещание наследодателя на имя заявителя или документы, подтверждающие его родство с наследодателем (свидетельства о рождении, браках, перемене имени, усыновлении, установлении отцовства);

представителем юридического лица:

документ, удостоверяющий личность, доверенность юридического лица на получение информации в его интересах;

при необходимости гражданами и юридическими лицами предоставляются домовая книга и технический паспорт домовладения;

**Требования к документам, представляемым заявителем**

2.15. Сбор и представление документов, указанных в [п.](file:///C:\Documents%20and%20Settings\infotd2\Рабочий%20стол\Еманжелинское%20сельское%20поселение\spravki%20(1).doc#sub_253#sub_253) 2.14., необходимых для получения муниципальной услуги, возлагается на заявителя;

для получения муниципальной услуги заявитель обращается с письменным или устным заявлением. В заявлении излагается существо обращения, с возможной полнотой указываются сведения, необходимые для его исполнения;

2.16. Представленные заявителем документы не должны содержать подчистки либо приписки, зачеркнутые слова и иные не оговоренные в них исправления, а также серьезных повреждений, не позволяющих однозначно истолковать их содержание.

2.17. Все документы представляются на бумажном носителе, в подлиннике. Документы, предъявляемые в копиях, и доверенности физических лиц должны быть нотариально удостоверены.

# Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги

2.18. В предоставлении муниципальной услуги может быть отказано в случае, если заявителем представлены документы, предусмотренные пунктом 2.14. административного регламента, не в полном объеме, а также если они не соответствуют требованиям, установленным пунктом 2.15. - 2.17. административного регламента.

2.19. Отказ в предоставлении муниципальной услуги не является препятствием для повторного обращения заявителя или его представителя после устранения причин, послуживших основанием для отказа.

2.20. Не подлежат рассмотрению запросы, содержащие ненормативную лексику и оскорбительные высказывания.

**Сведения о стоимости предоставления муниципальной услуги**

2.21. Муниципальная услуга по выдаче справок и выписок из домовой и похозяйственной книг предоставляется бесплатно.

# Требования к местам предоставления муниципальной услуги

# Требования к помещению

2.22. Помещение администрации поселения должно соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормам.

2.23. Помещения администрации поселения должны оснащаться:

туалетными комнатами для заявителей;

средствами пожаротушения;

системой охранной сигнализации;

системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

# Требования к входу в помещение

2.24. Вход в помещение администрации поселения в темное время суток должен освещаться.

2.25. Входы в помещения администрации поселения оборудуются с учетом нужд инвалидов и других групп населения с ограниченными возможностями передвижения.

2.26. Вход в помещение администрации поселения должен оборудоваться информационной табличкой, содержащей следующую информацию:

название администрации поселения;

адрес места нахождения;

график работы администрации поселения.

# 

# Требования к местам ожидания и к местам приема заявителей

2.27. Прием заявителей осуществляется в столе справок.

2.28. Места, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются информационными стендами, стульями и столами для возможности оформления документов.

2.29. Места ожидания приема оборудуются столами, стульями, канцелярскими принадлежностями.

2.30. Места приема заявителей оборудуются информационными табличками (вывесками) с указанием:

номера кабинета и названия отдела;

фамилии, имени, отчества и должности работника;

информации о днях и времени приема заявителей.

Таблички на дверях или стендах устанавливаются таким образом, чтобы при открытой двери были видны и читаемы.

2.31. Рабочее место каждого специалиста оборудуется персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим устройством, а также офисной мебелью.

# III. Административные процедуры

3.1. Последовательность [административных процедур](file:///C:\Documents%20and%20Settings\infotd2\Рабочий%20стол\Еманжелинское%20сельское%20поселение\spravki%20(1).doc#sub_122#sub_122).

Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

прием заявлений о предоставлении муниципальной услуги;

регистрация заявлений и передача их на исполнение;

анализ поступивших заявлений и документов;

исполнение заявления;

заверение копий архивных документов администрация поселения, находящихся на временном хранении в администрации Еманжелинского сельского поселения (до передачи в муниципальный архив);

регистрация справок, выписок, информационных писем или писем об отсутствии запрашиваемых сведений в архиве и выдача (отправка) их заявителю;

3.2. Прием заявлений о предоставлении муниципальной услуги и анализ поступивших заявлений и документов.

3.2.1 основанием для начала исполнения муниципальной услуги является поступление устного или письменного заявления гражданина или юридического лица в администрации поселения.

3.2.2 при личном обращении заявителя о предоставлении муниципальной услуги с документами, указанными в [пункте](file:///C:\Documents%20and%20Settings\infotd2\Рабочий%20стол\Еманжелинское%20сельское%20поселение\spravki%20(1).doc#sub_253#sub_253) 2.14. административного регламента, должностное лицо или сотрудник Еманжелинского сельского поселения, осуществляющие прием:

устанавливают личность заявителя;

изучают содержание заявления;

определяют степень полноты информации, содержащейся в заявлении и необходимой для его исполнения;

устанавливают полномочия заявителя на получение запрашиваемого документа. При письменном обращении гражданина или юридического лица [должностные лица](file:///C:\Documents%20and%20Settings\infotd2\Рабочий%20стол\Еманжелинское%20сельское%20поселение\spravki%20(1).doc#sub_128#sub_128) и сотрудники администрации поселения руководствуются [подпунктами 2.15.](file:///C:\Documents%20and%20Settings\infotd2\Рабочий%20стол\Еманжелинское%20сельское%20поселение\spravki%20(1).doc#sub_253#sub_253)- 2.17. административного регламента.

3.3. Регистрация заявлений.

3.3.1 заявления на выдачу справок:

выписки из [похозяйственной книги](file:///C:\Documents%20and%20Settings\infotd2\Рабочий%20стол\Еманжелинское%20сельское%20поселение\spravki%20(1).doc#sub_123#sub_123)**;**

на выдачу копии архивного документа;

регистрируются в журналах регистрации приема граждан, которые находятся в приемной главы администрации поселения, в день обращения с заявлением об оказании муниципальной услуги.

В течение одного дня с момента регистрации заявления передаются должностному лицу на рассмотрение.

3.3.2 должностное лицо администрации поселения накладывает резолюцию на заявление в день поступления и возвращает его сотруднику администрации поселения.

3.4. Исполнение заявлений.

3.4.1 подготовку справок осуществляют сотрудники стола услуг,

3.4.2 в справке, выписке в обязательном порядке должна содержаться ссылка на документ, послуживший основанием для осуществления записи, полный адрес домовладения при предъявлении домовой книги.

В случае, если справка выдана на основании обследования, необходимо указать в справке дату проверки и написания акта обследования.

3.4.3 выписки из домовой и [похозяйственной книг](file:///C:\Documents%20and%20Settings\infotd2\Рабочий%20стол\Еманжелинское%20сельское%20поселение\spravki%20(1).doc#sub_123#sub_123) и копий архивного документа подписываются главой Еманжелинского сельского поселения и старшим инспектором отдела ЗАГС и заверяются печатью администрации поселения.

3.4.4 оформленные в установленном порядке справки, выписки, копии архивных документов администрации поселения, информационные письма или письма об отсутствии необходимых заявителю архивных документов и информации в течение трех дней рассматриваются и подписываются уполномоченным на данные действия должностным лицом администрации поселения;

3.4.5 общий срок исполнения заявления 10 дней;

3.5. Регистрация выписок из домовой и похозяйственной книг:

3.5.1 регистрацию выписок из домовых и похозяйственных книг осуществляют сотрудники администрации поселения в журналах регистрации справок, выдаваемых гражданам, которые находятся в администрации поселения.

3.5.2 исполнение заявления считается законченным, если по нему приняты необходимые меры и заявитель проинформирован о результатах исполнения.

3.6. Права и обязанности получателя муниципальной услуги в процессе исполнения [административной процедуры](file:///C:\Documents%20and%20Settings\infotd2\Рабочий%20стол\Еманжелинское%20сельское%20поселение\spravki%20(1).doc#sub_122#sub_122)**.**

3.6.1 получатель муниципальной услуги вправе отказаться от получения муниципальной услуги на любой стадии ее представления. Получатель муниципальной услуги обязан:

представить в администрацию поселения документы в соответствии с перечнем, указанным в пункте 2.14. административном регламенте;

соблюдать требования к представлению документов в соответствии с [пунктами](file:///C:\Documents%20and%20Settings\infotd2\Рабочий%20стол\Еманжелинское%20сельское%20поселение\spravki%20(1).doc#sub_254#sub_254) 2.15 - 2.17. административного регламента.

3.7. Права и обязанности администрации поселения в процессе исполнения административной процедуры;

3.7.1 сотрудник, выполняющий услугу по выдаче населению справок, выписок из домовых и похозяйственных книг, при предоставлении услуги имеет право:

получать консультации [должностных лиц](file:///C:\Documents%20and%20Settings\infotd2\Рабочий%20стол\Еманжелинское%20сельское%20поселение\spravki%20(1).doc#sub_128#sub_128) администрации Еманжелинского сельского поселения;

вносить предложения по оптимизации предоставления муниципальной услуги;

3.7.2 сотрудники стола справок при предоставлении муниципальной услуги обязаны:

исполнять возложенные на них должностные обязанности;

соблюдать положения административного регламента.

# IV. Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги

4.1 Текущий контроль за соблюдением и исполнением работниками стола справок последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, осуществляется старшим инспектором отдела ЗАГС.

Текущий контроль осуществляется путем проведения указанным должностным лицом проверок соблюдения и исполнения работниками стола справок положений регламента, нормативных правовых актов Российской Федерации и муниципальных правовых актов.

Полнота и качество предоставления муниципальной услуги определяются по результатам проверки.

Проверки могут быть плановыми и внеплановыми. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки), или отдельные аспекты (тематические проверки). Проверка также может проводиться по конкретному обращению заявителя.

4.2 Работники, участвующие в предоставлении муниципальной услуги, несут ответственность за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемое) в ходе предоставления муниципальной услуги, в соответствии с требованиями действующего законодательства.

# V. Порядок обжалования действий (бездействия) и решений,

# осуществляемых (принятых) в ходе предоставления муниципальной услуги

5.1 Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) и судебное обжалование действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых при предоставлении муниципальной услуги.

5.2 Жалоба в досудебном (внесудебном) порядке рассматривается в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

5.3 Порядок судебного обжалования действий (бездействия) должностного лица, а также принимаемого им решения при исполнении муниципальной услуги определяется в соответствии с действующим гражданско-процессуальным законодательством.

Глава Еманжелинского

сельского поселения Е.В. Попова

Приложение

к [административному регламенту](file:///C:\Documents%20and%20Settings\infotd2\Рабочий%20стол\Еманжелинское%20сельское%20поселение\spravki%20(1).doc#sub_1000#sub_1000)

администрации Еманжелинского

сельского поселения

по предоставлению муниципальной

услуги «Выдача населению справок,

выписок из домовых и похозяйственных книг»

Блок – схема

последовательности действий при выдаче справок, выписок из

домовой и похозяйственной книг

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Обращение |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Прием заявлений |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Рассмотрение заявления | | | | |  | |
|  | |  | | |  | | |
| Анализ поступивших  заявлений и документов | | |  | Отказ в выдаче справок  и выписок | | |
|  | | |
| Регистрация заявлений,  справок и выписок | | |
|  | | |
| Исполнение заявления и  выдача справок и выписок | | |

Глава Еманжелинского

сельского поселения Е.В. Попова

Утверждено постановлением

Главы Еманжелинского сельского поселения   
от «02» \_\_\_\_11\_\_\_\_2011г. № 88

**Административный регламент   
по предоставлению муниципальной услуги по «Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма в Еманжелинском сельском поселении»**

**1. Общие положения**

1.1. Наименование муниципальной услуги - "Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального наймавЕманжелинском сельском поселении" (далее - муниципальная услуга).

Административный регламент Еманжелинского сельского поселения по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального наймавЕманжелинском сельском поселении» (далее - административный регламент) устанавливает сроки и последовательность административных процедур при предоставлении муниципальной услуги в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Административный регламент размещается на страничке администрации Еманжелинского сельского поселения на официальном сайте Еткульского муниципального района.

1.2. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;

- Гражданским кодексом Российской Федерации;

- Жилищным кодексом Российской Федерации;

- Федеральным законом от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в 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 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";

- Уставом Еманжелинского сельского поселения.

**2. Стандарт предоставления муниципальной услуги.**

2.1. Наименование муниципальной услуги – «Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального наймавЕманжелинском сельском поселении»(далее - муниципальная услуга).

2.2. Предоставление муниципальной услуги осуществляется уполномоченным структурным подразделением Администрации Еманжелинского сельского поселения, специалисты которого является ответственными исполнителями муниципальной услуги (далее – специалисты).

2.3. Получателями муниципальной услуги являются граждане Российской Федерации, являющиеся очередниками вЕманжелинскомсельском поселении (далее - заявители).

От имени заявителя могут выступать физические и юридические лица, имеющие право в соответствии с законодательством Российской Федерации либо в силу наделения их заявителями в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, полномочиями выступать от их имени (далее - заявители).

2.4. Результатом предоставления муниципальной услуги является предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма.

**3. Требования к порядку предоставления муниципальной услуги**

3.1. Порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги.

3.1.1. Местонахождение администрации Еманжелинского сельского поселения:

- адрес: Челябинская область, Еткульский район, с. Еманжелинка, ул. Лесная, 2-а.

- прием: понедельник - пятница с 8.00 до 16.00 часов, обед с 12.00 до 13.00 часов.

3.1.2. Информацию по процедуре предоставления муниципальной услуги можно получить у специалистов, ответственных за предоставление муниципальной услуги, по телефону: 8(35145) 93-6-05, 93-4-35, а также по электронной почте администрации Еманжелинского сельского поселении emangelinka@mail.ruЭтот e-mail защищен от спам-ботов. Для его просмотра в вашем браузере должна быть включена поддержка Java-script

3.1.3. Порядок получения информации заявителями по вопросам предоставления муниципальной услуги.

Информирование о предоставлении муниципальной услуги в администрации Еманжелинского сельского поселения осуществляется специалистами администрации Еманжелинского сельского поселения.

3.1.4. Специалист администрации Еманжелинского сельского поселения осуществляет информирование по следующим направлениям:

- о местонахождении и графике работы администрации Еманжелинского сельского поселения и отдела, непосредственно предоставляющего муниципальную услугу;

- о справочных телефонах администрации Еманжелинского сельского поселения;

- об адресе электронной почты администрации Еманжелинского сельского поселения;

- о порядке получения информации заинтересованными лицами по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе о ходе предоставления услуги.

3.1.5. Основными требованиями к консультации заявителей являются:

- актуальность;

- своевременность;

- четкость в изложении материала;

- полнота консультирования;

- наглядность форм подачи материала;

- удобство и доступность.

Время получения ответа при индивидуальном устном консультировании не должно превышать 10 минут.

3.1.6. Информирование заявителей о предоставлении муниципальной услуги осуществляется в форме:

- непосредственного обращения заявителей (при личном обращении либо по телефону) со специалистом отдела, ответственным за консультацию;

- электронное обращение;

- ответа на письменное и электронное обращение.

3.1.7. Требования к форме и характеру взаимодействия специалиста с заявителями:

- при ответе на телефонные звонки специалист отдела представляется, назвав свою фамилию, имя, отчество, должность, наименование отдела, предлагает представиться собеседнику, выслушивает и уточняет суть вопроса. Во время разговора следует произносить слова четко, избегать параллельных разговоров с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат;

- при личном обращении заявителей специалист отдела должен представиться, указать фамилию, имя и отчество, сообщить занимаемую должность, самостоятельно дать ответ на заданный заявителем вопрос;

- в конце консультирования (по телефону или лично) специалист отдела, осуществляющий консультирование, должен кратко подвести итоги и перечислить меры, которые следует принять заявителю (кто именно, когда и что должен сделать);

- ответ на письменные обращения и обращения по электронной почте дается в простой, четкой и понятной форме с указанием фамилии и инициалов, номера телефона специалиста отдела, исполнившего ответ на обращение. Ответ на письменное обращение подписывается главой Еманжелинского сельского поселения либо уполномоченным должностным лицом. Ответ на письменные обращения и обращения по электронной почте дается в срок, не превышающий 5 дней со дня регистрации обращения.

3.1.8. На информационном стенде в администрации Еманжелинского сельского поселения размещаются следующие информационные материалы:

- настоящий административный регламент;

- образцы заполнения заявлений;

- основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги;

- необходимая оперативная информация о предоставлении муниципальной услуги.

Информационные стенды, содержащие информацию о процедуре предоставления муниципальной услуги, размещены при входе в помещение администрации Еманжелинского сельского поселения.Информационные стенды должны быть максимально заметны, хорошо просматриваемы и функциональны.

3.2. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги (далее - документы):

- документ, подтверждающий личность заявителя;

- заявление гражданина о предоставлении информации об очередности в списках граждан на получение жилого помещения на условиях социального найма.

3.3. Срок предоставления муниципальной услуги составляет не более 5 дней со дня письменного обращения заявителя по почте или в день обращения при личном устном обращении.

3.4. Требования к местам предоставления муниципальной услуги:

- здания и помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, должны содержать сектора для информирования, ожидания и приема заявителей;

- сектор для информирования заявителей должен быть оборудован информационными стендами;

- сектор ожидания следует оборудовать местами для сидения, а также столами (стойками) для возможности записи информации с наличием в указанных местах бумаги и ручек.

3.5. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

**4. Административные процедуры.**

4.1. Предоставление муниципальной услуги включает в себя выполнение следующих административных процедур:

при направлении документов по почте:

- прием, регистрация документов от заявителя, направление документов в отдел для предоставления муниципальной услуги;

- рассмотрение заявлений о предоставлении информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма;

- при личном обращении заявителя:

- прием заявителя, проверка документов (в день обращения);

- предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма.

4.2. Основанием для начала исполнения административного действия по приему, регистрации документов от заявителя, направлению документов в отдел для предоставления муниципальной услуги является получение документов по почте. Ответственным за исполнение данного административного действия является должностное лицо администрации Еманжелинского сельского поселения, ответственное за прием и регистрацию документов. Результатом исполнения административного действия является направление документов в отдел для дальнейшего рассмотрения и подготовки ответа.

Срок исполнения данного административного действия составляет не более 3 дней.

Основанием для начала исполнения административного действия по приему заявителя, проверке документов является обращение заявителя к специалисту, ответственному за предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма.

Заявитель может обратиться к специалисту отдела лично либо через своего законного представителя.

Ответственным за исполнение данного административного действия является специалист отдела, ответственный за предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма:

- определяет предмет обращения, проверяет документ, удостоверяющий личность заявителя.

Срок исполнения данного административного действия составляет не более 30 минут.

Максимальный срок ожидания в очереди для получения муниципальной услуги - не более 20 минут.

4.3. Основанием для начала исполнения административного действия по рассмотрению заявлений либо продлению срока рассмотрения заявления граждан является поступление документов от заявителя.

Специалист, ответственный за предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма:

- по результатам проверки заявлений производит сверку с базой данных, осуществляет подготовку проекта ответа или проекта ответа об отказе в предоставлении информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма.

Ответ об отказе в предоставлении информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма должен содержать:

- сведения о заявителе;

- причину и основание для отказа;

- способ обжалования принятого решения.

**5. Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги.**

5.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги осуществляется Главой Еманжелинского сельского поселения.

Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения специалистами положений настоящего административного регламента.

5.2. Контроль полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляется главой Еманжелинского сельского поселения и включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

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

**6. Порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления муниципальной услуги.**

6.1. Заявители имеют право на обжалование действий (бездействия) и решений должностных лиц, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления муниципальной услуги.

6.2. Жалоба на действия (бездействие) и решения должностных лиц (далее - жалоба) может быть подана как в форме устного обращения, так и в письменной (в том числе электронной) форме:

1) по адресу: 456574, Челябинская область, Еткульский район, с. Еманжелинка, ул. Лесная, 2-а;

2) по телефону/факсу: 8(35145) 93-6-05;

3) по электронной почте: emangelinka@mail.ruЭтот e-mail защищен от спам-ботов. Для его просмотра в вашем браузере должна быть включена поддержка Java-script

6.3. Заявитель в своей письменной жалобе в обязательном порядке указывает либо наименование администрации Еманжелинского сельского поселения, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свою фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации жалобы, излагает суть жалобы, ставит личную подпись и дату.

Жалоба подается на имя Главы Еманжелинского сельского поселения. В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к письменной жалобе документы и материалы либо их копии.

Жалоба может быть подана в форме устного обращения на личном приеме заявителей. Прием заявителей в администрации Еманжелинского сельского поселения осуществляется главой Еманжелинского сельского поселения и его заместителем. Прием заявителей Главой Еманжелинского сельского поселения и его заместителем осуществляется в соответствии с графиком работы администрации Еманжелинского сельского поселения лично и по телефону. При личном приеме заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устной жалобы заносится в карточку личного приема заявителя. В случае если изложенные в устной жалобе факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на жалобу с согласия заявителя может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема заявителя. В остальных случаях дается письменный ответ. В ходе личного приема заявителю может быть отказано в дальнейшем рассмотрении жалобы, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.

Жалоба может быть подана по электронной почте на адрес электронной почты администрации Еманжелинского сельского поселения, указанный в пункте 6.2 данного административного регламента. Требования, предъявляемые к жалобе в электронной форме, аналогичны требованиям к жалобе в письменной форме.

6.4. Письменная жалоба и жалоба по электронной почте должны быть рассмотрены администрацией Еманжелинского сельского поселения в течение 30 дней со дня их регистрации в администрации Еманжелинского сельского поселения. В исключительных случаях, когда для проверки и решения, поставленных в жалобе вопросов требуется более длительный срок, допускается продление главой Еманжелинского сельского поселения сроков ее рассмотрения, но не более чем на 30 дней, о чем сообщается заявителю, подавшему жалобу, в письменной форме с указанием причин продления.

6.5. Порядок подачи, рассмотрения и разрешения жалоб, направляемых в суды и арбитражные суды, определяется законодательством Российской Федерации о гражданском судопроизводстве и судопроизводстве в арбитражных судах.

6.6. Жалоба считается разрешенной, если рассмотрены все поставленные в ней вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные (в том числе в электронной форме) и устные с согласия заявителя ответы.