

**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 постановления о присвоении почтового адреса объекту недвижимости, об изменении почтового адреса объекту недвижимости, об определении ориентира земельному участку»**

**1. Общие положения**

1.1.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» (далее - административный регламент) юридическим и физическим лицам разработан в целях повышения качества исполнения муниципальной услуги, определяет сроки и последовательность действий при предоставлении муниципальной услуги.

**2. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

2.1. Предоставление муниципальной услуги «Выдача постановления о присвоении почтового адреса объекту недвижимости, об изменении почтового адреса объекту недвижимости, об определении ориентира земельному участку» (далее - муниципальная услуга) осуществляется непосредственно ведущим специалистом администрации Еманжелинского сельского поселения.

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

2.3. Конечным результатом предоставления муниципальной услуги является предоставление постановления о присвоении почтового адреса объекту недвижимости, постановления об изменении почтового адреса объекту недвижимости, постановления об определении ориентира земельному участку.

2.4. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

Конституцией Российской Федерации;

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

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 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. Заявителями могут быть физические лица, достигшие возраста 18 лет, юридические лица, органы государственной власти и органы местного самоуправления (далее – заявители).

**3. Порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги**

Муниципальная услуга предоставляется в администрации Еманжелинского сельского поселения по адресу: 456574 Челябинская область, Еткульский район, 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) 93-4-35, 93-6-05.

Адрес электронной почты администрации Еманжелинского сельского поселения: **emangelinka@mail.ru.**

Информирование заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется специалистом приемной 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.

**4. Перечень оснований для отказа в приеме документов для предоставления муниципальной услуги**

Оснований для отказа в приеме документов для предоставления муниципальной услуги нет.

В случае поступления заявления, не соответствующего требованиям по форме и содержанию заявлению о подготовке постановления о присвоении почтового адреса объекту недвижимости, об изменении почтового адреса объекту недвижимости, об определении ориентира земельному участку, оно подлежит рассмотрению в порядке, предусмотренном законодательством для рассмотрения обращений граждан в органы местного самоуправления.

**5. Перечень оснований для отказа в предоставлении**

**муниципальной услуги**

Основанием для приостановления либо отказа в предоставлении муниципальной услуги является отсутствие документов, необходимых при подаче указанных заявлений.

**6. Сведения о стоимости предоставления муниципальной услуги**

Муниципальная услуга по подготовке постановления о присвоении почтового адреса объекту недвижимости, об изменении почтового адреса объекту недвижимости, об определении ориентира земельному участку предоставляется бесплатно.

**7. Сроки ожидания при предоставлении муниципальной услуги**

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о подготовке постановления о присвоении почтового адреса объекту недвижимости, об изменении почтового адреса объекту недвижимости, об определении ориентира земельному участку не должен превышать 15 минут.

**8. Требования к помещению, в котором предоставляется**

**муниципальная услуга**

На входе в администрацию Еманжелинсокого сельского поселения, в доступном для обозрения месте, размещается информация о режиме работы уполномоченного органа по предоставлению муниципальной услуги.

Внутри помещения устанавливается информационный стенд, на котором размещаются требования к письменному заявлению.

Рабочие места должностных лиц, предоставляющих муниципальную услугу, оснащаются компьютерами и оргтехникой, позволяющей организовать исполнение муниципальной услуги в полном объеме.

Место приема заявителей оборудуется стульями, столом, средствами оказания первой медицинской помощи. Заявители обеспечиваются канцелярскими принадлежностями.

**9. Административные процедуры**

9.1. Основанием для начала предоставления муниципальной услуги является личное обращение заявителя (его представителя, доверенного лица) к специалисту приемной администрации (далее - специалист) с комплектом документов, необходимых для предоставления услуги и указанных в разделе 9.5. настоящего административного регламента.

9.2. Специалист, устанавливает предмет обращения, устанавливает личность заявителя, проверяет документ, удостоверяющий личность.

9.3. Специалист, проверяет полномочия заявителя, в том числе полномочия представителя правообладателя действовать от его имени, полномочия представителя юридического лица действовать от имени юридического лица.

9.4. Специалист, проверяет наличие всех необходимых документов исходя из соответствующего перечня документов, представляемых на предоставление муниципальной услуги.

9.5. Специалист принимает, регистрирует заявление гражданина (приложение № 2-5) и направляет на рассмотрение главе Еманжелинского сельского поселения.

Заявление с визой главы Еманжелинского сельского поселения направляется ведущему специалисту администрации для исполнения.

К заявлению прилагается:

а) для подготовки постановления о присвоении почтового адреса объекту недвижимости (земельный участок, жилой дом, часть жилого дома, квартире в многоквартирном жилом доме, гаражу и т.д.):

ксерокопия паспорта собственника объекта недвижимости (при оформлении по доверенности – ксерокопия паспорта и нотариально заверенная доверенность доверенного лица);

ксерокопии правоустанавливающих и правоудостоверяющих документов на объекты недвижимости;

для наследников: ксерокопия свидетельства о смерти собственника объекта недвижимости;

ксерокопия справки из нотариальной конторы о том, что гражданин является наследником;

дополнительно:

в случае если земельный участок расположен в садоводческом или дачном товариществе предоставляются ксерокопии справки председателя товарищества о принадлежности земельного участка и схемы расположения данного земельного участка;

в случае нахождения объектов недвижимости на праве общей долевой собственности заявления и перечисленные документы принимаются от каждого собственника объекта недвижимости;

б) для подготовки постановления о присвоении почтового адреса земельному участку, образованному в результате раздела:

ксерокопия паспорта собственника земельного участка (при оформлении по доверенности – ксерокопия паспорта и нотариально заверенная доверенность доверенного лица);

ксерокопия свидетельства о государственной регистрации права на земельный участок, подлежащий разделу;

ксерокопия заключения о возможности раздела земельного участка;

ксерокопия схемы раздела земельного участка;

дополнительно: в случае нахождения земельного участка в общей долевой собственности заявления и свидетельства о государственной регистрации права на земельный участок принимаются от каждого собственника земельного участка.

в) для подготовки постановления об определении ориентира земельному участку:

ксерокопия паспорта собственника земельного участка (при оформлении по доверенности – ксерокопия паспорта и нотариально заверенная доверенность доверенного лица);

ксерокопии правоустанавливающих документов на земельный участок;

для наследников:

ксерокопия свидетельства о смерти собственника объекта недвижимости;

ксерокопия справки из нотариальной конторы о том, что гражданин является наследником;

ксерокопия схемы расположения земельного участка;

дополнительно: в случае нахождения земельного участка в общей долевой собственности заявления и свидетельства о государственной регистрации права на земельный участок принимаются от каждого собственника земельного участка.

г) для подготовки постановления об изменении почтового адреса объектам недвижимости (земельному участку, жилому дому, части жилого дома, квартире в многоквартирном жилом доме, гаражу и т.д.):

ксерокопия паспорта собственника объекта недвижимости (при оформлении по доверенности – ксерокопия паспорта и нотариально заверенная доверенность доверенного лица);

ксерокопия свидетельства о государственной регистрации права на объект недвижимости;

для наследников:

ксерокопия свидетельства о смерти собственника объекта недвижимости;

ксерокопия справки из нотариальной конторы о том, что гражданин является наследником;

дополнительно: в случае нахождения объекта недвижимости в общей долевой собственности заявления и свидетельства о государственной регистрации права на объект недвижимости принимаются от каждого собственника объекта недвижимости.

9.6. При установлении фактов отсутствия необходимых документов, несоответствия представленных документов требованиям, указанным в разделе 9.5. настоящего административного регламента, ведущий специалист уведомляет заявителя о наличии препятствий для предоставления муниципальной услуги, объясняет заявителю содержание выявленных недостатков представленных документов и предлагает принять меры по их устранению:

при согласии заявителя устранить препятствия ведущий специалист администрации возвращает предоставленные документы;

при несогласии заявителя устранить препятствия ведущий специалист администрации обращает его внимание, что указанное обстоятельство может препятствовать предоставлению муниципальной услуги.

**10. Условия и сроки предоставления услуги**

Срок оказания муниципальной услуги не должен превышать 30 календарных дней.

Подготовленные постановления о присвоении почтового адреса объекту недвижимости, об изменении почтового адреса объекту недвижимости, об определении ориентира земельному участку передаются способом, указанным лично в ходе приема граждан, лично заявителю на рабочем месте специалиста отдела архитектуры, градостроительства, земельных и имущественных отношений.

В случае приостановления либо отказа выдачи постановления о присвоении почтового адреса объекту недвижимости, об изменении почтового адреса объекту недвижимости, об определении ориентира земельному участку на основании настоящего административного регламента, заявитель уведомляется по телефону или в письменном виде в течение двух дней.

**11. Контроль за предоставлением муниципальной услуги**

11.1. Текущий контроль по соблюдению последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению настоящей муниципальной услуги и принятию обоснованных решений ведущим специалистом осуществляется главой Еманжелинского сельского поселения или его заместителем.

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

12.1. Заявитель имеет право обратиться с жалобой к главе Еманжелинского сельского поселения на приеме граждан или направить письменное обращение.

12.2. При обращении заявителя в письменной форме срок рассмотрения жалобы не должен превышать 30 дней с момента регистрации такого обращения.

12.3. Заявитель в своем письменном обращении (жалобе) в обязательном порядке указывает либо наименование органа, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, а также свою фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

12.4. По результатам рассмотрения обращения (жалобы) должностное лицо принимает решение об удовлетворении требований заявителя либо об отказе в удовлетворении обращения (жалобы).

12.5. Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения (жалобы), направляется заявителю по адресу, указанному в обращении, простым письмом.

**13. Заключительные положения**

13.1. Настоящий административный регламент является обязательным для исполнения специалистами Еманжелинского сельского поселения.

13.2. Неисполнение или ненадлежащее исполнение настоящего административного регламента специалистами администрации Еманжелинского сельского поселения влечет за собой дисциплинарную ответственность, установленную законодательством Российской Федерации.

ПРИЛОЖЕНИЕ №1

к административному регламенту

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»

# Блок-схема предоставления муниципальной услуги

Гражданин

Направление

Почтой

Лично

Электронной связью

Прием и регистрация заявления

Рассмотрение заявления главой администрации Динского сельского поселения Динского района

Направление заявления специалисту отдела архитектуры, градостроительства, земельных и имущественных отношений для исполнения

Подготовка ответа и направление заявителю

Гражданин

Глава Еманжелинского

Сельского поселения Е.В. Попова

ПРИЛОЖЕНИЕ №2

к административному регламенту

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»

# Главе Еманжелинского сельского поселения

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

(Ф.И.О. главы)

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

(Ф.И.О. заявителя полностью)

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

проживающего по адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

номер контактного телефона: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

З А Я В Л Е Н И Е

Прошу Вас присвоить почтовый адрес земельному участку (или жилому дому, части жилого дома, квартире расположенной в многоквартирном жилом доме, гаражу и т.д.) расположенному (ой) в с. Еманжелинка по ул. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(наименование улицы)

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

Дата Личная подпись

# 

ПРИЛОЖЕНИЕ №3

к административному регламенту

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»

# Главе Еманжелинского сельского поселения

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

(Ф.И.О. главы)

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

(Ф.И.О. заявителя полностью)

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

проживающего по адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

номер контактного телефона: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

З А Я В Л Е Н И Е

Прошу присвоить почтовый адрес земельному участку, образованному в результате раздела земельного участка с кадастровым номером \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ расположенному в с. Еманжелинка по ул. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

(наименование улицы, номер)

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

Дата Личная подпись

# 

ПРИЛОЖЕНИЕ №4

к административному регламенту

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»

# Главе Еманжелинского сельского поселения

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

(Ф.И.О. главы)

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

(Ф.И.О. заявителя полностью)

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

проживающего по адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

номер контактного телефона: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

З А Я В Л Е Н И Е

Прошу Вас определить ориентир земельному участку, расположенному в границах Еманжелинского сельского поселения\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(месторасположение)

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

Дата Личная подпись

# 

ПРИЛОЖЕНИЕ №5

к административному регламенту

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»

# Главе Еманжелинского сельского поселения

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

(Ф.И.О. главы)

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

(Ф.И.О. заявителя полностью)

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

проживающего по адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

номер контактного телефона: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

З А Я В Л Е Н И Е

Прошу Вас изменить почтовый адрес земельному участку (или жилому дому, части жилого дома, квартире расположенной в многоквартирном жилом доме, гаражу и т.д.), расположенному (ой) в с. Еманжелинка по ул. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

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

Дата Личная подпись

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» ноября 2011г. № 88

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ  
Администрации Еманжелинского сельского поселения по   
рассмотрению обращений граждан**

**I. Общие положения.**

1. Настоящий административный регламент разработан для   
обеспечения права граждан на территории Еманжелинского сельского поселения обращаться лично или направлять индивидуальные и коллективные обращения к главе Еманжелинского сельского поселения (далее – главе поселения), а также в целях повышения качества рассмотрения обращений граждан в администрации Еманжелинского сельского поселения (далее – администрации). Регламент определяет сроки и последовательность действий (административные процедуры) при рассмотрении обращений граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан в администрации.

2. Рассмотрение обращений граждан осуществляется в соответствии   
с Конституцией Российской Федерации, федеральными законами от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», от 06.10.2003г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Уставом Еманжелинского сельского поселения, настоящим Административным регламентом администрации Еманжелинского сельского поселения по рассмотрению обращений граждан (далее – регламент).

3. Обращения граждан рассматривают Глава сельского поселения, заместитель главы администрации поселения, специалисты администрации поселения.

4. Рассмотрение обращений граждан включает рассмотрение письменных обращений граждан, устных обращений граждан, поступивших в ходе личного приема, обращений, поступивших по электронным средствам связи.

5. В административном Регламенте используются следующие термины и определения:

**административный регламент** – нормативный правовой акт, определяющий сроки и последовательность действий и (или принятия решений органа местного самоуправления, влекущих возникновение, изменение или прекращение правоотношений или возникновение (передачу) документированной информации (документа);

**административная процедура** – последовательность действий органа местного самоуправления по рассмотрению обращений;

**должностное лицо** – лицо, постоянно, временно или в соответствии со специальными полномочиями осуществляющее деятельность по рассмотрению обращений или выполняющее организационно-распорядительные или административно-хозяйственные функции в органе местного самоуправления – администрации сельского поселения;

**обращение** – направленное в органы местного самоуправления поселения или должностному лицу устное или письменное предложение, заявление или жалоба;

**предложение** – рекомендация по совершенствованию нормативных  
правовых актов или деятельности органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности местного сообщества;

**заявление** – просьба о содействии в реализации конституционных прав и свобод, либо сообщение о нарушении законов или иных нормативных правовых актов, недостатков в работе органов местного самоуправления или должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов или должностных лиц;

**жалоба** – просьба о восстановлении или защите нарушенных прав, свобод или законных интересов;

**коллективное обращение** – обращение двух и более лиц по общему для них вопросу, а также принятое на митинге или собрании путем голосования (подписанное инициаторами коллективного обращения) или путем сбора подписей.

**II. Требования к порядку рассмотрения обращений:**

**Порядок информирования граждан о рассмотрении обращений в администрации поселения:**

6. Информирование граждан о рассмотрении обращений в   
администрации сельского поселения осуществляется путем размещения информации о приеме работниками администрации, режиме работы администрации, телефонах в средствах массовой информации, официальном сайте администрации в системе «Интернет», в фойе служебного здания администрации сельского поселения по адресу: с. Еманжелинка, ул. Лесная, 2-а, а также предоставлением консультаций специалистами администрации поселения по телефонам или при личном обращении граждан;

7. В информационных материалах указываются фамилия, имя,   
отчество должностного лица, его должность, время и место приема граждан, вопросы, рассмотрение которых входит в его компетенцию;

8. Справочную работу по обращениям граждан на имя главы Еманжелинского сельского поселения ведут: по письменным обращениям, обращениям на «сайт в системе «Интернет», обращениям на личном приеме Главы поселения – специалист администрации по делопроизводству.

9. При ответах на телефонные звонки работники администрации подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся граждан по интересующим их вопросам. Ответ должен начинаться с информации о наименовании структурного подразделения, в которое позвонил гражданин, фамилии, имени, отчества и должности работника, принявшего телефонный звонок.

Если работник, принявший звонок, не имеет возможности ответить на поставленный в обращении вопрос, он должен сообщить гражданину телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

**Условия и сроки рассмотрения обращений граждан:**

10. Рассмотрение обращений граждан осуществляется в течение 30   
дней со дня регистрации обращения, если не установлен более короткий контрольный срок исполнения.

В исключительных случаях срок рассмотрения обращения может быть продлен главой поселения, не более чем на 30 дней, с обязательным уведомлением гражданина о продлении срока рассмотрения обращения.

В администрации поселения рассматриваются обращения граждан по вопросам, находящимся в ведении Главы сельского поселения и администрации поселения в соответствии с Уставом Еманжелинского сельского поселения, законами Российской Федерации и Челябинской области.

11. Обращения, содержащие вопросы защиты прав детей, предложения по предотвращения возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, рассматриваются безотлагательно.

12. Исполнение поручений по обращениям граждан, поступивших из государственных органов управления, должно осуществляться в срок не более 15 дней с выездом на место в случае необходимости.

13. Обращения граждан, поступившие в администрацию из средств массовой информации, органов политических партий и общественных организаций (в том числе с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения), рассматриваются как обычные обращения.

14. Делопроизводство по обращениям граждан осуществляет специалист администрации поселения, ответственный за ведение делопроизводства в соответствии с должностными обязанностями.

15. Сотрудники администрации, работающие с обращениями граждан, несут персональную ответственность за сохранность находящихся у них документов и обращений и использование сведений, содержащихся в них, только в служебных целях.

Запрещается разглашение содержащейся в обращениях информации о частной жизни заявителей без их согласия.

16. При утрате исполнителем письменного обращения гражданина, в администрации в двухдневный срок проводится служебное расследование, о результатах которого информируется Глава поселения и заместитель главы администрации.

17. При уходе в отпуск, исполнитель обязан в последний рабочий день передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения граждан должностному лицу, временно его замещающему.

При переходе на другую работу или освобождении от занимаемой должности в администрации поселения, исполнитель обязан в последний рабочий день сдать все числящиеся за ним обращения граждан.

**III. Административные процедуры.**

**Последовательность административных действий (процедур).**

20. Рассмотрение обращений граждан в администрации включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и первичную обработку обращений граждан;

- регистрацию и аннотирование поступивших обращений;

- направление обращений на рассмотрение;

- рассмотрение обращений специалистами администрации;

- рассмотрение обращений, поступивших на имя главы поселения по сети «Интернет» или электронной почте;

- личный прием граждан;

- постановка обращений граждан на контроль;

- продление срока рассмотрения обращений граждан;

- оформление ответа на обращения граждан;

- предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращений;

- порядок и формы контроля за исполнением поручений по рассмотрению обращений граждан.

**Прием и первичная обработка письменных обращений.**

21. Основанием для начала действий по рассмотрению обращений граждан является личное обращение гражданина в администрацию или поступление обращения гражданина с сопроводительным документом из других государственных органов для рассмотрения по поручению.

22. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином либо его представителем, поступить по почте или по электронным средствам связи.

23. Обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать наименование органа местного самоуправления (главе поселения, администрации) либо фамилию, имя и отчество соответствующего должностного лица, а также свою фамилию, имя и отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, изложение сути обращения, личную подпись заявителя и дату.

В случае необходимости к письменному обращению прилагаются документы (в подлинниках или копиях).

24. Документы, адресованные Главе сельского поселения, в администрацию поселения или должностным лицам администрации, получает специалист администрации поселения.

25. Полученные документы сразу проверяются на правильность адресования, оформления и доставки, целостность упаковки, наличие указанных вложений и конверта. Ошибочно (не по адресу) поступившие документы возвращаются на почту в день поступления.

26. Поступившие документы (паспорта, военные билеты, трудовые книжки и т.д.) подкалываются впереди текста обращения. В случае отсутствия текста обращения, сотрудником администрации, принимающим почту, составляется справка с текстом "обращение отсутствует", датой и личной подписью, которая приобщается к поступившим документам.

27. Непосредственно от граждан письменные обращения принимаются специалистом администрации поселения, ответственного за делопроизводство. Не принимаются обращения, не содержащие подписи заявителя и адреса для ответа. Обращения, присланные из государственных органов по вопросам, не входящим в компетенцию администрации Еманжелинского сельского поселения, возвращаются в трехдневный срок в организацию - отправитель.

По просьбе заявителя при сдаче документа ему выдается расписка о получении обращения с указанием даты, количества полученных листов, телефоном для справок по обращениям граждан и фамилией сотрудника, получившего документы. Никаких отметок на копиях или вторых экземплярах принятых обращений не делается.

28. Обращения, поступившие на имя Главы поселения с пометкой "лично", не вскрываются и передаются адресату в день поступления.

29. Обращения и ответы о результатах рассмотрения обращений, поступившие по факсу или электронной почте через отдел информационного обеспечения, принимаются и регистрируются в установленном порядке.

В случае, если обращение, поступившее с пометкой «лично», не является письмом личного характера, получатель должен передать его для регистрации в установленном порядке.

30. При получении обращения нестандартного по весу, размеру, форме, имеющее неровности по бокам, заклеенное липкой лентой, имеющее странный запах, цвет, в котором прощупываются вложения нехарактерные для почтовых отправлений (порошок, провода и т.п.), работник должен, немедленно, не вскрывая отправления, сообщить об этом Главе поселения, а в случае его отсутствия – зам. главы администрации, и действовать в соответствии с Инструкцией о мерах безопасности при приеме и регистрации корреспонденции, поступающей в администрацию сельского поселения.

31. Результатом выполнения действий по приему и первичной обработке обращений граждан является запись информации о них в журналы и компьютерные базы данных, а также передача поступивших обращений на регистрацию.

**Регистрация и аннотирование поступивших обращений.**

32. Поступившее в администрацию обращение регистрируется в день поступления в журнале регистрации. В правом нижнем углу первой страницы обращения проставляется даты регистрации и регистрационный номер.

33. Работники, осуществляющие аннотацию обращений прочитывают их, определяют тематику и тип, выявляют поставленные заявителем вопросы. При регистрации обращения в журнал регистрации заносят фамилию и инициалы заявителя в именительном падеже, и его адрес, краткое содержание обращения. Если обращение подписано двумя и более авторами, то оно регистрируется с обозначением коллективного авторства и одного из заявителей, в адрес которого просят направить ответ, либо в адрес указанный первым.

Коллективными являются также обращения, поступившие от имени коллективов организаций, жителей населенных пунктов, содержащиеся в резолюциях собраний и митингов. В журнале регистрации указывается тип обращения /письмо, телеграмма, доставлено лично, передано по факсу, электронной почте/, вид /просьба помощи, жалоба/, откуда получено в случае переадресовки, дата и исходящий номер сопроводительного документа.

34. Поступившие обращения проверяются на повторность в день поступления. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный срок рассмотрения, или заявитель не удовлетворен полученным ответом. Если обращение установлено повторным, в журнале регистрации делается соответствующая отметка.

35. При регистрации обращения в соответствии с изложенной темой в журнале регистрации проставляется тема обращения. Если в обращении ставится несколько вопросов, то указывается в журнале все вопросы.

36. Результатом выполнения действий по регистрации и аннотированию обращений является регистрация обращений в журнале регистрации и их подготовка к передаче на рассмотрение главе поселения или должностным лицам администрации.

**Направление обращений на рассмотрение.**

37. Полученные и зарегистрированные в установленном порядке письменные обращения граждан направляются в день регистрации для рассмотрения Главе поселения или, в случае временного его отсутствия, лицу, его замещающему.   
В соответствии с резолюцией Главы поселения обращение направляется в двухдневный срок для рассмотрения и исполнения соответствующему должностному лицу, которое обязано в установленные сроки дать ответ заявителю и проинформировать специалиста по делопроизводству.

38. Ответы заявителям из администрации поселения даются на бланках администрации.

39. Сопроводительные письма о возврате неверно присланных обращений подписываются Главой поселения или зам. главы администрации поселения.

40. Для исполнения, обращения граждан передаются работнику, ответственному за исполнение обращения.

41. Результатом выполнения действий по направлению обращений на рассмотрение является передача зарегистрированных обращений с резолюциями – поручениями Главы поселения на рассмотрение в подразделения администрации в соответствии с их компетенцией. Передачу документов осуществляет работник, отвечающий за получение и регистрацию обращений граждан.

**Рассмотрение обращений в структурных подразделениях администрации.**

42. Направленные Главой поселения для рассмотрения письменные обращения граждан рассматриваются и на них даются письменные ответы в срок не более 30 дней со дня их регистрации в деле. Обращения, на которых Главой поселения указан иной /более короткий/ срок исполнения - рассматриваются к указанному сроку.

43. Поручения по рассмотрению обращений граждан должны содержать: фамилию и инициалы должностных лиц, которым дается поручение, кратко сформулированный текст, предписывающий действия, порядок и срок исполнения, подпись руководителя с расшифровкой и датой. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

44. Если в тексте поручения указано на исполнение «срочно» или «оперативно», исполнение обращения осуществляется соответственно в 3-дневный или 10-дневный сроки, считая от даты подписания документа. Исполнение поручений Губернатора Челябинской области о рассмотрении обращений граждан осуществляется в 15-дневный срок с выездом на место.

45. Обращения должны рассматриваться тем специалистом, которому это поручено. Руководители и специалисты могут рассмотреть обращение непосредственно в администрации или с выездом на место.

46. Контроль за сроками исполнения, а также централизованную подготовку обобщающего ответа /в случае рассмотрения обращения несколькими должностными лицами/ осуществляет исполнитель, указанный в поручении Главы поселения первым. Соисполнители не позднее 3-х дней до истечения срока исполнения обращения должны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

В особых случаях допускается перепоручение другому органу или структурному подразделению рассмотрение обращения по согласованию с заместителем главы администрации поселения.

47. В случае, если обращение, по мнению исполнителя, направлено не по принадлежности, он в двухдневный срок возвращает его ответственному специалисту администрации с указанием специалиста которому, по его мнению следует направить обращение.

48. Обращения с просьбами о личном приеме у Главы поселения передаются в день получения специалисту по делопроизводству и рассматриваются как обычные обращения.   
В случае необходимости авторам таких обращений может быть направлено сообщение о порядке работы администрации поселения, личного приема населения, а само заявление оформляется «В дело» как исполненное.

49. Письменные обращения без подписи, содержащие конкретные важные вопросы, направляются в двухдневный срок для сведения по ведомственной принадлежности. В необходимых случаях такие обращения доводятся до сведения Главы поселения.  
Обращения, в которых содержится информация о совершенном или готовящемся преступлении, немедленно направляются для проверки в правоохранительные органы.

50. Обращения граждан, поступившие в администрацию поселения по «Прямой линии» телефонной связи, лично к Главе поселения или заместителю главы администрации, специалистам на собраниях граждан, должны поступать от их организаторов обобщенными для регистрации в администрации поселения.  
Такие обращения в соответствии с поручением главы сельского поселения рассматриваются в установленном порядке, а их заявителям должен даваться письменный ответ в указанные сроки.

51. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в случае необходимости в установленном законодательством порядке дополнительные материалы и получить объяснения у заявителя и иных юридических и физических лиц;

- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

52. Должностное лицо на основании полученного в установленном порядке запроса обязано в течение 15 дней предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержаться сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

53. Должностное лицо, которому направлено обращение, вправе не рассматривать его по существу по основаниям, указанным в п. 58 Административного регламента.

54. Результатом рассмотрения обращений в структурных подразделениях администрации является разрешение поставленных в обращениях вопросов, подготовка ответов заявителям либо направление в уполномоченные государственные органы обращений для рассмотрения и принятия мер по разрешению содержащихся в них вопросов и ответа заявителям.

**Продление срока рассмотрения обращений.**

55. Рассмотрение обращений граждан может быть продлено на срок не более 30 дней, если для разрешения поставленных в обращениях вопросов требуются специальные проверки, экспертизы, истребование дополнительных материалов.

56. Решение о продлении срока рассмотрения обращения принимает Глава поселения или заместитель Главы администрации по служебной записке ответственного исполнителя с сообщением об этом заявителю.

57. Если контроль за рассмотрением обращения установлен органами государственной власти Российской Федерации или органами Государственной власти Челябинской области, то исполнитель обязан заблаговременно согласовать с ними продление срока рассмотрения обращения.

**Перечень оснований для отказа в рассмотрении обращения граждан по существу.**

58. Не рассматриваются обращения по существу, если:

58.1 в письменном обращении содержится вопрос, на который многократно давались письменные ответы в связи с раннее направлявшимися обращениями и при этом в обращении нет новых доводов или обстоятельств, при условии, что указанное обращение и ранее направлявшиеся обращения рассматривались одним и тем же специалистом администрации или одним и тем же должностным лицом;

58.2. по вопросам, содержащимся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение;

58.3. в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью или имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

58.4. в обращении отсутствуют фамилия заявителя и почтовый адрес для ответа;

58.5. в обращении содержится заявление о прекращении рассмотрения предыдущего обращения;

58.6. текст письменного обращения не поддается прочтению;

58.7. ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

59. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в двухдневный срок возвращается заявителю, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

60. На обращения, не содержащие жалоб, предложений, ходатайств (в том числе стандартные поздравления, соболезнования, информация для сведения и т.п.) ответы не даются.

61. Об отказе в рассмотрении обращения по существу письменно сообщается заявителю.

**Оформление ответа на обращения граждан и порядок передачи результата.**

62. Результатом рассмотрения письменных обращений граждан в администрации района является разрешение по существу всех поставленных в них вопросов, принятие необходимых мер и направление заявителям необходимых письменных ответов.

63. Результатом рассмотрения устных обращений граждан, в том числе в ходе личного приема, является разрешение по существу всех поставленных в них вопросов или получение гражданами необходимых разъяснений.

64. Ответы на обращения граждан подписывают Глава поселения, по поручению Главы поселения, заместитель главы администрации. Ответы в органы государственной власти Российской Федерации и органы Государственной власти Челябинской области об исполнении поручений о рассмотрении обращений граждан подписывает глава поселения или заместитель главы администрации поселения.

65. В ответе четко, кратко, последовательно и обоснованно должны быть даны ответы на все поставленные вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе должно быть указано на меры, принятые к виновным должностным лицам.

66. В ответе в органы государственной власти Российской Федерации или органы Государственной власти Челябинской области обязательно должно быть указание на то, что заявитель письменно или устно проинформирован о результатах рассмотрения его обращения. В ответах по коллективным обращениям указывается, кому именно из заявителей дан ответ.

67. Если по результатам рассмотрения обращения принимается правовой акт /например, о выделении земельного участка, предоставлении жилой площади/ его экземпляр может направляться заявителю, с ответом.

68. Рассмотрение обращения, содержащего вопросы, имеющие большое общественное значение, может быть вынесено на заседание Совета администрации сельского поселения в порядке, установленном Регламентом администрации поселения.

69. Приложенные к обращению подлинники документов, присланные заявителем, остаются в деле, если в обращении не содержится просьба о их возврате.

70. Ответы заявителям и в органы государственной власти печатаются в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в администрации поселения.

71. В левом нижнем углу последнего листа ответа обязательно указывается фамилия, инициалы и номер служебного телефона исполнителя.

72. Подлинники обращений граждан в органы государственной власти возвращаются только при наличии на них штампа "Подлежит возврату" или специальной отметки в сопроводительном письме.

73. Если по обращению дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного разрешения вопроса.

74. После завершения рассмотрения обращения и оформления ответа, его подлинник и все материалы, относящиеся к рассмотрению, передаются специалисту администрации по делопроизводству, где проверяется правильность оформления ответа, и делаются отметки в журнале регистрации.

75. Отправление ответов без регистрации не допускается.

76. Копия ответа, представляемая исполнителем специалисту по делопроизводству, в правом нижнем углу должна иметь указание "В дело", результат рассмотрения /удовлетворено, разъяснено, отказано и т.п./, дату, фамилию, инициалы и служебный телефон, личную подпись исполнителя.

77. При необходимости исполнитель может составить справку о результатах рассмотрения обращения /если ответ был дан устно или возникли обстоятельства, не отраженные в ответе, но существенные для рассмотрения дела/.

78. Итоговое оформление дел для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями "Инструкции по делопроизводству в администрации сельского поселения" специалистом по делопроизводству.

**Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения.**

79. Заявитель имеет право после регистрации его обращения в администрации в любое время знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах материалах не содержаться сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

80. Справочную работу по рассмотрению обращений граждан ведет специалист администрации по работе с обращениями граждан и делопроизводству.

81. Справки по вопросам рассмотрения обращений граждан предоставляются работниками, специально назначенными главой поселения для предоставления такой информации. Справочная информация предоставляется при личном обращении граждан или посредством телефона.

82. Справки предоставляются по следующим вопросам:

- о получении обращения и направлении его на рассмотрение в уполномоченный орган или должностному лицу;

- об отказе в рассмотрении обращения;

- о продлении срока рассмотрения обращения;

- о результатах рассмотрения обращения.

83. Информация о рассмотрении обращений предоставляется ежедневно с 8.00 до 16.00, кроме выходных и праздничных дней.

84. При получении запроса, уполномоченный работник администрации:

- называет наименование органа, в который обратился или позвонил гражданин;

- представляется, называя свою фамилию, имя и отчество;

- предлагает абоненту представиться;

- выслушивает и уточняет при необходимости суть вопроса;

- вежливо, корректно и лаконично дает ответ по существу вопроса;

- при невозможности в момент обращения ответить на поставленный вопрос предлагает обратившемуся с вопросом гражданину перезвонить в конкретный день и в определенное время;

- к назначенному сроку работник подготавливает ответ.

85. Во время разговора с обратившимся гражданином работник,   
назначенный для предоставления справок, должен произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат.

86. Результатом предоставления справочной информации при личном обращении гражданина или по телефону является информирование гражданина по существу обращения в устной форме.

**Организация личного приема граждан.**

87. Устные обращения к главе поселения, должностным лицам администрации поступают во время личного приема граждан, во время собраний граждан по месту жительства или по месту работы.

88. Глава поселения и заместитель главы администрации ведут личный прием граждан в соответствии с утвержденным Главой поселения графиком личного приема граждан на календарный год и регламентом работы администрации.

89. Непосредственную организацию личного приема граждан главой поселения осуществляет Глава поселения самостоятельно.

90. Предварительной записи на прием граждан главой поселения не производится.

91. Личный прием граждан производится с учетом времени, чтобы время ожидания в очереди на прием, как правило, не превышало 30 минут.

92. Прием граждан осуществляется в порядке очередности по предъявлении документа, удостоверяющего их личность. Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы, инвалиды и участники Великой Отечественной войны, а также беременные женщины принимаются вне очереди.

93. Работники администрации, обеспечивающие проведение личного приема, регистрируют заявителей в журнале регистрации личного приема, вносят данные о нем – фамилию, имя, отчество, место регистрации, краткое содержание обращения и результат устного обращения гражданина.

В случае повторного обращения работник администрации, обеспечивающий проведение личного приема, осуществляет подборку всех имеющихся в администрации материалов, касающихся данного заявителя. Подобранные материалы представляются руководителю, ведущему личный прием.

94. На личном приеме заявителю разъясняется порядок разрешения его вопроса, составляется аннотация обращения и результат приема («Разъяснено», «Направлен в государственный орган», «Направлен к специалисту» и т.д.).

95. Во время приема руководитель вправе по согласованию направить заявителя на беседу в соответствующее подразделение администрации, либо в государственный орган.

96. Повторный прием Главой поселения осуществляется не ранее получения гражданином ответа на предыдущее обращение. Необходимость в повторном приеме определяется Главой поселения, исходя из содержания ответа на предыдущее обращение по этому вопросу.

100. Во время личного приема руководителем каждый гражданин имеет возможность изложить свое обращение устно либо в письменной форме.

101. По окончании приема руководитель доводит до сведения заявителя свое решение или информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а также, откуда он получит ответ, либо разъясняет: где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

102. Глава поселения по результатам рассмотрения обращения гражданина принимает решение о постановке на контроль.

103. После завершения личного приема руководителя и согласно его поручениям, зафиксированным в журнале регистрации, ответственный работник администрации оформляет рассылку документов исполнителям. Сопроводительные письма к поручениям в случае необходимости оформляются на специальных бланках. Сопроводительные письма по обращениям, взятым на контроль, подписываются главой поселения.

104. Информация о принятых мерах по обращениям граждан, рассмотренным руководителями во время личного приема, направляется исполнителем руководителю, осуществляющему прием. Сопроводительное письмо подписывает исполнитель.

105. Материалы с личного приема граждан хранятся в течение 5 лет, после чего уничтожаются в установленном порядке.

106. Результатом приема граждан является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо принятие руководителем, осуществляющим прием, решения по разрешению поставленного вопроса, либо направление поручения для рассмотрения обращения гражданина в уполномоченный орган.

**Контроль за рассмотрением обращений.**

107. Контроль за полнотой и качеством рассмотрения обращений граждан включает в себя проведение анализа соблюдения сроков и полноты рассмотрения, поставленных в обращениях вопросов, проведение проверок (в том числе с выездом на место), выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения граждан, содержащих жалобы на решение, действия и (или) бездействия должностных лиц.

108. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по рассмотрению обращений граждан и принятием решений работниками осуществляется специалистом администрации по делопроизводству.

Текущий контроль осуществляется путем проведения должностным лицом, ответственным за организацию работы по рассмотрению обращений граждан, проверок соблюдения и исполнения работниками положений Административного регламента, иных нормативных актов Российской Федерации и Челябинской области.

Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается главой поселения.

109. На контроль исполнения ставятся все обращения, поступившие на имя главы поселения, а также обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан или имеющие большое общественное значение. Постановка на контроль обращений граждан производится с целью устранения недостатков в работе администрации и муниципальных учреждений, получения материалов для обзоров почты, аналитических записок и информации, выявления принимавшихся ранее мер в случае повторных (многократных) обращений заявителей.

110. В обязательном порядке осуществляется контроль за исполнением поручений губернатора Челябинской области, членов правительства Челябинской области, Председателя Челябинской областной Думы. Срок рассмотрения таких обращений устанавливается в 15 дней. Продление этого срока производится Главой поселения.

111. Решения о постановке на контроль обращений граждан принимает глава поселения.

112. Если в ответе на обращение исполнителем указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного периода времени, то такое обращение ставиться на дополнительный контроль, о чем направляется уведомление с указанием контрольного срока для ответа об окончательном решении вопроса.

113. Обращение может быть возвращено исполнителю для повторного рассмотрения, если из полученного ответа следует, что рассмотрены не все вопросы, поставленные в обращении, или ответ не соответствует предъявляемым к нему требованиям.

114. Заместитель главы администрации, руководители структурных подразделений администрации в пределах своих полномочий осуществляют контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушений прав, свобод и законных интересов граждан.

115. На контроль исполнения в администрации поселения берутся все адресованные Главе поселения обращения граждан, по которым даны поручения должностным лицам.

116. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения письменных обращений граждан осуществляют работник администрации по работе с обращениями граждан и делопроизводству и еженедельно информирует Главу поселения на оперативных совещаниях о состоянии работы с обращениями в администрации поселения, направляет в структурные подразделения напоминания об обращениях, срок рассмотрения которых истек и заканчивается на предстоящей неделе.

117. Результатом осуществления процедуры является постановка на контроль особо значимых обращений граждан и поручений государственных органов по рассмотрению обращений граждан, обеспечение полного соблюдения должностными лицами администрации требований Административного регламента.

**Требования к помещениям и местам, предназначенным для осуществления рассмотрения обращений граждан.**

118. Помещения, выделенные для осуществления рассмотрения обращений граждан, должны соответствовать санитарно – эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы» СанПиН 2.2. 2/2.4 1340-0З.

119. Рабочие места работников, осуществляющих рассмотрение обращений граждан, оборудуются средствами вычислительной техники (как правило, один компьютер с установленными справочно-информационными системами на каждого работника) и оргтехникой, позволяющими организовать работу по рассмотрению обращений граждан в полном объеме.

Структурным подразделениям и ответственным за рассмотрение обращений граждан, обеспечивается доступ в Интернет, присваивается в случае необходимости электронный адрес (е – mail), выделяется бумага, расходные материалы, канцелярские товары в количестве, достаточном для выполнения данной работы.

120. Места для проведения личного приема граждан оборудуются:

- системой кондиционирования воздуха;

- противопожарной системой и средствами пожаротушения;

- системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации;

- системой охраны.

121. Места ожидания личного приема должны соответствовать комфортным условиям для заявителей, оборудоваться стульями, столами, обеспечиваться канцелярскими принадлежностями для возможности письменного изложения обращения, информационными стендами.

**Ответственность за нарушение законодательства об обращениях граждан.**

122. За нарушение порядка и сроков рассмотрения обращений граждан должностные лица администрации поселения несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе дисциплинарную ответственность в соответствии с законодательством о муниципальной службе.

**Порядок обжалования действий по рассмотрению обращений граждан и решений, принятых по обращениям.**

123. Гражданин вправе обжаловать действия по рассмотрению обращения и решение, принятое по результатам его рассмотрения, в суд в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

Глава Еманжелинского

сельского поселения Е.В. Попова

Приложение №1  
к Административному регламенту

**СВЕДЕНИЯ   
о местонахождении, почтовом адресе администрации Еманжелинского сельского поселения Еткульского муниципального района Челябинской области**

**и справочных телефонов.**

Администрация Еманжелинского сельского поселения зарегистрирована по адресу:  
Челябинская область, Еткульский район, с. Еманжелинка, ул. Лесная, 2-а  
  
Почтовый адрес администрации Еманжелинского сельского поселения:

456574 Челябинская область, Еткульский район, с. Еманжелинка, ул. Лесная, 2-а  
  
  
Справку по письмам граждан можно получить по телефону: 8 (35145) 93-6-05.  
  
Телефон Главы поселения: 8 (35145) 93-4-98.

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.