УТВЕРЖДЕН

Постановлением Администрации

сельского поселения Старый Аманак

от 18.06.2012 № 44,

с изм. от 18.06.2018 №64

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**

**предоставления муниципальной услуги**

**«Рассмотрение обращений граждан, поступивших в Администрацию сельского поселения Старый Аманак» на территории**

**сельского поселения Старый Аманак**

**муниципального района Похвистневский Самарской области**

1. **Общие положения** 
   1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан, поступивших в Администрацию сельского поселения Старый Аманак»на территории сельского поселения Старый Аманак муниципального района Похвистневский Самарской области (далее – муниципальная услуга) разработан в целях определения основных требований к предоставлению муниципальной услуги, созданию комфортных условий для участников отношений, возникающих при предоставлении услуги, определяет сроки и последовательность действий (процедур) при предоставлении услуги.

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

1.2.1. Конституцией Российской Федерации;

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

1.2.3. Уставом сельского поселения Старый Аманак;

1.2.4. Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.3. Предоставление муниципальной услуги осуществляется Администрацией сельского поселения Старый Аманак (далее – Администрация), непосредственно специалистом, ответственным за выполнение работ по выдаче документов (выписки из домовой книги, справок и иных документов (далее - специалист), по адресу: с. Старый Аманак, ул.Центральная, 37А .

1.4. Конечный результат предоставления муниципальной услуги:

- рассмотрение обращений граждан, поступивших в Администрацию сельского поселения Старый Аманак;

-  отказ в рассмотрении обращения, так как в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию  сельского поселения или должностного лица поселения.

1.5. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

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

1. **Стандарт предоставления муниципальной услуги**
   1. **Порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги**

2.1.1. Информирование физических и юридических лиц о правилах предоставления муниципальной услуги осуществляется в виде индивидуального информирования (консультирования) и публичного информирования.

2.1.2. Сведения о местонахождении, контактных телефонах, адресах электронной почты, графиках проведения приема и консультаций

|  |  |
| --- | --- |
| **Наименование исполнителя**  **муниципальной услуги:** | Администрация сельского поселения Старый Аманак |
| **Должностные лица:** | Заместитель Главы поселения, Специалист |
| **Адрес местонахождения:** | с. Старый Аманак ул. Центральная,37А |
| **Контактные телефоны:** | 884656 44 5 71, 884656 44 5 73 |
| **Электронный адрес:** | adm. amanak@yandex.ru |
| **График (режим) предоставления муниципальной услуги:**  Предоставление консультаций, прием и выдача документов при личном обращении | Осуществляется в порядке живой очереди понедельник, вторник, среда, пятница с 8:00 до 12:00, обеденный перерыв с 12.00 до 13.00 |
| Представление консультаций: | Осуществляется по телефонам:  884656 44 5 71, 884656 44 5 73 ежедневно с 8:00 до 12:00 и с 13-00 до 16-00, обеденный перерыв с 12.00 до 13.00 и по адресу электронной почты |

2.1.3. Информация о графике (режиме) работы размещена на информационном стенде в коридоре здания по адресу:с. Старый Аманак, ул. Центральная,37А.

2.1.4.Получение заявителями консультаций по процедуре предоставления муниципальной услуги может осуществляться следующими способами: посредством личного обращения, посредством письменных обращений по почте, по телефону, через законного представителя.

2.1.5. Информация о процедуре предоставления муниципальной услуги предоставляется бесплатно.

2.1.6. При консультировании по телефону специалист Администрации должен назвать свою фамилию, имя, отчество, должность, а также наименование органа, в которое обратилось заинтересованное лицо, а затем в вежливой форме чётко и подробно проинформировать обратившегося по интересующим вопросам.

2.1.7. Время разговора (информирования) по телефону не должно превышать 10 минут.

2.1.8. Длительность устного информирования (консультирования) при личном обращении не должно превышать 20 минут.

2.1.9. Максимальное время ожидания в очереди при подаче документов для предоставления муниципальной услуги не должно превышать 30 минут.

2.1.10. Индивидуальное письменное информирование о порядке, процедуре и ходе предоставления муниципальной услуги при обращении в Администрацию осуществляется путем направления письменных ответов почтовым отправлением.

2.1.11. Публичное информирование о порядке и процедуре предоставления муниципальной услуги осуществляется посредством привлечения средств массовой информации, а также путем размещения информации на официальном Интернет-сайте Собрания представителей сельского поселения Старый Аманак или на Едином портале государственных и муниципальных услуг: [www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru/).

2.1.12. На портале государственных и муниципальных услуг: [www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru/) заявителю предоставляется возможность копирования и заполнения в электронном виде формы заявления (приложение 2 к настоящему Регламенту) о предоставлении Услуги. Информация о ходе предоставления Услуги направляется заявителю по адресу электронной почты, указанному в заявлении.

2.1.13. Муниципальная услуга может предоставляться на базе многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», настоящим административным регламентом и соглашением о межведомственном взаимодействии.

* 1. **Требования к местам предоставления муниципальной услуги**

2.2.1. Рабочее место специалиста должно быть оборудовано персональным компьютером. Имеются столы, стулья для приема заявителей.

2.2.2. Места получения информации о предоставлении муниципальной услуги оборудуются информационными стендами.

2.2.3. Все указанные помещения оборудуются в соответствии с санитарными правилами и нормами.

2.2.4. В размещаемой информации по процедуре предоставления муниципальной услуги должны быть представлены следующие материалы:

2.2.4.1. место нахождения, график приема получателей муниципальной услуги, номера телефонов для справок, адреса электронной почты органа, принимающего участие в оказании услуги (приложение 1 к Регламенту);

2.2.4..2. перечень лиц, имеющих право на получение муниципальной услуги и требования, предъявляемые к ним;

2.2.4.3. описание процедуры предоставления муниципальной услуги в текстовом виде и в виде блок-схемы (приложение 3 к Регламенту);

2.2.4.4. перечень, названия, формы и источники происхождения документов, требуемых с заявителя при оказании муниципальной услуги, а также образцы их заполнения (пункт 3.2 Раздела 3 Регламента);

2.2.4.5. перечень причин для отказа в предоставлении муниципальной услуги (пункт 2.3 Раздела 2 Регламента);

2.2.4.6. порядок обжалования действия (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) специалистами Администрации в рамках предоставления муниципальной услуги (Раздел 5 Регламента).

**2.3. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги**

2.3.1. Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

- в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию  сельского поселения или должностного лица поселения;

-  ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

**2.4.** **Сроки предоставления муниципальной услуги**

2.4.1. Срок предоставления муниципальной услуги составляет тридцать дней со дня поступления заявления.

2.4.2. Днем подачи заявления считается день предоставления всех необходимых документов.

**2.5. Показатели доступности и качества муниципальной услуги**

2.5.1. Показателями доступности и качества предоставления муниципальной услуги являются:

- соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги;

- своевременное, полное информирование о муниципальной услуге посредством форм информирования, предусмотренных настоящим Административным регламентом (в том числе в электронном виде);

- обоснованность отказов в предоставлении муниципальной услуги;

- отсутствие обоснованных жалоб, связанных с предоставлением муниципальной услуги;

- получение муниципальной услуги в электронном виде, если это не запрещено законом.

**3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их исполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме**

3.1. Юридическим фактом, служащим основанием для начала работ по предоставлению муниципальной услуги, является подача лицом, заинтересованным в предоставлении муниципальной услуги, заявления с приложением документов, указанных в пункте 3.2 Регламента.

3.2. Для получения муниципальной услуги заявитель обращается в Администрацию сельского поселения с пакетом документов:

3.2.1. Документы, предоставляемые заявителем лично:

- заявление с изложением содержания обращения;   
 (приложение 2 к Регламенту);

- документ, удостоверяющий личность гражданина, его представителя – для физических лиц.

3.3. К заявлению, указанному в пункте 3.2.1. регламента, заявитель может прилагать иные документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги (решение суда, справки, договоры и т.д.).

3.4. Специалист Администрации, ответственный за приём документов, работает с электронными документами, поступающими от Заявителя, в том же режиме, что и с документами в бумажной форме.

3.5. Специалист Администрации, ответственный за приём документов, проверяет наличие всех необходимых документов и регистрирует заявление в журнале регистрации заявлений о регистрации обращений граждан, поступивших в Администрацию поселения.

3.6. Глава сельского поселения отписывает заявление специалисту, ответственному за рассмотрение обращений граждан, поступивших в Администрацию сельского поселения Старый Аманак.

3.7. Специалист, ответственный за рассмотрение обращений граждан, поступивших в Администрацию сельского поселения Старый Аманак выполняет следующие виды работ:

3.7.1. подбор необходимых материалов и документов;

3.7.2. подготовка проекта ответа на обращение и направление его на подпись Главе сельского поселения Старый Аманак, данные выданного документа вносятся в журнал рассмотрения обращений граждан, поступивших в Администрацию сельского поселения Старый Аманак, документ выдается Заявителю.

3.8. В случае отказа в предоставлении муниципальной услуги специалист, ответственный за рассмотрение обращений граждан, поступивших в Администрацию сельского поселения Старый Аманак объясняет причину отказа и возвращает документы заявителю.

3.9. Муниципальная услуга оказывается в срок не более 30 дней со дня регистрации заявления о рассмотрении обращений граждан, поступивших в Администрацию сельского поселения Старый Аманак.

**4. Формы контроля за предоставлением муниципальной услуги**

4.1. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги осуществляется Главой сельского поселения Старый Аманак.

4.2. По фактам нарушения настоящего регламента Глава сельского поселения назначает проверку.

4.3. По результатам проведённой проверки, в случае выявления нарушений прав заявителей, осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

**5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования действия решений и действий (бездействия)**  **Администрации**, **а также должностных лиц, муниципальных служащих**

5.1. Заявители имеют право на обжалование действий (бездействия), решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления муниципальной услуги, во внесудебном и судебном порядке.

5.2. При обжаловании действий (бездействия) во внесудебном порядке заявитель подает жалобу в письменной форме на имя Главы сельского поселения.

5.3. При обращении заявителей с жалобой в письменной форме срок рассмотрения жалобы не должен превышать тридцати дней с момента регистрации жалобы.

5.4. Письменная жалоба должна содержать:

5.4.1. фамилию, имя, отчество гражданина (наименование юридического лица), которым подается жалоба, его место жительства или пребывания;

5.4.2. должность, фамилию, имя и отчество специалиста (при наличии информации), решение, действие (бездействие) которого обжалуется;

5.4.3. суть обжалуемого действия (бездействия), решения.

5.5. Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

1) нарушение срока регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги, запроса, указанного в статье 15.1 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих государственных или муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

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

5) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Самарской области, муниципальными правовыми актами. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих государственных или муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Самарской области, муниципальными правовыми актами;

7) отказ Администрации, должностного лица Администрации, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра, работника многофункционального центра, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих государственных или муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

8) нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления муниципальной услуги;

9) приостановление предоставления муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих государственных или муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг **(с изм. от 18.06.2018 №64)**

5.6. К жалобе могут быть приложены копии документов, подтверждающие изложенные в жалобе доводы. Жалоба подписывается подавшим ее заявителем.

5.7. По результатам рассмотрения жалобы Главой сельского поселения принимается решение об удовлетворении требований заявителя либо об отказе в удовлетворении жалобы.

5.8. Письменный ответ подписывается Главой сельского поселения и направляется заявителю по почтовому адресу, указанному в обращении.

5.9. Если в результате рассмотрения обращения доводы заявителя признаны обоснованными, принимается решение о привлечении к ответственности лиц, допустивших нарушения.

5.10. Заявители вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, действия (бездействие) должностных лиц Администрации в судебном порядке.

Приложение 1

к Административному регламенту

Почтовый адрес, справочные телефоны

Администрации сельского поселения Старый Аманак, факс, режим работы

Почтовый адрес Администрации сельского поселения Старый Аманак: Самарская область, Похвистневский район , с. Старый Аманак ул.Центральная,37А.

Режим работы администрации сельского поселения Старый Аманак : с 8:00 до 12:00

и с 13:00 до 16:00. Выходные дни: суббота, воскресенье.

Прием граждан в Администрации сельского поселения Старый Аманак осуществляется понедельник, вторник, среда, пятница с 8:00 до 12:00.

Телефон/факс для приема заявлений граждан: 8(84656) 44 5 73

Справочный телефон специалиста, ответственного за выполнение работ рассмотрение обращений граждан, поступивших в Администрацию сельского поселения Старый Аманак 8(84656) 44 5 73

Адрес электронной почты Администрации сельского поселения Старый Аманак

adm.amanak@yandex.ru

Приложение 2

к Административному регламенту

Главе сельского поселения

Старый Аманак

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

(ФИО)

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

(ФИО)

проживающего (ей) по адресу:

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

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

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

паспорт серии \_\_\_\_\_\_\_ номер \_\_\_\_\_\_\_

дата выдачи\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ орган выдавший

документ\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

контактный телефон \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**ЗАЯВЛЕНИЕ**

Прошу\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

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

(Личная подпись, дата)

Приложение 3

к Административному регламенту

БЛОК-СХЕМА

последовательности действий при предоставлении услуги:

**«Рассмотрение обращений граждан, поступивших в Администрацию сельского поселения Старый Аманак» на территории**

**сельского поселения Старый Аманак**

**муниципального района Похвистневский Самарской области**

Заявитель представляет в Администрацию сельского поселения Старый Аманак

(далее – Администрация) заявление о рассмотрении обращений граждан, поступивших в Администрацию сельского поселения Старый Аманак муниципальногорайона Похвистневский Самарской области, а также необходимые документы

Специалист Администрации, ответственный за приём документов,   
проводит проверку наличия документов

при наличии всех документов:

при наличии не всех документов:

Специалист Администрации, ответственный

за приём документов, проводит регистрацию заявления

Мотивированный отказ в предоставлении муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан, поступивших в Администрацию сельского поселения Старый Аманак муниципального района Похвистневский Самарской области, возврат всех представленных Заявителем документов

Глава сельского поселения отписывает заявление специалисту, ответственному за рассмотрение обращений граждан, поступивших в Администрацию сельского поселения Старый Аманак

Специалист, ответственный за рассмотрение обращений граждан, поступивших в Администрацию сельского поселения Старый Аманак муниципальногорайона Похвистневский Самарской области подбирает необходимые материалы и документы

Оформление документа и направление его на подпись Главе сельского поселения Старый Аманак; данные выданного документа вносятся в журнал регистрации заявлений о рассмотрении обращений граждан, поступивших в Администрацию сельского поселения Старый Аманак; ответ на обращение выдается заявителю присваивается исходящий номер, документ выдается Заявителю

ыдачи справок и иных документов, присваивается исходящий номер, документ выдается Заявителю