**приложение**

**к постановлению**

**от 25 мая 2012 г. № 24**

**АДМИНИСТРАЦИЯ АЧИНЕРОВСКОГО СЕЛЬСКОГО**

**МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**Административный регламент по предоставлению муниципальной**

**услуги: «Оформление справки о месте жительства и составе семьи», «Выписки из домовой книги»**

**I. Общие положения**

**1.1. Административный регламент** по предоставлению муниципальной услуги «Оформление справки о месте жительства и составе семьи», «Выписки из домовой книги» разработан в целях повышения качества исполнения муниципальной услуги, повышения эффективности деятельности органов местного самоуправления, создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при исполнении муниципальной услуги, и определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) по ее исполнению.

**1.2. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги**

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

* Федеральным законом от 06 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
* Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- Закон РК от 15декабря 2005 года № 786-Ш «Об общих принципах организации местного самоуправления в Республике Калмыкия»;

- Уставом Ачинеровского СМО.

**1.3. Наименование органа, предоставляющего муниципальнуюуслугу**

Муниципальная услуга предоставляется администрацией

Ачинеровского СМО, непосредственно специалистом.

**1.4. Сведения о конечном результате предоставления муниципальной услуги**

1.4.1. Конечный результат предоставления муниципальной услуги:

- выдача справки о месте жительства и составе семьи; выписки из
домовой книги;

- отказ в выдаче справки о месте жительства и составе семьи;
выписки из домовой книги.

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

Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

**1.6. Описание заявителей, имеющих право на получение муниципальной услуги**

1. Заявителями, имеющими право на получение муниципальной услуги являются юридические и физические лица.
2. От имени физического лица с заявлением о предоставлении муниципальной услуги имеет право обратиться его представитель, при наличии документа, удостоверяющего личность, документа подтверждающего полномочия на обращение с заявлением о предоставлении муниципальной услуги (подлинник, либо нотариально заверенную копию).
3. От имени юридического лица с заявлением о предоставлении муниципальной услуги могут обратиться лица, действующие в соответствии с правовыми актами, либо учредительными документами без доверенности, а так же представители в силу полномочий, основанных на доверенности или договоре. В предусмотренных законодательством случаях от имени юридического лица могут действовать его участники.

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

**2.1. Порядок информирования о порядке предоставлении муниципальной услуги**

2.1.1. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги выдается:

* непосредственно в администрации Ачинеровского СМО;

- на информационных стендах администрации Ачинеровского СМО.

2.1.2. Информация о процедуре предоставления муниципальной услуги сообщается по номерам телефонов для справок (консультаций) (884743) 9110.

2.1.3. На информационных стендах в помещении, предназначенном для приема документов для предоставления муниципальной услуги, администрации Ачинеровского СМО следующая информация:

* извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по оказанию муниципальной услуги;
* текст Административного регламента;

 - перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, и требования, предъявляемые к этим документам;

- образцы оформления документов, необходимых для предоставления
муниципальной услуги;

- месторасположение, график (режим) работы, номера телефонов,
администрации Ачинеровского СМО, в которых заявители могут получить
документы, необходимые для муниципальной услуги;

- основания отказа в предоставлении муниципальной услуги;

* + 1. При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалист подробно и в

вежливой (корректной) форме информирует обратившегося по интересующим его вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании Отдела, в который обратился гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

1. При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалист подробно и в вежливой (корректной) форме информирует обратившегося по интересующим его вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании Отдела, в который обратился гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.
2. В случае обращения гражданина по вопросам, не отнесенным к компетенции специалиста, осуществляющим исполнение муниципальной услуги, должны быть переадресованы другому должностному лицу, или обратившемуся по телефону гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию. Во время разговора необходимо произносить слова четко, избегать параллельных разговоров с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат.
3. Время разговора не регламентировано, разговор продолжается до полного удовлетворения информационных требований гражданина.

**2.2. Порядок информирования о ходе предоставления муниципальной**

**услуги**

1. Информирование заявителя о ходе предоставления муниципальной услуги осуществляется специалистом при личном обращении с заявителем, почтовой, телефонной связи.
2. Информация о сроке завершения оформления документов и возможности их получения заявителю сообщается при подаче документов и при возобновлении предоставления муниципальной услуги, в случае приостановления, а в случае сокращения срока - по указанному в заявлении телефону.
3. В любое время с момента приема документов заявитель имеет право на получение сведений о прохождении административных процедур по предоставлению муниципальной услуги при помощи телефона, или посредством личного посещения администрации.

2.2.5. Для получения сведений о ходе рассмотрения заявления на предоставление муниципальной услуги, заявителем при обращении в администрацию указываются дата и номер учетной записи. Заявителю предоставляются сведения о том, на каком этапе находится рассмотрение его заявления по исполнению муниципальной услуги.

2.2.6. В случае принятия решения об отказе в предоставлении
муниципальной услуги, извещение об отказе, направляется специалистом
заявителю письмом с уведомлением по почте, по адресу указанном в
заявлении, в течение 5 рабочих дней после принятия решения.

2.2.7. Информация о сроке завершения оформления справки может
быть получена заявителем непосредственно в общем отделе или по телефону
для справок (консультаций) в любой день после подачи документов.

**2.3. Порядок получения консультаций о предоставлении муниципальной услуги**

2.3.1. Консультации предоставляются при личном обращении, по
телефону.

2.3.2. Письменные обращения направляются по почтовому адресу:
359231 Республика Калмыкия Черноземельский район п. Ачинеры ул. В.И.Ленина, 12 электронный адрес: adm-achinerusmo@mail.ru

2.3.3. Информация по исполнению муниципальной услуги
предоставляется специалистом администрации Ачинеровского СМО, по
телефону: (884743) 96110.

2.3.4. Консультации представляются по следующим вопросам:
 - перечня документов, необходимых для предоставления

муниципальной услуги, комплектности (достаточности) представленных документов.

- источника получения документов, необходимых для предоставления
муниципальной услуги (орган, организация и их местонахождение);

* времени приема и выдачи документов;
* срок предоставления муниципальной услуги;

**2.4. Условия и сроки приема и консультирования заявителей**

Прием и консультирование граждан по вопросам связанным с предоставлением муниципальной услуги, осуществляется в соответствии со следующим графиком:

Рабочие дни: с 9.00 ч. до 18.00 ч. перерыв с 13.00 ч. до 14.00 ч.

Выходные дни - суббота, воскресенье.

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

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

2.5.2. Максимальное время ожидания в очереди для получения
консультации не должно превышать 20 минут.

**2.6. Общий срок предоставления муниципальной услуги**

Общий срок предоставления муниципальной услуги не превышает 3 дня со дня приема заявления.

**2.7. Перечень документов необходимых для получения муниципальнойуслуги**

2.7.1. Для получения муниципальной услуги необходимо предоставить:

а) заявление;

б) документ, удостоверяющий личность заявителя (представителя
заявителя) оригинал;

в) документ, удостоверяющий полномочия представителя заявителя
(доверенность и т.п.) оригинал;

г) домовая книга, оригинал.

**2.8. Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги**

2.8.1. В предоставлении муниципальной услуги может быть отказано в случае:

* обращение лица, не относящегося к категории заявителей (представителей заявителя);
* заявителем не представлены необходимые документы;
* отказа самого заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

- выяснения обстоятельств о предоставлении заявителем ложных
данных;

- смерти заявителя (представителя заявителя).

**2.9. Требования к оборудованию мест оказания муниципальной услуги**

1. Помещение, предоставленное для осуществления муниципальной услуги, должно соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам.
2. Рабочее место специалиста, осуществляющего муниципальную услугу, оборудуется оргтехникой, позволяющим организовать исполнение муниципальной услуги в полном объеме.

2.9.3. Помещение для проведения личного приема граждан
оборудуется:

- столом, стульями

**III. Административные процедуры**

**3.1. Последовательность административных действий (процедур)**

Последовательность административных действий (процедур) по исполнению муниципальной услуги.

* прием документов,
* рассмотрение заявления,
* принятие решения о возможности предоставления муниципальной услуги, выдачи «справки о месте жительства и составе семьи», «Выписки из домовой книги» либо отказ в выдачи «справки о месте жительства и составе семьи», «Выписки из домовой книги».

**3.2. Прием документов**

1. Основанием для начала предоставления муниципальной услуги является личное обращение заявителя (его представителя, доверенного лица) в администрацию Ачинеровского СМО с комплектом документов, указанных в п.2.7.раздела II настоящего административного регламента.
2. Специалист, уполномоченный на прием заявлений, устанавливает предмет обращения, устанавливает личность заявителя, проверяет документ, удостоверяющий личность.
3. Специалист, уполномоченный на прием заявлений, проверяет полномочия заявителя, в том числе полномочия представителя правообладателя действовать от его имени, полномочия представителя юридического лица действовать от имени юридического лица.
4. Специалист, уполномоченный на прием заявлений, проверяет наличие всех необходимых документов исходя из соответствующего перечня документов, представляемых на предоставление муниципальной услуги.
5. Специалист, уполномоченный на прием заявлений, проверяет соответствие представленных документов установленным требованиям.
6. При установлении фактов отсутствия необходимых документов, несоответствия представленных документов требованиям, указанным в разделе II настоящего административного регламента, специалист, уполномоченный на прием заявлений, уведомляет заявителя о наличии препятствий для представления муниципальной услуги, объясняет заявителю содержание выявленных недостатков представленных документов и предлагает принять меры по их устранению:

- при согласии заявителя устранить препятствия специалист,
уполномоченный на прием заявлений, возвращает представленные
документы;

- при несогласии заявителя устранить препятствия специалист, уполномоченный на прием заявлений, обращает его внимание, что указанное обстоятельство может препятствовать предоставлению муниципальной услуги.

1. При отсутствии у заявителя заполненного заявления или неправильном его заполнении специалист, уполномоченный на прием заявлений, помогает заявителю собственноручно заполнить заявление.
2. Получение документов от заявителя фиксируется специалистом, уполномоченным на прием заявлений, путем выполнения регистрационной записи в книге учета входящих документов.
3. Специалист, уполномоченный на прием заявлений, передает заявителю для подписи второй экземпляр заявления с указанием времени и даты приема документов.
4. Специалист, уполномоченный на прием заявлений, формирует результат административной процедуры по приему документов и передает заявление в порядке делопроизводства для рассмотрения главе администрации Ачинеровского СМО.
5. Общий максимальный срок приема документов не может превышать 30 минут при приеме документов.

**3.3. Рассмотрение заявления**

1. Основанием для начала процедуры рассмотрения заявления является получение главой администрации Ачинеровского СМО (далее - глава) дела принятых документов для рассмотрения заявления.
2. Глава отписывает заявление и передает заявление в порядке делопроизводства специалисту по общим вопросам - исполнителю по заявлению.
3. Специалист по общим вопросам рассматривает поступившее заявление, принимает решение о назначении сотрудника, уполномоченного на производство по заявлению, делает запись в деле принятых документов с указанием фамилии и инициалов сотрудника, уполномоченного на производство по заявлению, и передает его в порядке делопроизводства этому сотруднику.
4. Специалист, уполномоченный на производство по заявлению, проверяет действительность необходимых для оказания муниципальной услуги документов.

3.3.5. Общий максимальный срок рассмотрения заявления не
превышает 1 рабочего дня с момента приема заявления.

**3.4. Принятие решения о возможности предоставления муниципальнойуслуги**

3.4.1. Специалист, уполномоченный на производство по заявлению, принимает решение:

 - о наличии оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги;

 - об отсутствии оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

1. Специалист, уполномоченный на производство по заявлению, готовит проект об отказе в предоставлении муниципальной услуги с перечнем оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги и передает его в порядке делопроизводства начальнику отдела для согласования.
2. Специалист по общим вопросам передает проект об отказе в предоставлении муниципальной услуги с перечнем оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги в порядке делопроизводства главе на рассмотрение и согласование.
3. Глава подписывает решение об отказе в предоставлении муниципальной услуги с перечнем оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги и передает его в порядке делопроизводства специалисту, уполномоченному на прием заявлений.

3.4.5. Специалист, уполномоченный на прием заявлений, направляет
заявителю об отказе в предоставлении муниципальной услуги с перечнем
оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги по почте с
уведомлением.

3.4.6. Общий максимальный срок принятия решения о возможности
предоставления муниципальной услуги не превышает 3 рабочих дней.

**4. Порядок и формы контроля по предоставлению муниципальной услуги**

4.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением
и исполнением ответственными должностными лицами положений
административного регламента и иных нормативных правовых актов,
устанавливающих требования к исполнению муниципальной услуги, а
также принятием решений ответственными лицами.

Текущий контроль соблюдения последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги (далее - текущий контроль), осуществляется Главой администрации (заместителем главы администрации) ежедневно.

Текущий контроль осуществляется путем проверок соблюдения и исполнения специалистами положений настоящего административного регламента, иных нормативных правовых актов.

4.2. Порядок и периодичность осуществления плановых и
внеплановых проверок полноты и качества исполнения
муниципальной услуги, в том числе порядок и формы контроля за
полнотой и качеством исполнения муниципальной услуги

Контроль полноты и качества предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав граждан, иных лиц.

Глава администрации (Заместитель главы администрации) проводит проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги специалистом.

Проверки могут быть плановыми (осуществляться на основании полугодовых или годовых планов работы) и внеплановыми. При проведении проверки могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги. Проверка также может проводиться в связи с конкретным обращением заявителя.

Результаты проверки оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

4.3. Ответственность муниципальных служащих за решения и
действия (бездействия), принимаемые (осуществляемые) в ходе
исполнения муниципальной услуги

Должностные лица за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе исполнения муниципальной услуги, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Специалист, ответственный за выдачу справки, несет персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка ее выдачи.

Персональная ответственность специалистов закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства.

4.4. Ответственность должностных лиц за решения и действия
(бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе исполнения
муниципальной услуги

Должностные лица за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе исполнения муниципальной услуги, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

**5. Порядок обжалования действий (бездействий) должностного лица, а также принимаемого им решения при исполнении муниципальнойуслуги**

5.1. Граждане имеют право на обжалование действий (бездействий)
должностных лиц администрации Ачинеровского СМО:

* в вышестоящие органы;
* вышестоящему должностному лицу, в административном порядке.

5.2. В части досудебного обжалования заявители имеют право
обратиться с жалобой лично (устно) (в установленные часы приема) или
направить письменное предложение, заявление или жалобу (далее -
письменное обращение) по почте в адрес администрации Ачинеровского
СМО.

5.3. Срок рассмотрения письменного обращения не должен превышать
3 дней с момента его регистрации.

5.4. Заявители в своем письменном обращении в обязательном порядке
указывают:

наименование органа, в который направляется письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), полное наименование для юридического лица, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату;

- наименование должности, фамилия, имя и отчество сотрудника,
должностного лица, решение, действие (бездействие) которого обжалуется
(при наличии информации);

суть (обстоятельства) обжалуемого действия (бездействия), основания, по которым заявитель считает, что нарушены его права и свободы или законные интересы, созданы препятствия к их реализации либо незаконно возложена какая-либо обязанность;

- иные сведения, которые заявитель считает необходимым сообщить.

1. В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявители прилагают к письменному обращению копии документов и материалов.
2. Если в письменном обращении не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, обращение остается без рассмотрения.
3. Если в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу любого должностного лица, а также членов его семьи, обращение может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов, а заявителю, направившему обращение, сообщено о недопустимости злоупотребления правом.
4. Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес воспроизводимы.
5. Если в письменном обращении заявителя содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства уполномоченное должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в администрацию Ачинеровского СМО или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.

5.10. По результатам рассмотрения обращения должностным лицом
принимается решение об удовлетворении требований заявителя либо об
отказе в его удовлетворении.

5.11. Заявителю направляется письменный ответ в течение трех
рабочих дней, содержащий результаты рассмотрения письменного
обращения.

1. В случае если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, заявителю, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.
2. Если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе вновь направить обращение.

5.14. Обращение, в котором обжалуется судебное решение,
возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением
порядка обжалования данного судебного решения.

5.15. Граждане могут сообщить о нарушении своих прав и законных
интересов, противоправных решениях, действиях или бездействии
должностных лиц администрации Ачинеровского СМО, нарушении
положений Административного регламента, некорректном поведении или
нарушении служебной этики по номерам телефонов, исполняющего
муниципальную услугу.

5.16. Граждане вправе обжаловать решения, принятые в ходе
исполнения муниципальной услуги, действия или бездействие
администрации Ачинеровского СМО и их должностных лиц в судебном
порядке в соответствии с нормами гражданского судопроизводства.

Главе администрации Ачинеровского СМО РК \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Ф.И.О.)

**от**

(наименование юридического лица, Ф.И.О. гражданина)

 адрес заявителя:

контактный телефон

**ЗАЯВЛЕНИЕ**

Прошу Вас выдать справку о месте жительства и составе семьи (Выписку из домовой книги).

Наименование юридического лица

(Ф.И.О. руководителя)

(дата)

(Ф.И.О. гражданина) (дата)

Приложение № 1

к административному регламенту

предоставления услуги

**Блок-схема последовательности действий при предоставлении**

**услуги Оформление справки о месте жительства и составе семьи, Выписки из домовой книги.**

Личное обращение заявителя

Установление предмета обращения,

личности заявителя

 Нет Да

Принятие решения о возможности исполнения заявления

Уведомление пользователя о необходимости уточнения и предоставления дополнительных сведений

Оформление выписки из домовой книги, справок

Предоставление услуги завершено

Регистрация в журнале «Выдача справок»