



РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ
ЧЕЧЕНСКАЯ РЕСПУБЛИКА

АДМИНИСТРАЦИЯ МАРТАН-ЧУЙСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ
УРУС-МАРТАНОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА

ПО С Т А Н О В Л Е Н И Е

от « 08 » 10. 2014 г.

с. Мартан-Чу

№44

О внесении изменений в административный регламент предоставления муниципальной услуги «предоставления муниципальной услуги по выдаче документов (единого жилищного документа, копии финансово - лицевого счета, выписки из домовой книги, карточки учета собственника жилого помещения, справок и иных документов)»

В соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 27 июля 2010г. № 210-ФЗ, Федеральным законом от 21.12.2013г. №359-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 22.10.2004 № 125 - ФЗ «Об архивном деле в Российской Федерации», постановлением главы администрации Урус-Мартановского муниципального района от 30.12. 2013г №36 «Предоставления муниципальной услуги по выдаче документов (единого жилищного документа, копии финансово - лицевого счета, выписки из домовой книги, карточки учета собственника жилого помещения, справок и иных документов», Уставом Мартан-Чуйского сельского поселения и с целью предоставления муниципальных услуг:

п о с т а н о в л я ю:

1.Внести изменения согласно Федерального закона от 21.12.2013г. №359-ФЗ в прилагаемый административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставления муниципальной услуги по выдаче документов (единого жилищного документа, копии финансово - лицевого счета, выписки из домовой книги, карточки учета собственника жилого помещения, справок и иных документов)».

3.Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации Мартан-Чуйского с/п Мусаева Р. Х.

4.Настоящее постановление вступает в силу со дня его подписания и размещения на официальном сайте администрации Мартан-Чуйского с/п

**Глава администрации
Мартан-Чуйского с/п**



В. А. Адаев

Приложение
к постановлению главы
администрации
Мартан-Чуйского
сельского поселения
от «08»10.2014г. №44

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

предоставления муниципальной услуги по выдаче документов (единого жилищного документа, копии финансово - лицевого счета, выписки из домовой книги, карточки учета собственника жилого помещения, справок и иных документов) администрацией Мартан-Чуйского сельского поселения».

I. Общие положения

1.1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги (далее – административный регламент) разработан в целях повышения качества, доступности и прозрачности предоставления муниципальной услуги по выдаче документов (единого жилищного документа, копии финансово - лицевого счета, выписки из домовой книги, карточки учета собственника жилого помещения, справок и иных документов) администрацией Мартан-Чуйского сельского поселения Чеченской Республики, создания необходимых условий для участников отношений, возникающих при предоставлении муниципальной услуги, определения сроков и последовательности действий (административных процедур) при осуществлении полномочий по предоставлению муниципальной услуги по выдаче документов (единого жилищного документа, копии финансово - лицевого счета, выписки из домовой книги, карточки учета собственника жилого помещения, справок и иных документов).

1.2. Получателями муниципальной услуги являются физические лица, юридические лица и индивидуальные предприниматели, являющиеся собственниками (нанимателями) соответствующих жилых помещений, или уполномоченные ими лица.

От имени граждан заявления могут подавать сами граждане или уполномоченные гражданами в установленном порядке их доверенные лица.

1.3. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги предоставляется: в администрации Мартан-Чуйского сельского поселения Чеченской Республики.

1.4. Местонахождение администрации Мартан-Чуйского сельского поселения.

Адрес:, ул. Почтовая,9, с. Мартан-Чу,

Контактный телефон (телефон для справок): 8(871-45) 2-23-98,

Факс 8 (871-45) 2-23-98

График работы администрации Мартан-Чуйского сельского поселения:

Понедельник - пятница: с 9.00 до 18.00

Выходные дни: суббота, воскресенье.

1.5. Информация о процедуре предоставления муниципальной услуги сообщается по номерам телефонов для справок (консультаций), а также размещается в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования, в т.ч. в сети Интернет, публикуется в средствах массовой информации.

1.6. Порядок получения консультаций о предоставлении муниципальной услуги:

1.6.1. Консультации по вопросам предоставления муниципальной услуги предоставляются специалистами администрации Мартан-Чуйского сельского поселения Урус-Мартановского муниципального района.

Для получения консультации заинтересованное лицо обращается в администрацию Мартан-Чуйского сельского поселения.

1.6.2. Основными требованиями при консультировании являются:

- актуальность;
- своевременность;
- четкость в изложении материала;
- полнота консультирования;
- наглядность форм подачи материала;
- удобство и доступность.

1.6.3. Консультации предоставляются по следующим вопросам:

- перечня документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;
- времени приема и выдачи документов
- сроков исполнения муниципальной услуги;
- порядка обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления муниципальной услуги.

1.6.4. Консультации предоставляются при личном обращении, посредством телефона или электронной почты.

1.6.5. При ответе на телефонные звонки специалист администрации Урус-Мартановского муниципального района, осуществляющий прием и консультирование, сняв трубку, должен представиться, назвав:

- наименование отдела;
- должность;
- фамилию, имя, отчество.

Во время разговора произносить слова четко, не допускать параллельных разговоров с окружающими людьми.

1.6.6. При устном обращении граждан специалист администрации Мартан-Чуйского сельского поселения, осуществляющий прием и

консультирование, в пределах своей компетенции, дает ответ самостоятельно.

Если специалист администрации Мартан-Чуйского сельского поселения не может дать ответ самостоятельно либо подготовка ответа требует продолжительного времени, он обязан предложить заявителю один из вариантов дальнейших действий:

- изложить суть обращения в письменной форме;
- назначить другое, удобное для посетителя время для консультации;
- дать консультацию в двухдневный срок по контактному телефону, указанному заявителем.

1.6.7. Специалист администрации Мартан-Чуйского сельского поселения, осуществляющий прием и консультирование, обязан относиться к обратившимся гражданам корректно и внимательно, не унижая их чести и достоинства.

1.6.8. Письменные разъяснения даются в установленном порядке при наличии письменного обращения заявителя. Должностные лица готовят разъяснения в пределах установленной им компетенции.

1.7. На информационных стендах, размещаемых в помещениях администрации поселения, содержится следующая информация:

график приема граждан по вопросам предоставления справок, номера телефонов, адреса электронной почты администрации поселения, ее ответственных работников в чьи обязанности непосредственно включены вопросы выдачи справок;

- перечень справок, выдаваемых администрацией поселения;
- перечень документов, необходимых для получения справок;
- образец заявления получателей муниципальной услуги;
- процедура предоставления муниципальной услуги (в текстовом виде);
- образец доверенности при получении справки представителем получателя муниципальной услуги (приложение 6);

перечень оснований для отказа гражданину в предоставлении муниципальной услуги;

извлечения из законодательных и нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению муниципальной услуги.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги - выдача документов (единого жилищного документа, копии финансово - лицевого счета, выписки из домовой книги, карточки учета собственника жилого помещения, справок и иных документов).

2.2. Муниципальная услуга предоставляется администрацией Мартан-Чуйского сельского поселения.

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги: выдача документов (единого жилищного документа, копии финансово - лицевого

счета, выписки из домовой книги, карточки учета собственника жилого помещения, справок и иных документов.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги.

2.4.1. При способе исполнения муниципальной услуги «заказать и получить справку лично» время ожидания в очереди не должно превышать 15 минут, время оформления заказа составляет 10 минут. Если заказ на муниципальную услугу осуществлен с 09.00 до 13.00, то выдача справки осуществляется на следующий день с 09.00 до 13.00. Если заказ на муниципальную услугу осуществлен после 14.00, то выдача осуществляется на следующий день с 09.00 до 13.00.

2.4.2. При способе исполнения муниципальной услуги «заказать справку лично и получить с помощью иного физического лица, оформив доверенность» время ожидания в очереди не должно превышать 15 минут, время оформления заказа составляет 10 минут. Если заказ на муниципальную услугу осуществлен с 09.00 до 13.00, то выдача справки осуществляется на следующий день с 09.00 до 13.00. Если заказ на муниципальную услугу осуществлен после 14.00, то выдача осуществляется на следующий день с 09.00 до 13.00.

2.4.3. При способе исполнения муниципальной услуги «заказать справку по телефону и получить лично» продолжительность телефонного разговора не должна превышать 10 минут. Если заказ на муниципальную услугу осуществлен с 10.00 до 13.00, то выдача справки осуществляется на следующий день с 09.00 до 13.00. Если заказ на муниципальную услугу осуществлен после 14.00, то выдача осуществляется на следующий день с 09.00 до 13.00.

2.4.4. При способе исполнения муниципальной услуги «заказать справку по телефону и получить с помощью иного физического лица, оформив доверенность» продолжительность телефонного разговора не должна превышать 10 минут. Если заказ на муниципальную услугу осуществлен с 08.00 до 12.00, то выдача справки осуществляется на следующий день с 08.00 до 12.00. Если заказ на муниципальную услугу осуществлен после 12.00, то выдача осуществляется на следующий день с 08.00 до 12.00.

2.4.5. При способе исполнения муниципальной услуги «заказать справку по электронной почте и получить лично» срок рассмотрения заявки работником администрации и подготовкой справки не должен превышать двух календарных дней со дня, следующего за днем получения заказа на муниципальную услугу. Выдача справки осуществляется на третий день со дня следующего за днем получения заказа на муниципальную услугу с 09.00 до 13.00. Если указанный день выпадает на выходные или официальный праздничные дни, (установленные законодательством Российской Федерации), то выдача справки осуществляется в следующий первый рабочий день с 09.00 до 13.00.

2.4.6. При способе исполнения муниципальной услуги «заказать справку по электронной почте и получить с помощью иного физического лица, оформив доверенность» срок рассмотрения заявки работником

администрации и подготовкой справки не должен превышать двух календарных дней со дня, следующего за днем получения заказа на муниципальную услугу. Выдача справки осуществляется на третий день со дня, следующего за днем получения заказа на муниципальную услугу с 15.00 до 16.00. Если указанный день выпадает на выходные или официальный праздничные дни, (установленные законодательством Российской Федерации), то выдача справки осуществляется в следующий первый рабочий день с 15.00 до 16.00.

2.4.7. При способе исполнения муниципальной услуги «заказать справку через социального работника и получить лично» социальный работник обслуживается без очереди, время оформления заказа составляет 10 минут. Если заказ на муниципальную услугу осуществлен с 09.00 до 13.00, то выдача справки осуществляется на следующий день с 09.00 до 13.00. Если заказ на муниципальную услугу осуществлен после 14.00, то выдача осуществляется на следующий день с 09.00 до 13.00.

2.4.8. При способе исполнения муниципальной услуги «заказать справку через социального работника и получить с его помощью» социальный работник обслуживается без очереди, время оформления заказа составляет 10 минут. Если существует необходимость, справка оформляется в его присутствии и выдается незамедлительно. Если такая необходимость отсутствует, то время оформления и выдачи справки устанавливается по личной договоренности между социальным работником и работником администрации поселения.

2.4.9. При способе исполнения муниципальной услуги «заказать справку с помощью иного физического лица, оформив доверенность и получить лично» время ожидания в очереди не должно превышать 15 минут, время оформления заказа составляет 10 минут. Если заказ на муниципальную услугу осуществлен с 09.00 до 13.00, то выдача справки осуществляется на следующий день с 09.00 до 13.00. Если заказ на муниципальную услугу осуществлен после 14.00, то выдача осуществляется на следующий день с 09.00 до 13.00.

2.4.10. При способе исполнения муниципальной услуги «заказать и получить справку с помощью иного физического лица, оформив доверенность» время ожидания в очереди не должно превышать 15 минут, время оформления заказа составляет 10 минут. Если заказ на муниципальную услугу осуществлен с 09.00 до 13.00, то выдача справки осуществляется на следующий день с 09.00 до 13.00. Если заказ на муниципальную услугу осуществлен после 14.00, то выдача осуществляется на следующий день с 09.00 до 13.00.

2.4.11. В случае если заказчик муниципальной услуги при любых способах ее исполнения не забрал справку в установленные настоящим регламентом сроки, он имеет право ее забрать в течение семи календарных рабочих дней в установленное в эти дни время для выдачи справок. При истечении семидневного срока заказ необходимо оформить повторно.

2.5. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

-Федеральным законом от 06.10.2003 года №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации 06.10.2003 №40 ст.3822);

-Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 08.05.2006, №19, ст.2060);

-Постановлением Правительства Российской Федерации от 29.12.2007 № 999 «О предоставлении в 2008 - 2010 годах из федерального бюджета субсидий бюджетам субъектов Российской Федерации на возмещение гражданам, ведущим личное подсобное хозяйство, сельскохозяйственным потребительским кооперативам и крестьянским (фермерским) хозяйствам части затрат на уплату процентов по кредитам и займам, полученным в 2005 - 2009 годах на срок до 8 лет» (Собрание законодательства Российской Федерации от 21 января 2008 г. N 3 ст. 185);

-Уставом администрации Мартан-Чуйского сельского поселения.

2.6. Перечень документов:

В целях получения муниципальной услуги Заявителем предоставляются следующие документы:

- заявление на предоставление муниципальной услуги;
- документ, удостоверяющий личность (паспорт гражданина Российской Федерации) заказчика;

- при оформлении заказа на муниципальную услугу и получении справки с помощью иного физического лица обязательными документами являются паспорт гражданина Российской Федерации данного физического лица, доверенность заказчика и письменное заявление заказчика на предоставление муниципальной услуги.

- при оформлении заказа на муниципальную услугу и получении справки с помощью социального работника обязательными документами являются служебное удостоверение социального работника и письменное заявление заказчика на предоставление муниципальной услуги.

- при иных способах получения муниципальной услуги при личном получении справки заказчиком обязательным документом является паспорт гражданина Российской Федерации заказчика.

2.7. Перечень оснований для отказа в принятии документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

Основанием для отказа являются:

- не предоставление необходимых документов для осуществления муниципальной услуги;

- отказ заказчика в предоставлении сведений, необходимых для регистрации обращения;

- нарушение заказчиком способа получения муниципальной услуги;

- отсутствие у администрации поселения правовых оснований осуществления муниципальной услуги;

- отсутствие в перечне выдаваемых справок администрацией поселения запрашиваемого варианта справки;

- нарушения в оформлении доверенности для заказа и (или) получения

муниципальной услуги представителем заказчика;

- выполнение администрацией поселения одной и той же муниципальной услуги более трех раз и не получении ее заказчиком по его вине;

- выявление администрацией поселения ложных сведений, предоставленных заказчиком при оформлении муниципальной услуги.

2.8. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

Основанием для отказа являются:

- отсутствие документов, указанных в п. 2.6.
- предоставления документов в ненадлежащий орган;

2.9. Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

2.10. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса об оказании муниципальной услуги и при получении результата предоставления таких услуг.

Максимальный срок ожидания в очереди для подачи заявления о принятии документов - 30 минут.

2.11. Срок регистрации заявления о предоставлении муниципальной услуги и выдачи расписки о принятии заявления со всеми документами - 45 минут.

Заявления, поступившие почтовой связью, регистрируются в течение дня с момента их поступления.

2.12. Требования к помещениям, в которых оказывается муниципальная услуга:

2.12.1. Места, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются:

- информационными стендами;
- стульями и столами (стойками для письма) для возможности оформления документов.

2.12.2. Помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, должны соответствовать установленным противопожарным и санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам.

Места для ожидания должны соответствовать комфортным условиям для заявителей и оптимальным условиям работы должностных лиц.

Места для ожидания оборудуются стульями, количество которых определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании.

Места для информирования и заполнения необходимых документов оборудуются информационными стендами, стульями и столами, обеспечиваются образцами заполнения документов и необходимыми канцелярскими принадлежностями. Также визуальная, текстовая информация размещается в СМИ и на официальном сайте администрации Мартан-Чуйского сельского поселения

2.12.3. На информационном стенде размещается следующая информация:

- сведения о перечне предоставляемых муниципальных услуг (функций);
- порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления муниципальной услуги;
- блок-схема, наглядно отображающая последовательность прохождения всех административных процедур (приложение № 1);
- перечень документов, которые заявитель должен представить для предоставления муниципальной услуги;
- образцы заполнения документов;
- адреса, номера телефонов и факса, график работы отдела
- перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги;
- административный регламент предоставления муниципальной услуги;
- необходимая оперативная информация о предоставлении муниципальной услуги.

Информационные стенды должны быть максимально заметны, хорошо просматриваемы и функциональны.

Текст материалов, размещаемых на стендах, должен быть напечатан удобным для чтения шрифтом, основные моменты и наиболее важные места выделены.

2.12.4 Кабинеты приема заявителей должны быть оборудованы информационными табличками (вывесками) с указанием:

- номера кабинета;
- фамилии, имени, отчества и должностного лица, осуществляющего предоставление муниципальной услуги;

Каждое рабочее место должностного лица должно быть оборудовано телефоном, персональным компьютером с возможностью доступа к информационным базам данных, печатающим устройством.

В кабинете должно быть обеспечено:

- комфортное расположение заявителя;
- возможность и удобство оформления заявителем письменного обращения;
- телефонная связь;
- доступ к основным нормативным правовым актам, регламентирующим полномочия и сферу компетенции отдела;
- доступ к нормативным правовым актам, регулирующим предоставление муниципальной услуги;
- наличие письменных принадлежностей и бумаги формата А4.

При организации рабочих мест по предоставлению муниципальной услуги должна быть предусмотрена возможность беспрепятственной эвакуации всех заявителей и должностных лиц из помещения в случае возникновения чрезвычайной ситуации.

Прием получателей муниципальной услуги ведется без предварительной записи в порядке живой очереди с учетом графика приема.

В любое время получатель муниципальной услуги имеет право на получение информации о ходе предоставления муниципальной услуги при помощи письменного обращения, телефонной связи или посредством

личного обращения в отдел архитектуры администрации района.

2.13. Показателями оценки доступности муниципальной услуги являются:

- доступность к местам предоставления муниципальной услуги;
- обеспечение предоставления муниципальной услуги с использованием возможностей единого портала государственных и муниципальных услуг;
- размещение информации о порядке предоставления муниципальной услуги на официальном сайте администрации района;
- размещение информации о порядке предоставления муниципальной услуги на едином портале государственных и муниципальных услуг gosuslugi.ru.

2.14. Показателями оценки качества предоставления муниципальной услуги являются:

- соблюдение требований информирования заявителей;
- достоверность предоставляемой информации;
- четкость в изложении информации;
- полнота информирования;
- наглядность форм предоставляемой информации (при письменном информировании);
- удобство и доступность получения информации;
- оперативность предоставления информации;
- соблюдение срока предоставления муниципальной услуги;
- соблюдение сроков ожидания в очереди при предоставлении муниципальной услуги;
- отсутствие поданных в установленном порядке жалоб на действия (бездействие) должностных лиц отдела архитектуры администрации Мартан-Чуйского сельского поселения, осуществленные в ходе предоставления муниципальной услуги.

3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронном виде, а так же особенности выполнения административных процедур в многофункциональных центрах.

3.1. Последовательность административных процедур.

Предоставление государственной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и обработка заказа на муниципальную услугу;
- подготовка и выдача справки.

3.2. Прием и обработка заказа на муниципальную услугу.

3.2.1. Основанием для начала исполнения муниципальной услуги является личное обращение заказчика, либо обращение заказчика по телефону, электронной почте, через иное физическое лицо, социального работника.

3.2.2. Обращением в случае личного обращения либо через иное

физическое лицо или социального работника является собственноручно заполненный заказчиком бланк заявления на предоставление муниципальной услуги.

3.2.3. Обращением в случае заказа муниципальной услуги по телефону является устное заявление на предоставление муниципальной услуги, зафиксированное муниципальным работником.

3.2.4. Обращением в случае заказа муниципальной услуги по электронной почте является заполненный в электронном виде бланк заявления на предоставление муниципальной услуги.

3.2.5 Работник ответственный за оформление заказа на предоставление муниципальной услуги:

3.2.5.1. В случае личного обращения заказчика проверяет паспорт гражданина Российской Федерации заказчика. При его отсутствии отказывает в оформлении заказа на предоставлении муниципальной услуги. При его наличии и совпадении документальных данных с параметрами заказчика приступает к оформлению заказа в следующей последовательности действий:

- уточняет вид необходимой справки.
- предоставляет бланк заявления на предоставление муниципальной услуги и консультирует заказчика о его правильном заполнении.
- вносит сведения в журнал учета заказов на муниципальную услугу и предоставляет заказчику для ознакомления и внесения подписи.

3.2.5.2. В случае если от заказчика требуются дополнительные документы для получения справки, информирует его об их наименовании, причине требования и сроках предоставления.

3.2.5.3. В случае если дополнительные документы для получения справки не требуются, информирует о времени и месте выдачи справки и выдает квиток на получение справки, содержащий указанные сведения.

3.2.5.4. В случае обращения заказчика с помощью иного физического лица проверяет паспорт гражданина Российской Федерации данного лица, содержание доверенности заказчика, заявления заказчика на предоставление муниципальной услуги. Если отсутствует хотя бы один документ из перечисленных или не соответствует установленным требованиям, работник отказывает в оформлении заказа, при этом объясняет причину отказа и консультирует о возможных вариантах ее устранения. Если указанные документы в наличии и соответствуют установленным требованиям, приступает к оформлению заказа в следующей последовательности действий:

- уточняет вид необходимой справки.
- вносит сведения в журнал учета заказов на муниципальную услугу и предоставляет представителю заказчика для ознакомления и внесения подписи.

3.2.6. В случае если от представителя заказчика требуются дополнительные документы для получения справки, информирует его об их наименовании, причине требования и сроках предоставления.

3.2.7. В случае если дополнительные документы для получения справки не требуются, информирует о времени и месте выдачи справки.

3.2.8. В случае обращения заказчика с помощью социального работника проверяет служебное удостоверение данного работника, содержание заявления заказчика на предоставление муниципальной услуги. Если отсутствует хотя бы один документ из перечисленных или не соответствует установленным требованиям работник отказывает в оформлении заказа, при этом объясняет причину отказа и консультирует о возможных вариантах ее устранения. Если указанные документы в наличии и соответствуют установленным требованиям приступает к оформлению заказа в следующей последовательности действий:

- уточняет вид необходимой справки.
- вносит сведения в журнал учета заказов на муниципальную услугу и предоставляет представителю заказчика для ознакомления и внесения подписи.

3.2.9. В случае если от представителя заказчика требуются дополнительные документы для получения справки, информирует его об их наименовании, причине требования и сроках предоставления.

3.2.10. В случае если дополнительные документы для получения справки не требуются, информирует о времени и месте выдачи справки и выдает квиток на получение справки, содержащий указанные сведения.

3.2.11. В случае обращения заказчика по телефону:

- консультирует заказчика о муниципальной услуге.
- фиксирует данные заказчика, вид необходимой справки.
- информирует о месте, времени и способах получения справки.
- после окончания телефонного разговора вносит сведения в журнал учета заказов на муниципальную услугу и предоставляет представителю заказчика для ознакомления и внесения подписи.

3.2.12. В случае обращения заказчика по электронной почте:

- фиксирует данные заказчика, вид необходимой справки.
- вносит сведения в журнал учета заказов на муниципальную услугу.
- информирует о месте, времени и способах получения справки письмом по электронной почте по адресу отправителя в течение текущего и следующего рабочего дня.

3.3. Подготовка и выдача справки

3.3.1. Основанием для начала подготовки муниципальным работником справки является регистрация обращения заявителя по предоставлению муниципальной услуги.

3.3.2. Ответственный работник администрации поселения определяет сроки исполнения муниципальной услуги в соответствии с п.п. 4.5-4.16 настоящего регламента.

3.3.3. При подготовке справки работник администрации поселения использует сведения, содержащиеся в документах представленных заказчиком или его представителем, в базах данных администрации поселения, в муниципальных, областных и федеральных нормативно-правовых актах.

3.3.4. Справка представляет собой бланк установленного настоящим регламентом образца, с указанием наименования справки, органа выдавшего

справку, его почтовым адресом, контактных телефонов ответственных работников, наименования получателя справки, специальных данных, установленных спецификой справки.

3.3.5. Бланк справки заполняется ответственным работником администрации поселения лично в письменной форме или в электронном виде, заполняются все необходимые графы. Справка подписывается подготовившим специалистом и главой администрации поселения. На справку ставится официальная печать администрации поселения. Справке присваивается порядковый номер и дата выдачи.

3.3.6. Справка регистрируется в журнале по учету заказов на муниципальную услугу и электронной базе данных. При регистрации ставится отметка о дате и времени обращения заказчика или его представителя на предоставление муниципальной услуги, отметка о дате и времени выдачи справки заказчику муниципальной услуги или его представителю.

3.3.7. Выдача справки заказчику муниципальной услуги осуществляется ответственным работником администрации поселения в соответствии с п.п. 4.5-4.16 настоящего регламента.

3.4. Порядок продления сроков оказания муниципальной услуги.

3.4.1. Срок исполнения муниципальной услуги муниципальный работник может быть продлен по следующим основаниям:

3.4.2. Необходимость представления заказчиком муниципальной услуги дополнительных документов и сведений для подготовки справки с учетом ее специфики. В этом случае ответственный работник администрации поселения формирует перечень документов и необходимых сведений для подготовки справки, информирует об этом заказчика муниципальной услуги или его представителя лично или по телефону, устанавливает дату и время выдачи справки с учетом требований п.п. 4.5-4.16 настоящего регламента.

3.4.3. Необходимость в уточнении сведений, представленных заказчиком муниципальной услуги или его представителем. В этом случае ответственный работник администрации поселения формирует перечень сведений, требующих уточнения для подготовки справки, информирует об этом заказчика муниципальной услуги или его представителя лично или по телефону, устанавливает дату и время выдачи справки с учетом требований п.п. 3.2.5.1.- 3.2.5.4. настоящего регламента.

3.5. При описании каждой административной процедуры, выполнение которой предполагается осуществлять также на базе МФЦ, отражать особенности ее осуществления в МФЦ.

Например, при описании особенностей выполнения административной процедуры «Прием и регистрация запросов» на базе МФЦ, рекомендуем указать следующее:

- одним из юридических фактов для начала административной процедуры является обращение заявителя с запросом в МФЦ;

- при подаче запроса в МФЦ лицом, ответственным за выполнение административной процедуры является работник МФЦ;
- при подаче запроса в МФЦ, указать на необходимость осуществления работником МФЦ проверять соответствие копий представляемых документов (за исключением нотариально заверенных) их оригиналам;
- указать входит ли в круг полномочий работника МФЦ принятие решений (например, отказа в приеме документов, если АР предусмотрены соответствующие основания); порядок взаимодействия МФЦ с органом, предоставляющим услугу, в случае если основания для отказа в приеме документов предусмотрены, но право принятия решения не отнесено к компетенции МФЦ.

(Примечание: Необходимо понимать, что отказ в приеме может быть предусмотрен в различной форме: в устной форме, когда не оформляется промежуточный результат в виде решения (уведомления) об отказе в приеме документов за подписью руководителя, а принимается специалистом, ведущим прием, и выражается в непринятии документов и их регистрации. Либо это оформленное в письменной форме решение, которое может быть принято в течение нескольких дней, и оформляется отдельным документом за подписью руководителя. Кроме того, указание на возможность принятия МФЦ такого решения может быть указано в регламенте исключительно в случае, если иное не предусмотрено иными нормативными правовыми актами, регламентирующими порядок оказания услуги.)

Также при описании особенностей выполнения административных процедур на базе МФЦ необходимо иметь в виду, что в этом случае требуется время на доставку документов из МФЦ в орган власти, предоставляющий услугу.

В случае, если предоставление услуги связано с необходимостью получения документов и информации, находящихся в распоряжении органов власти, предоставляющих государственные услуги, органов,

предоставляющих муниципальные услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении предусмотренных частью 1 статьи 1 Федерального закона № 210-ФЗ государственных и муниципальных услуг, для формирования полного пакета документов, необходимых для предоставления государственной (муниципальной) услуги, то в АР, при описании административной процедуры «Формирование и направление межведомственных запросов» с участием МФЦ, целесообразно предусмотреть **возможность** направления межведомственных запросов многофункциональным центром в срок не позднее следующего рабочего дня, следующего за днем приема документов от заявителя.

Целесообразно предусмотреть также, что в таком случае полученные от заявителя документы хранятся в МФЦ в течение срока, отведенного для получения ответа на межведомственный запрос и передаются вместе с ответом на межведомственный запрос. Если ответ не получен в срок, установленный законодательством, к пакету документов, передаваемых в орган, МФЦ прикладывает уведомление об отсутствии ответа на межведомственный запрос.

Отмечаем, что в случае, если АР предусмотрено, что срок оказания услуги исчисляется с даты поступления из МФЦ в орган, то направление МФЦ межведомственных запросов теряет целесообразность, во-первых, ввиду существенного увеличения для заявителя срока оказания государственной или муниципальной услуги с момента подачи запроса, во-вторых, нарушится последовательность выполнения административных процедур.

При описании в АР административной процедуры «Выдача результата предоставления услуги» через МФЦ целесообразно прописать какой именно документ, и в каком количестве экземпляров вручается заявителю, а также имеются ли возвращаемые вместе с результатом услуги иные документы, ранее представленные заявителем.

Например, в разделе АР стандарт предоставления государственной или муниципальной услуги, в подразделе описание результата услуги указано, что результатом является заключение договора купли-продажи. Соответственно вручить заявителю «заключение договора» не возможно. Поэтому, считаем необходимым прописывать непосредственное описание документов, вручаемых заявителю в качестве результата услуги органом, предоставляющим услугу:

проект договора, подписанный со стороны органа, предоставляющего услугу в 2-х экземплярах либо экземпляр заключенного договора в 1 экземпляре.

Обращаем внимание, что в каждом случае необходимо определять целесообразность выдачи результата предоставления услуги через МФЦ.

Обращаем внимание, что стандарт предоставления государственной или муниципальной услуги не всегда прописывает, что результатом предоставления услуги, наряду с принятием положительного решения по результатам рассмотрения документов заявителя, является также отказ от предоставления услуги. Если это не прописано, соответственно документ об отказе не может быть выдан заявителю через МФЦ.

В данном подразделе также целесообразно прописать сроки выдачи результата предоставления услуги через МФЦ. Необходимо учитывать, что если выдача результата предполагается в течение срока, отведенного на оказание услуги, то необходимо указать срок передачи результата в МФЦ с учетом того, что документы, переданные из органа власти, обрабатываются в МФЦ и могут быть доступны к выдаче заявителю на следующий день после поступления.

Если оказание услуги оканчивается принятием решения, а выдача результата не регламентирована сроком, такой результат может быть передан в МФЦ после принятия решения в установленный срок.

4. Формы контроля за предоставлением муниципальной услуги

4.1. Текущий контроль оказания муниципальной услуги осуществляет ответственный специалист, осуществляющий оказание муниципальной услуги.

4.2. Периодический контроль оказания муниципальной услуги осуществляет глава администрации поселения ежеквартально и по итогам года на основании отчета ответственного муниципального специалиста.

4.3. Годовой и ежеквартальные отчеты муниципального работника должны включать сведения о количестве поступивших заказов на муниципальную услугу, количества выданных справок, анализ по видам выданных справок и мест их предоставления, сведения об отказах в выдаче справок и их причинах. Также отчет должен включать информацию о предложениях ответственного муниципального работника по совершенствованию процедуры оказания муниципальной услуги.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действия (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц, муниципальных служащих

5.1. Заявители имеют право на обжалование действий (бездействия) специалиста или должностного лица, ответственного за принятие решения в досудебном порядке или в Урус-Мартановском районном суде в судебном порядке.

5.2. Заявители могут сообщить о нарушении своих прав и законных интересов, противоправных решениях, действиях или бездействии специалиста или должностного лица, нарушении положений настоящего административного регламента или некорректном поведении специалиста или должностного лица по контактным телефонам или направить письменное обращение главе администрации поселения.

5.3. Обращение в письменной форме должно содержать следующую информацию:

- 1) фамилия, имя, отчество заявителя (физического лица), его место жительства или пребывания;
- 2) должность, фамилия, имя и отчество специалиста (при наличии информации), решение, действие (бездействие) которого обжалуется;
- 3) существо обжалуемого решения, действия (бездействия);
- 4) сведения о способе информирования заявителя о принятых мерах по результатам рассмотрения его сообщения.

Дополнительно в обращении могут указываться причины несогласия с обжалуемым решением, действием (бездействием), обстоятельства, на основании которых заявитель считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия к их реализации либо незаконно возложены какие-либо обязанности, требования об отмене решения, о признании незаконным действия (бездействия), а также иные сведения, которые заявитель считает необходимым сообщить.

Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

Обращение подписывается подавшим его физическим лицом. Срок рассмотрения обращения не может превышать 30 дней со дня его регистрации.

5.4. По результатам рассмотрения обращения глава администрации

поселения принимает решение об удовлетворении требований заявителя либо об отказе в удовлетворении требований.

Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется заявителю.

Рассмотрение обращения заявителя осуществляется в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

5.5. Продолжительность рассмотрения жалоб не должна превышать 30 дней с момента регистрации обращения.

В случае если по обращению требуется провести служебное расследование или проверку, срок его рассмотрения может быть продлен, но не более чем на 30 дней по решению главы администрации поселения. О продлении срока рассмотрения обращения заявитель уведомляется письменно до истечения 30 дней с момента регистрации обращения с указанием причин продления срока.

5.6. Обращения считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы.

5.7. Обращение заявителя в суд общей юрисдикции с заявлением об оспаривании решений, действий (бездействия) муниципальных служащих осуществляется в порядке, предусмотренном действующим законодательством Российской Федерации.

5.6. По результатам рассмотрения жалобы на действия (бездействие) и решения, осуществляемые (принимаемые) в ходе исполнения муниципальной услуги, глава администрации поселения:

5.6.1. Признает правомерными действия (бездействие) и решения в ходе исполнения муниципальной услуги;

5.6.2. Признает действия (бездействие) и решения неправомерными и определяет меры, которые должны быть приняты с целью устранения допущенных нарушений.

Приложение №1
к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
по выдаче информации о порядке предоставления
жилищно-коммунальных услуг населению

Главе администрации
Мартан-Чуйского сельского поселения

от _____
(Ф.И.О. заявителя)

проживающего (ей) по адресу: _____

телефон: _____

Прошу предоставить информацию о предоставлении жилищно-коммунальных услуг

" " 20__ г.
_____/_____