АДМИНИСТРАЦИЯ ПРОЕКТ

МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

ПРИСТАНЦИОННЫЙ СЕЛЬСОВЕТ

ТОЦКОГО РАЙОНА

ОРЕНБУРГСКОЙ ОБЛАСТИ

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

\_\_\_\_\_.2016 г. №\_\_\_\_-п

п. Пристанционный

О внесении изменений в постановление

Администрации муниципального образования

Пристанционный сельсовет от 07.02.2013 года

№ 11 – п «Об утверждении административного

регламента предоставления муниципальной

услуги «Выдача характеристики по месту

жительства»»

В соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральными законами: от 06.10.2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», от 27.02.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»:

1. Внести изменения в постановление Администрации муниципального образования Пристанционный сельсовет от 07.02.2013 года № 11 – п «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной

услуги «Выдача характеристики по месту жительства»»:

1.1. Приложение административного регламента предоставления муниципальной услуги «Выдача характеристики по месту жительства» к постановлению № 11-п от 07.02.2013 г. изложить в новой редакции согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Обнародовать настоящее постановление на информационных стендах муниципального образования Пристанционный сельсовет и разместить на официальном сайте администрации муниципального образования «Тоцкий муниципальный район» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (страничка «Пристанционный сельсовет»).

3. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

4. Постановление вступает в силу после его официального опубликования.

Глава муниципального образования

Пристанционный сельсовет В.П. Михайлов

Разослано: в дело, орготдел районной администрации, прокуратуре, постоянным депутатским комиссиям.

# АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

# ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ АДМИНИСТРАЦИЕЙ МО ПРИСТАНЦИОННЫЙ СЕЛЬСОВЕТ ТОЦКОГО РАЙОНА ОРЕНБУРГСКОЙ ОБЛАСТИ

# МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

**«Выдачи характеристики по месту жительства»**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Выдача характеристики по месту жительства», (далее Регламент) разработан в целях повышения качества исполнения и доступности результата предоставления муниципальной услуги, создания комфортных условий для потребителей муниципальной услуги, определяет порядок, сроки и последовательность действий (административных процедур) при оказании муниципальной услуги.

1.2. Предметом регулирования регламента является регулирование отношений, возникающих между администрацией муниципального образования Пристанционный сельсовет (далее – администрация сельсовета) и заявителями муниципальной услуги «Выдача характеристики по месту жительства», (далее - муниципальная услуга).

1.3. Заявителями муниципальной услуги являются физические лица независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии, обращающиеся на законных основаниях для получения муниципальной услуги.

1.4. Порядок информирования о представлении муниципальной услуги.

1.4.1. Место нахождения (почтовый адрес) администрации сельсовета:

461110, Оренбургская область, Тоцкий район, поселок Пристанционный,

улица Строителей, 13 А.

1.4.2.График работы администрации сельсовета:

|  |  |
| --- | --- |
| Понедельник, вторник, среда, четверг: | 09.00 - 17.12 |
| Пятница | Технический день |
| Перерыв на обед: | 13.00 - 14.00 |
| Суббота, Воскресенье: | Выходной день |

1.4.3.Телефоны администрации сельсовета:

8(35349) 2-45-07 глава администрации сельсовета

8(35349)2-43-40 специалист, ответственный за предоставление муниципальной услуги.

1.4.4.Адрес официального сайта администрации Тоцкого района содержащий информацию о муниципальной услуге (если нет у администрации сельсовета):

- в сети Интернет: [www.totskoe.org.](http://www.totskoe.org.);

- Электронный адрес Администрации муниципального образования Пристанционный сельсовет: [*pristancionselsovet@mail.ru*](mailto:pristancionselsovet@mail.ru)

1.4.5. Справочные телефоны организаций участвующих в предоставлении муниципальной услуги:

Муниципальное автономное учреждение муниципального образования Тоцкий район «Многофункциональный центр предоставления государственных услуг» (далее – МАУ МФЦ):

- адрес: 461131, Оренбургская область, Тоцкий район, с. Тоцкое, ул. Ленина, 2б.

- график работы: с 9.00 до 17.00 часов, с 13.00 до 14.00 часов обеденный перерыв, выходные дни суббота и воскресенье.

- тел./факс – 8(35349) 2-14-70/2-14-70

- E-mail: mfc5649@mail.ru

1.4.6.Информацию о правилах предоставления муниципальной услуги, а также о ходе её предоставления можно получить непосредственно в администрации сельсовета:

- при личном обращении;

- по письменным обращениям заявителей;

- с использованием средств телефонной связи;

- посредством электронной почты;

- на информационных стендах в помещении, где осуществляется предоставление муниципальной услуги;

- посредством Интернета на официальном сайте администрации Тоцкого района в сети Интернет: [www.totskoe.org](http://www.totskoe.org), Портал государственных и муниципальных услуг gosuslugi.ru и Портал государственных услуг Оренбургской области 56.gosuslugi.ru ;

-МАУ МФЦ.

1.4.7. Специалист, осуществляющий консультирование (посредством телефона или лично) по вопросам предоставления муниципальной услуги, должен корректно и внимательно относится к заявителям, не унижая их чести и достоинства. Консультирование должно проводиться без больших пауз, лишних слов и эмоций.

При консультировании по телефону специалист должен назвать свою фамилию, имя, отчество, должность, а затем в вежливой форме четко и подробно проинформировать обратившегося по интересующим его вопросам.

Если специалист, к которому обратился заявитель, не может ответить на вопрос самостоятельно, либо подготовка ответа требует продолжительного времени, то он может предложить заявителю обратиться письменно либо назначить другое удобное для заявителя время для получения информации. Продолжительность устного информирования каждого заявителя составляет не более 10 минут.

1.4.8. Информирование заявителей в письменной форме о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется при письменном обращении заявителя. При письменном обращении ответ направляется заявителю в течение 15 календарных дней со дня регистрации запроса.

При консультировании по письменным обращениям заявителю дается исчерпывающий ответ на поставленные вопросы, указываются фамилия, имя, отчество, должность и номер телефона исполнителя.

1.4.9. На информационном стенде администрации сельсовета и в сети Интернет размещается информация:

- о местонахождении и графике работы администрации сельсовета;

- текст административного регламента с приложениями;

- блок-схема порядка предоставления муниципальной услуги;

- перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

- перечень документов, необходимых для получения характеристики;

- образец заявления на получение характеристики;

- образец доверенности при получении представителем получателя муниципальной услуги;

- перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги;

- порядок обжалования действий (бездействий) администрации сельсовета, лиц, ответственных за предоставление муниципальной услуги.

2. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

2.1. Наименование муниципальной услуги «Выдача характеристики по месту жительства».

2.2. Муниципальную услугу предоставляет администрация МО Пристанционный сельсовет.

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является выдача характеристики на заявителя или на членов его семьи по месту жительства.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги не более 10 дней с момента регистрации заявления.

2.5. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации, принятой 12 декабря 1993 года;

-Федеральным законом от 06.10.2003 г. №131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации";

-Федеральным законом от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";

- Федеральным законом от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации;

-Федеральным законом от 24.11.1995 №181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

- законодательством Оренбургской области;

- Уставом МО Пристанционный сельсовет;

- настоящим административным регламентом.

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, подлежащих представлению заявителем:

2.6.1. Заявление;

2.6.2. Документы удостоверяющих личность гражданина;

2.6.3. Доверенность на лицо, имеющее право действовать от имени заявителя, в которой должно быть отражено согласие заявителя на обработку его персональных данных, и паспорт представителя.

2.7. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги,  **находящиеся в распоряжении государственных органов, иных организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги и которые заявитель вправе представить самостоятельно:**

2.7.1. Похозяйственная книга администрации сельсовета.

На основании требования пункта 1 статьи 7 Федерального закона запрещается требовать от заявителя:

-представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги;

-представления документов и информации, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих муниципальную услугу, иных государственных органов, иных органов местного самоуправления и организаций, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации и муниципальными правовыми актами.

Заявителям обеспечивается возможность копирования форм уведомления и иных документов, необходимых для получения муниципальной услуги на "Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций)".

2.8. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

-в письменном обращении (заявлении) не указаны фамилия заявителя, направившего запрос, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на запрос не дается;

-текст письменного запроса (заявления) не поддается прочтению.

2.9. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги*:*

- отсутствие необходимых документов, указанных в пункте 2.7.;

- отсутствие полномочий представителя заявителя;

-отсутствие в администрации сельсовета документов или информации, необходимой для предоставления муниципальной услуги.

В случае принятия решения об отказе в предоставлении муниципальной услуги, заявитель уведомляется о принятом решении с обоснованием причин такого отказа в срок не позднее дня, следующего за днем принятия указанного решения.

Возможность приостановления предоставления муниципальной услуги законодательством РФ не предусмотрена.

2.10.При предоставлении муниципальной услуги участие иных организаций и оказание услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги не предусмотрено.

2.11. Муниципальная услуга предоставляется на бесплатной основе.

2.12. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и получении результата:

2.12.1. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги составляет не более 15 минут.

2.12.2. Максимальный срок ожидания в очереди при получении результата предоставления муниципальной услуги составляет не более 10-15 минут.

2.13. Регистрация заявления о предоставлении муниципальной услуги осуществляется специалистом администрации. Информация о принятом заявлении и документах вносятся в журнал учета в день их представления. Прием и регистрация запроса о предоставлении муниципальной услуги в электронной форме обеспечивается на « Едином портале государственных и муниципальных услуг» (функций)

2.14. Требования к помещениям, в которых предоставляются муниципальные услуги, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления каждой муниципальной услуги, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов:

2.14.1. Орган местного самоуправления (в сфере установленных полномочий), организация, в которой предоставляют муниципальную услугу обеспечивают инвалидам (включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников):

-условия беспрепятственного доступа к объекту (зданию, помещению) в котором предоставляется муниципальная услуга;

- возможность самостоятельного передвижения по территории, на которой расположены объекты (здания, помещения), в которых предоставляется муниципальная услуга, входа в такие объекты и выхода из них (вход оборудуется специальным пандусом);

- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения;

- надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам (здания, помещения), в которых предоставляется муниципальная услуга с учетом ограничений их жизнедеятельности;

- допуск на объекты (здания, помещения), в которых предоставляется муниципальная услуга собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение;

- оказание работниками организации, в которой предоставляют муниципальную услугу, помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

- дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля,

- допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика.

2.14.2.Вход в здание оборудован кнопкой вызова специалиста.

2.14.3.Центральный вход в здание, где располагается администрация сельсовета, оборудуется информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о наименовании, и месте нахождения (№ кабинета) лица, ответственного за предоставление муниципальной услуги.

2.14.4.Помещения для предоставления муниципальной услуги обеспечиваются информационными и справочными материалами, наглядной информацией, периодическими изданиями, стульями и столами, а также необходимым оборудованием (компьютерами, средствами электронно-вычислительной техники, средствами электронного информирования, средствами связи, включая Интернет, оргтехникой). Выделяется бумага, расходные материалы и канцтовары в количестве, достаточном для предоставления муниципальной услуги.

2.14.5.Для ожидания приема заявителям отводятся места, оборудованные стульями. Также должны иметь места для хранения верхней одежды и санитарно-бытовое помещение (туалет).

2.14.6.Для удобства и комфорта заявителей помещение для предоставления муниципальной услуги оснащается столом и стульями для возможности оформления документов. Выделяются необходимые канцелярские принадлежности (бумага и шариковые ручки), выдается образец заполнения заявления.

2.14.7.При возможности около здания организуются парковочные места для автотранспорта. Доступ заявителей к парковочным местам является бесплатным

2.15. Показатели доступности и качества муниципальной услуги:

2.15.1.Качественной предоставляемая муниципальная услуга признается при предоставлении услуги в сроки, определенные п. 2.5 настоящего Административного регламента, и при отсутствии жалоб со стороны потребителей на нарушение требований стандарта предоставления муниципальной услуги.

2.16.2.Заявителям обеспечивается возможность получения информации о порядке предоставления муниципальной услуги на официальном сайте администрации Тоцкого района страничка администрации сельсовета в сети Интернет и на "Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций)".

2.15.3.Удельный вес рассмотренных в установленный срок заявлений на предоставление муниципальной услуги, в общем количестве заявлений на предоставление муниципальной услуги (в %).

2.15.4.Удельный вес количества обоснованных жалоб в общем количестве заявлений на предоставление муниципальной услуги (в %).

2.15.5.Предоставление муниципальной услуги в электронной форме - с использованием информационно-телекоммуникационных технологий, в том числе через Портал государственных и муниципальных услуг gosuslugi.ru и Портал государственных услуг Оренбургской области 56.gosuslugi.ru осуществляется после однократного обращения заявителя с соответствующим запросом через Портал. Взаимодействие с уполномоченными органами осуществляется без участия заявителя в соответствии с нормативными правовыми актами и соглашением о взаимодействии.

2.15.6.Предоставление муниципальной услуги через многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг осуществляется после однократного личного обращения заявителя с соответствующим запросом. Взаимодействие с уполномоченными органами осуществляется без участия заявителя в соответствии с нормативными правовыми актами и соглашением о взаимодействии.

3. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ

ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР, ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ

Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

-предоставление в установленном порядке информации и обеспечение доступа к сведениям о муниципальной услуге;

-подача заявителем заявления и иных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, прием администрацией сельсовета представленных документов;

-вынесение решения о предоставлении (отказе в предоставлении) заявителю муниципальной услуги, подготовка результата услуги»;

-получение характеристики на заявителя или на членов его семьи по месту жительства.

Последовательность административных процедур предоставления муниципальной услуги представлена в блок-схеме (Приложение № 1 к административному регламенту).

3.1. Административная процедура «Предоставление в установленном порядке информации и обеспечение доступа к сведениям о муниципальной услуге»*.*

3.1.1.Основанием для начала административной процедуры является размещение администрацией сельсовета информации о предоставляемой муниципальной услуге:

- на информационных стендах в помещении, где осуществляется предоставление муниципальной услуги;

- посредством Интернета на официальном сайте администрации сельсовета, а в случае его отсутствии на официальном сайте администрации Тоцкого района в сети Интернет: [www.totskoe.org](http://www.totskoe.org);

- на портале государственных и муниципальных услуг gosuslugi.ru и портале государственных услуг Оренбургской области 56.gosuslugi.ru ;

- публикации в средствах массовой информации.

3.1.2. Обращение заявителя, представителя заявителя в администрацию сельсовета с целью получения консультации о порядке предоставления муниципальной услуги

3.1.3. Специалист администрации сельсовета обязан разъяснить заявителю порядок и сроки предоставления муниципальной услуги, сообщить перечень необходимых документов и основания отказа в предоставлении муниципальной услуги.

3.1.4. Срок исполнения административной процедуры – не более 10 минут.

3.1.5.Результатом административной процедуры являются получение консультации, выдача заявителю формы заявления и перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, консультирует о правильном заполнении формы заявления.

3.2. Административная процедура «Подача заявителем заявления и иных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, прием администрацией сельсовета представленных».

3.2.1. Основанием для начала административной процедуры является обращение заявителя, представителя заявителя лично либо в электронном виде или по почте.

в администрацию сельсовета с заявлением и документами, указанными в пункте 2.7. настоящего Регламента.

3.2.2. Специалист администрации сельсовета осуществляет сверку представленных документов с перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги и приступает к регистрации заявления.

3.2.3. Результатом административной процедуры является прием заявления. Запись о получении вносится в журнал учета в день получения с содержанием следующей информации:

- дата и время обращения;

- Ф.И.О. заявителя муниципальной услуги, место жительства, место регистрации;

- представленные документы и их данные;

- контактный телефон заявителя;

Каждому поступившему заявлению присваивается самостоятельный регистрационный номер.

3.2.4. Срок исполнения административной процедуры не более 10 минут.

3.3. Административная процедура «Вынесение решения о предоставлении (отказе в предоставлении) заявителю муниципальной услуги, подготовка результата услуги».

3.3.1 Специалист администрации направляет зарегистрированное заявление на визирование главе администрации. После получения визы специалист администрации, ответственный за предоставление муниципальной услуги рассматривает и проводит анализ тематики поступившего заявления, определяет источник информации, необходимой для подготовки характеристики. Если отсутствует хотя бы один документ из перечисленных или не соответствует установленным требованиям, специалист отказывает в предоставлении муниципальной услуги, при этом объясняет причину отказа и консультирует о возможных вариантах ее устранения в срок не позднее дня, следующего за днем принятия указанного решения.

3.3.2. Если источником информации, необходимой для подготовки характеристики, являются органы, предоставляющие государственные услуги, предоставляющие муниципальные услуги, иные государственные органы, органы местного самоуправления, подведомственные им организации, то должностное лицо сначала запрашивает у указанных органов и организаций информацию, необходимую для подготовки характеристики.

3.3.3. Если источником информации, необходимой для подготовки документа, являются текущие дела администрации сельсовета и информация, ранее поступившая от органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления, подведомственным им организаций, а также организаций, предоставляющих жилищно-коммунальные услуги, то специалист сельсовета изготавливает характеристику.

3.3.4. Срок исполнения административной процедуры не более 5 дней.

3.3.5. Результатом административной процедуры является подготовка характеристики, которая заверяется подписью главы администрации сельсовета или специалистом администрации, ответственным за предоставление муниципальной услуги, ставится печать администрации.

3.4. Административная процедура «Получение характеристики на заявителя или на членов его семьи по месту жительства».

3.4.1. Специалист администрации, ответственный за предоставление муниципальной услуги:

3.4.1.1. при наличии в заявлении контактного телефона уведомляет заявителя о необходимости получения запрашиваемого документа;

3.4.1.2. выдает заявителю под расписку при предъявлении паспорта или иного документа, удостоверяющего личность, сопроводительное письмо с приложением  запрашиваемого документа.

3.4.2. В случае отсутствия у заявителя возможности в получении запрашиваемого документа лично либо при отсутствии в заявлении контактного телефона заявителя специалист администрации  направляет сопроводительное письмо с приложением  запрашиваемого документа по почте заказным письмом с уведомлением о вручении.

3.4.3. Результатом исполнения административной процедуры является выдача заявителю сопроводительного письма с приложением запрашиваемого документа-характеристики, а в случае отказа в предоставлении характеристики заявитель уведомляется письмом, с указанием причины отказа, а также по телефону и или электронной почте.

3.4.4. Максимальный срок исполнения составляет не более 3 дней.

**4. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ИСПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА**

4.1. Текущий контроль соблюдения и исполнения положений Регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, осуществляется главой администрации .

4.2. Текущий контроль осуществляется путем проведения главой администрации , проверок соблюдения и исполнения положений Регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги.

4.3. Контроль полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляется в формах:

- проведения проверок;

- рассмотрения обращений (жалоб) на действия (бездействие) лица, ответственного за предоставление муниципальной услуги.

4.4. Проверки могут быть плановыми и внеплановыми. Порядок и периодичность осуществления плановых проверок устанавливается квартальным планом работы администрации сельсовета. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки), или отдельный вопрос, связанный с предоставлением муниципальной услуги (тематические проверки). Внеплановые проверки проводятся в связи с проверкой устранения ранее выявленных нарушений настоящего Регламента, а также в случае получения обращений (жалоб) заявителей на действия (бездействие) лица, ответственного за предоставление муниципальной услуги.

4.5. По результатам проведенных проверок, в случае выявления нарушений соблюдения положений Регламента, виновное лицо несет дисциплинарную ответственность за решения и действия (бездействие), принимаемые в ходе предоставления муниципальной услуги, а также несет гражданско-правовую, административную и уголовную ответственность в порядке, установленном федеральными законами.

4.6. Персональная ответственность лиц, ответственных за предоставление муниципальной услуги закрепляется в должностных инструкциях.

4.7. Контроль за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций осуществляется посредством открытости деятельности администрации сельсовета при предоставлении муниципальной услуги, получения полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления муниципальной услуги и возможности досудебного рассмотрения обращений (жалоб) в процессе получения муниципальной услуги.

**5. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ОРГАНА, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО МУНИЦИПАЛЬНУЮ УСЛУГУ, А ТАКЖЕ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ СЛУЖАЩИХ**

5.1. Заявители имеют право на обжалование в досудебном (внесудебном) порядке решений и действий (бездействия) администрации сельсовета, по предоставлению муниципальной услуги, ответственного специалиста администрации сельсовета, предоставляющего муниципальную услугу.

5.2. Заявитель может обратиться с жалобой в следующих случаях:

1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

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, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

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

7) отказ администрации сельсовета, предоставляющего, предоставляющего муниципальную услугу, ответственного специалиста администрации сельсовета, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.3. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, либо электронной форме в администрацию сельсовета, предоставляющего муниципальную услугу. Жалобы на решения, принятые главой администрации сельсовета подаются в вышестоящий орган (при его наличии) либо в случае его отсутствия рассматриваются непосредственно главой администрации сельсовета. Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта администрации сельсовета (при его отсутствии официального сайта администрации Тоцкого района), единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.4. Порядок подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации сельсовета, ответственных лиц устанавливаются муниципальными нормативными правовыми актами

5.5. Жалоба должна содержать:

1) наименование администрации сельсовета, предоставляющего муниципальную услугу, ответственного лица администрации сельсовета, предоставляющего муниципальную услугу, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) администрации сельсовета, предоставляющего муниципальную услугу, ответственного специалиста администрации сельсовета, предоставляющего муниципальную услугу;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) администрации сельсовета, предоставляющего муниципальную услугу, ответственного специалиста, предоставляющего муниципальную услугу. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.6. Жалоба, поступившая в администрацию сельсовета, предоставляющего муниципальную услугу, подлежит рассмотрению лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа администрации сельсовета, предоставляющего муниципальную услугу, ответственного лица администрации сельсовета, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

5.7. По результатам рассмотрения жалобы администрация сельсовета, предоставляющая муниципальную услугу, принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных администрацией сельсовета опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

5.8. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.9. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.10. Перечень оснований для отказа в рассмотрения жалобы (претензии) и случаев, в которых ответ на жалобу (претензию) не дается:

- в письменном обращении (жалобе) не указаны фамилия, имя и отчество заявителя, направившего обращение (жалобу), и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- при получении письменного обращения (жалобы), в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу лицу, ответственному за предоставление муниципальной услуги, а также членов его семьи, вправе оставить обращение (жалобу) без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить заявителю, направившему обращение (жалобу), о недопустимости злоупотребления правом.

- текст обращения (жалобы) не поддается прочтению, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения (жалобы) сообщается заявителю, направившему обращение (жалобу), если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

- в обращении (жалобе) содержатся претензии, на которые многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями (жалобами), и при этом в обращении (жалобе) не приводятся новые доводы или обстоятельства, глава администрации сельсовета, иное уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения (жалобы) и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанное обращение (жалоба) и ранее направляемые обращения (жалобы) направлялись в администрацию сельсовета одному и тому же лицу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение (жалобу).

- ответ по существу поставленного в обращении (жалобе) вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, заявителю, направившему обращение (жалобу), сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

5.11. Обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы по существу всех поставленных в обращении вопросов.

Приложение № 1

к административному регламенту

«Выдача характеристики по месту жительства»

**БЛОК – СХЕМА**

последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги «Выдача характеристики по месту жительства»

|  |
| --- |
| Предоставление в установленном порядке информации и обеспечение доступа к сведениям о муниципальной услуге |

|  |
| --- |
| Подача заявителем заявления и иных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, прием администрацией сельсовета представленных документов |

|  |
| --- |
| Вынесение решения о предоставлении (отказе в предоставлении) заявителю муниципальной услуги, подготовка результата услуги»; |

|  |
| --- |
| Получение характеристики на заявителя или на членов его семьи по месту жительства. |

Приложение № 2

к административному регламенту

«Выдача характеристики по месту жительства»

ОБРАЗЕЦ ХАРАКТЕРИСТИКИ

Исх № \_\_\_\_\_\_\_ На № \_\_\_\_\_\_\_\_ «\_\_\_\_\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_\_\_г.

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

(фамилия, имя, отчество национальность, семейное положение заявителя, место его жительства

**ХАРАКТЕРИСТИКА**

(содержание информации)

Характеристика дана по месту требования

1. **Глава администрации \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**
2. **сельсовета \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

М.п. (подпись) (фамилия, инициалы)

Фамилия исполнителя