ПРОЕКТ

РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ

КАРАЧАЕВО-ЧЕРКЕССКАЯ РЕСПУБЛИКА

УСТЬ-ДЖЕГУТИНСКИЙ МУНИЦИПАЛЬНЫЙ РАЙОН

АДМИНИСТРАЦИЯ ЭЛЬТАРКАЧСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

2014г. а. Эльтаркач №

|  |
| --- |
|  |

Об утверждении административного регламента предоставления государственной услуги по выдаче документов (выписки из похозяйственной книги, справок и иных документов) администрацией Эльтаркачского сельского поселения

Руководствуясь Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-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», Уставом Эльтаркачского сельского поселения

**ПОСТАНОВЛЯЮ:**

1. Утвердить Административный регламент предоставления государственной услугипо выдаче документов (выписки из похозяйственной книги, справок и иных документов) администрацией Эльтаркачского сельского поселения согласно приложению.

2. Обнародовать настоящее постановление на информационном стенде в здании администрации Эльтаркачского сельского поселения.

3. Администрации Эльтаркачского сельского поселения обеспечить размещение настоящего постановления на официальном сайте администрации в сети «Интернет» eltarkachskoe.ru.

4. Признать утратившим силу постановление от 16.05.2013 №57«Об утверждении административного регламента по предоставлению государственной услуги по выдаче юридическим и физическим лицам справок, выписок из похозяйственных книг администрации Эльтаркачского сельского поселения

5. Контроль за выполнением постановления оставляю за собой.

Глава администрации

Эльтаркачского

сельского поселения Б.А.Айбазов

Приложение к постановлению администрации

Эльтаркачского сельского поселения

От19.05. 2014г №46

**Административный регламент**

**по предоставлению государственной услуги по выдаче юридическим и физическим лицам справок, выписок из похозяйственных книг администрации Эльтаркачского сельского поселения**

**1. Общие положения**

**1.1. Предмет регулирования Административного регламента**

Административный регламент по предоставлению государственной услуги по выдаче справок, выписок из похозяйственных книг Администрации Эльтаркачского сельского поселения (далее по тексту муниципальная услуга или выдача справок, выписок из похозяйственных книг) юридическим и физическим лицам разработан в целях повышения качества исполнения государственной услуги, определяет сроки и последовательность действий при предоставлении государственной услуги.

**1.2.** **Круг заявителей**

Получателями государственной услуги являются физические, юридические лица, органы государственной власти и органы местного самоуправления (далее - Заявители).

**1.3.Порядок информирования о правилах предоставления государственной услуги**

1.3.1. Место нахождения администрации Эльтаркачского сельского поселения (далее – Администрация): 369314, Карачаево-Черкесская Республика, Усть-Джегутинский муниципальный район, аул Эльтаркач, ул.Центральная, 63.

1.3.2. Часы приема посетителей в администрации Эльтаркачского сельского поселения: с понедельника по пятницу с 8-00 до 17-00 часов, перерыв на обед с 12-00 до 13-00 часов. В предпраздничные дни продолжительность рабочего дня сокращается на один час.

1.3.3. Контактные телефоны:

Глава администрации Эльтаркачского сельского поселения (далее – Администрация) – (87875);46-2-81

Заместитель главы – (87875) 46-2-33 ;

Ведущий специалист - (87875) 46-2-33

1.3.4 Адрес электронной почты администрации Эльтаркачского сельского поселения eltarkachskoesp@mail.ru

1.3.5. Официальный сайт администрации Эльтаркачского сельского поселения в информационно - телекоммуникационной сети Интернет (далее – сеть Интернет): www. eltarkachskoe.ru.

1.3.6. Разъяснения по вопросам предоставления государственной услуги, в том числе сроков исполнения государственной услуги, порядка обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц, ответственных за предоставление государственной услуги, предоставляются:

непосредственно в Администрацию при личном обращении заявителей (непосредственное информирование);

с использованием средств телефонной связи (устное информирование);

с использованием сети Интернет на официальном информационном сайте администрации Эльтаркачского сельского поселения

путем письменного обращения заявителя (по почте или с использованием средств факсимильной связи);

посредством электронной почты.

1.3.7. На официальном сайте Администрации в сети Интернет, на стендах в местах предоставления государственной услуги размещается следующая информация:

1) место нахождения Администрации;

2) адрес электронной почты и сведения о телефонных номерах для получения информации о предоставляемой государственной услуге;

3) график (режим) работы Администрации;

4) настоящий Административный регламент с приложениями;

5) тексты нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги;

6) форма заявления о предоставлении государственной услуги и образец ее заполнения;

7) размеры государственной пошлины, взимаемой за предоставление государственной услуги; бланки документов, подтверждающих факт уплаты государственной пошлины, образцы их заполнения; порядок уплаты государственной пошлины;

8) порядок и способы подачи заявления о предоставлении государственной услуги;

9) порядок и способы получения результата предоставления государственной услуги;

10) сроки предоставления государственной услуги;

11) порядок и способы получения разъяснений по порядку предоставления государственной услуги;

12) порядок обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц, ответственных за предоставление государственной услуги;

1.3.8. Информирование заявителя по телефону осуществляется в соответствии с графиком работы Администрации, которые непосредственно взаимодействуют с заявителями.

Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего звонок.

При ответах на телефонные звонки сотрудники Администрации подробно, со ссылками на соответствующие нормативные правовые акты, в вежливой форме информируют обратившихся граждан по интересующим их вопросам.

При невозможности самостоятельно ответить на поставленные вопросы, сотрудник, принявший звонок, обязан переадресовать (перевести) его на другого сотрудника или сообщить обратившемуся гражданину телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

Информация об исполнении государственной услуги в письменной форме предоставляется сотрудниками Администрации на основании письменного обращения заявителя. При получении обращений в форме электронного документа специалист готовит подробный ответ, который направляется в течение 5 дней после получения запроса по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

Информация о порядке оказания государственной услуги предоставляется бесплатно.

**1.4. Муниципальная услуга распространяется** на справки, выписки из похозяйственных книг Администрации Эльтаркачского сельского поселения.

**1.5. Основанием для приостановления**, либо отказа выдачи справки и выписки из похозяйственной книги является отсутствие документов.

**1.6.** **Консультации по вопросам предоставления государственной услуги.**

Информирование Заявителей о порядке предоставления государственной услуги осуществляется специалистом в ходе приема граждан, по телефону, через электронную почту, информационные стенды или по письменному запросу.

1.6.1. Основными требованиями к порядку информирования граждан о предоставлении государственной услуги являются: достоверность предоставляемой информации, четкость в изложении информации, полнота информирования.  
 1.6.2. Специалист, осуществляющий устное информирование, должен принять все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы, в том числе с привлечением других специалистов администрации.  
 1.6.3. Письменные обращения Заявителей с просьбой разъяснить порядок выдачи справок и выписок из похозяйственных книг, включая обращения, поступившие по электронной почте, рассматриваются специалистом администрации с учетом времени подготовки ответа Заявителю в срок, не превышающий 10 календарных дней с момента поступления обращения.

1.6.4. С целью информирования Заявителей, непосредственно посещающих Администрацию, в помещении Администрации устанавливаются информационные стенды с предоставлением следующей информации:

- режим работы Администрации;

- почтовый адрес Администрации;

- адрес официального сайта и электронной почты Администрации сельского поселения;

- перечень документов, необходимых для получения государственной услуги;

-образец заполнения заявления.

1.7. Место предоставления государственной услуги должно обеспечивать определенные удобства и комфорт для Заявителей:

1.7.1. место ожидания, получения информации и подготовки заявлений (запросов) оборудовано письменным столом, стульями и информационным щитом. Бланк заявления и авторучка может быть предоставлена Заявителю по устному обращению;

1.7.2. выдача подготовленных справок и выписок из похозяйственных книг осуществляется на рабочем месте специалиста, оказывающего муниципальную услугу.

**1.8. Основанием для приостановления**, либо отказа выдачи справки и выписки из похозяйственной книги является отсутствие документов.

**II. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ**

**2.1 Наименование государственной услуги:**

Административный регламент по предоставлению государственной услуги по выдаче юридическим и физическим лицам справок, выписок из похозяйственных книг администрации Эльтаркачского сельского поселения

**2.2. Наименование муниципального органа, предоставляющего муниципальную услугу:**

Муниципальную услугу предоставляет Администрация Эльтаркачского сельского поселения.

**2.3. Результат предоставления государственной услуги:**

Конечным результатом предоставления государственной услуги является предоставление справок или выписок из похозяйственных книг Администрации Эльтаркачского сельского поселения.

**2.4 Справки и выписки из похозяйственных книг Администрации Эльтаркачского сельского поселения выдаются** на основании заявления после предоставления необходимых документов согласно настоящего Административного регламента.

**2.5. Подготовка и выдача справки или выписки из похозяйственной книги** **администрации Эльтаркачского сельского поселения**

2.5.1.. С целью подготовки специалистом справки или выписки из похозяйственной книги населенных пунктов Заявитель обязан предоставить документы:

2.5.2. Для выписки из похозяйственной книги о наличии у граждан прав на земельный участок предоставляется:

- ксерокопия паспорта владельца земельного участка, ксерокопия свидетельства о смерти в случае смерти владельца земельного участка (дополнительно при оформлении по доверенности - ксерокопия паспорта и нотариально заверенной доверенности доверенного лица).

2.5.3. Для выписки из похозяйственной книги на получение банковской ссуды предоставляется:

- паспорт Заявителя;

-правоустанавливающие документы на дом и земельный участок.

2.5.4.. Для обзорной справки для нотариуса:

- ксерокопия свидетельства о смерти владельца земельного участка (дополнительно при оформлении по доверенности - ксерокопия паспорта и нотариально заверенной доверенности доверенного лица);

- правоустанавливающие документы на дом и земельный участок.

2.5.5. Для справки о наличии личного подсобного хозяйства для получения социальных пособий:

- паспорт заявителя.

2.5.6.. Для справки о наличии земельного участка, скота (для осуществления продажи сельскохозяйственной продукции):

- паспорт заявителя.

2.5.7 Справки, указанные в пунктах подготавливаются специалистом администрации в ходе приема граждан в порядке очереди.

**2.6. Срок подготовки и выдачи справок и выписок**, указанных в пунктах не должен превышать 10 календарных дней.

2.6.1. Подготовленные справки и выписки передаются способом, указанным лично в ходе приема граждан или почтой в адрес заявителя.

2.6.2.В случае приостановления, либо отказа выдачи справки и выписки из похозяйственной книги Заявитель уведомляется по телефону или в письменном виде в течение двух дней.

**2.7. Отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги регулируются следующими нормативными правовыми актами:**.

Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Гражданским кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 06 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 07 июля 2003 года № 112-ФЗ «О личном подсобном хозяйстве», Уставом Эльтаркачского сельского поселения, настоящим Административным регламентом.

**2.8.** **Способы подачи заявки о предоставлении государственной услуги**

По выбору заявителя заявление и документы,

представляются в администрацию посредством:

личного обращения заявителя, уполномоченного представителя заявителя;

направления по почте;

с использованием электронных носителей;

посредством и единого портала.

**2.9.** **Указания на запрет требовать от заявителя**

Администрация не вправе 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 государственной услуги;

- представления документов и информации, которые находятся в распоряжении администрации , иных государственных органов, органов местного самоуправления или организаций, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами

**2.10.** **Обязанности должностных лиц и права заявителей:**

**2.10.1.** Должностные лица администрации обязаны:

- своевременно и в полной мере исполнять предоставленные в соответствии с законодательством Российской Федерации полномочия по предоставлению государственной услуги;

- соблюдать законодательство Российской Федерации, права и законные интересы заявителя;

- не требовать представления документов (информации) которые не предусмотрены нормативными правовыми актами Российской Федерации и республиканскими нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающими в связи с предоставлением государственной услуги

- доказывать обоснованность своих действий при их обжаловании заявителем в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

**2.10.2.** Заявитель имеет право:

- получать информацию о ходе предоставления государственной услуги на любой стадии;

- обращаться в администрацию с устным запросом о предоставлении государственной услуги (просьба о личном приеме должностным лицом администрации) и направлять в администрацию письменный запрос или запрос в электронной форме о предоставлении государственной услуги;

- получать полную, актуальную и достоверную информацию о порядке предоставления государственной услуги, в том числе в электронной форме через официальный сайт;

- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

- обжаловать действия (бездействие) должностных лиц администрации за собой нарушение прав заявителей при предоставлении государственной услуги, в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

**2.11. Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, в том числе сведения о документе (документах), выдаваемом (выдаваемых) организациями, участвующими в предоставлении государственной услуги**

Необходимые и обязательные услуги законодательством Российской Федерации не предусмотрены.

**2.12.** **Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление государственной услуги** принят решением администрации Эльтаркачского сельского поселения № 55 а от 19.01.2009

**2.13. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении государственной услуги и при получении результата предоставления услуги**

 Максимальное время ожидания в очереди при личной подаче заявления не должно превышать 15 минут.

**2.14.** **Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга, к месту ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления государственной услуги**

Местом предоставления государственной услуги является помещение администрации. Помещения для приема граждан оборудованы противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации. Вход и выход из помещений оборудованы соответствующими указателями.

Помещения для предоставления государственной услуги соответствуют комфортным расположением для заявителей и оптимальными условиями работы для должностных лиц.

Помещения для предоставления государственной услуги оснащены необходимым оборудованием (компьютерами, средствами электронно-вычислительной техники, средствами электронного информирования, средствами связи, включая Интернет, оргтехникой и др.), канцелярскими принадлежностями, информационными и справочными материалами, наглядной информацией, периодическими изданиями, стульями и столами. Места ожидания граждан оборудованы столами, стульями и письменными принадлежностями.

В месте предоставления государственной услуги предусматривается оборудование доступных мест общественного пользования (туалетов) и хранения верхней одежды посетителей.

Помещения для предоставления государственной услуги снабжены соответствующими табличками с указанием номера кабинета, названия соответствующего подразделения, фамилий, имен, отчеств, должностей должностных лиц, предоставляющих государственную услугу. Помещения оборудованы соответствующими информационными стендами с образцами заполнения заявлений, и перечнем документов для предоставления государственной услуги. Текстовая информация о порядке предоставления государственной услуги размещается в месте ожидания заявителей. Оформление текстовой информации о порядке предоставления государственной услуги соответствует оптимальному зрительному восприятию этой информации гражданами.

**III. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР, ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ**

**3.1. Порядок осуществления административных процедур в электронной форме, в том числе с использованием Единого портала**

Заявитель имеет право обратиться за государственной услугой в электронной форме, через Единый портал,

В настоящее время для доступа к услугам на Едином портале реализовано два способа авторизации:

- с использованием логина/пароля,

- с использованием электронной подписи.

На Едином портале реализована концепция «личного кабинета» пользователя, обеспечивающая после его регистрации на порталах следующие возможности:

- ознакомление с информацией о государственной услуге;

- обеспечение доступа к формам заявлений и иных документов, необходимых для получения государственной , их заполнение и представление в электронной форме;

- осуществление мониторинга хода предоставления государственной услуги;

- хранение реквизитов пользователя;

- ознакомление с нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги;

- ознакомление с настоящим Административном регламентом;

- ознакомление с ответами на наиболее типичные вопросы граждан, связанные с предоставлением государственной услуги;

- обмена мнениями по вопросам предоставления государственной услуги.

**3.2. Иные действия, необходимые для предоставления государственной услуги, в том числе связанные с проверкой действительности усиленной квалифицированной электронной подписи заявителя, использованной при обращении за получением государственной услуги, а также с установлением перечня классов средств удостоверяющих центров, которые допускаются для использования в целях обеспечения указанной проверки и определяются на основании утверждаемой федеральным органом исполнительной власти по согласованию с Федеральной службой безопасности Российской Федерации модели угроз безопасности информации в информационной системе, используемой в целях приема обращений за получением государственной услуги и (или) предоставления такой услуги**

Заявитель имеет право обратиться в администрацию за получением государственной услуги в электронной форме.

При поступлении обращения заявителя за получением государственной услуги в форме электронного документа специалист администрации обязан провести процедуру проверки действительности усиленной квалифицированной подписи заявителя, с использованием которой подписан электронный документ (пакет электронных документов).

Процедура проверки квалифицированной подписи заявителя осуществляется специалистом администрации самостоятельно с использованием имеющихся средств электронной подписи или средств информационной системы головного удостоверяющего центра, либо с использованием средств информационной системы аккредитованного удостоверяющего центра.

Специалист администрации проверяет данные об аккредитации уполномоченным федеральным органом исполнительной власти в сфере использования электронной подписи удостоверяющего центра, выдавшего электронную подпись, а также устанавливает класс средств удостоверяющего центра на основании утверждаемой федеральным органом исполнительной власти (Минкомсвязи России) по согласованию с Федеральной службой безопасности Российской Федерации модели угроз безопасности информации в информационной системе, используемой в целях приема обращений за получением государственной услуги.

В случае если в результате проверки квалифицированной подписи будет выявлено несоблюдение установленных условий признания ее действительности специалистом администрации в течение 3 дней со дня завершения проведения такой проверки принимает решение об отказе в приеме к рассмотрению обращения за получением государственной услуги и направляет заявителю уведомление об этом в электронной форме с указанием причин отказа, которые послужили основанием для принятия такого решения.

Средства удостоверяющего центра, обеспечивающие создание и проверку действительности усиленной квалифицированной электронной подписи заявителя при обращении за получением государственной услуги, должны быть не ниже класса КС1 и обеспечивать защиту конфиденциальной

**3.3. Предоставление государственной услуги включает в себя следующие административные процедуры:**

прием заявления с прилагаемыми к нему необходимыми документами и его регистрация;

рассмотрение заявления с прилагаемыми документами личного хранения, их проверка на соответствие требованиям законодательства Российской Федерации;

выдача юридическим и физическим лицам справок, выписок из похозяйственных книг администрации Эльтаркачского сельского поселения.

**3.4. Прием заявления с прилагаемыми к нему необходимыми документами и его регистрация.**

Основанием для начала данной процедуры является предоставление заявителем в администрацию Эльтаркачского сельского поселения документов,

**3.5.Результатом административной процедуры** является выдача справки, выписки из похозяйственной книги и т д.

**3.6. Ответственность за выполнение административных действий.**

Ответственным за выполнение каждого административного действия, входящего в состав административных процедур является ответственный за предоставление государственной услуги специалист администрации Эльтаркачского сельского поселения.

**4. Порядок и формы контроля за исполнением административного регламента**

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

Контроль за полнотой и качеством предоставления государственной услуги Администрацией включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав граждан, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) сотрудников Администрации.

Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению государственной услуги, осуществляет Глава администрации.

Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения муниципальными служащими Администрации положений настоящего Административного регламента, должностных регламентов, а также требований к заполнению, ведению и хранению учетной документации заявителей.

**4.2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления государственной услуги**

Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается Главой администрации.

Проверки могут быть плановыми (осуществляться на основании планов работы Администрации) и внеплановыми. При проверке могут рассматриваться как все вопросы, связанные с предоставлением государственной услуги (комплексные проверки), так и порядок проведения отдельных действий (административных процедур) (тематические проверки). Проверка также может проводиться по конкретному обращению.

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

По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав заявителей осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии со ст. 5.63. «Нарушение законодательства об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» Кодекса об административных правонарушениях.

**4.3. Ответственность должностных лиц органов исполнительной власти за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления государственной услуги**

Муниципальные служащие Администрации, которым поручено подготовить ответ, несут персональную ответственность за сроки и качество, объективность и тщательность рассмотрения заявления.

Персональная ответственность за выполнение государственной услуги закрепляется в должностных регламентах муниципальных служащих Администрации в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

**4.4. Положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля за предоставлением государственной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций**

Контроль за предоставлением государственной услуги осуществляется в форме контроля за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению государственной услуги и принятию решений должностными лицами, путем проведения проверок соблюдения и исполнения должностными лицами нормативных правовых актов Российской Федерации и Карачаево- Черкесской Республики, а также положений настоящего Регламента.

Контроль за предоставлением государственной услуги со стороны граждан осуществляется путем получения информации о наличии в действиях (бездействии) ответственных должностных лиц Администрации, а также принимаемых ими решениях нарушений положений настоящего Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги.

**5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) Администрации, а также его должностных лиц при предоставлении государственной услуги.**

**5.1. Информация для заявителей об их праве на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления государственной услуги**

Заявители имеют право обжаловать действия (бездействие) и решения должностных лиц Администрации в административном (досудебном) и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации и Карачаево-Черкесской Республики.

**5.2. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования**

Предметом досудебного (внесудебного) обжалования являются решения, действия или бездействие муниципальных служащих Администрации, нарушающие права и законные интересы заявителей, некорректное поведение или нарушение служебной этики, а также нарушение положений настоящего Административного регламента.

**5.3. Органы государственной власти и должностные лица, которым может быть направлена жалоба (претензия) заявителя в досудебном (внесудебном) порядке**

Жалоба (претензия) может быть направлена в Администрацию. Жалоба (претензия) заявителя адресуется Главе администрации.

**5.4. Основанием для начала административной процедуры** является поступившие в Администрацию жалоба (претензия) от заявителя. Жалоба (претензия) может быть подана как письменно, так и устно (на личном приеме).

**5.5. Порядок подачи и рассмотрения жалобы (претензии)**

Заявители имеют право обратиться с жалобой (претензией) лично или направить по почте, с использованием сети Интернет, официального сайта Администрации, Единого портала муниципальных услуг.

Жалоба (претензия) содержит:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица, сотрудника, предоставляющего муниципальную услугу, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) фамилию, имя, отчество, сведения о месте жительства заявителя, сведения о месте нахождения заявителя, а также номер 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) должностного лица, сотрудника Администрации;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) должностного лица, сотрудника Администрации.

**5.6. Заявитель может обратиться с жалобой** (претензией) в следующих случаях:

1) нарушение срока регистрации заявления заявителя о предоставлении государственной услуги;

2) нарушение срока предоставления государственной услуги;

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

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

5) отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;

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

7) отказ муниципальных служащих Администрации в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах.

**5.7. Перечень оснований для приостановления рассмотрения жалобы в случае, если возможность приостановления предусмотрена действующим законодательством;**

**5.7.1.** Основания для приостановления рассмотрения жалобы отсутствуют.

**5.7.2.** Ответ на жалобу не дается в следующих случаях:

а) наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

б) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

в) наличие решения по жалобе, принятого в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

**5.7.3.** Администрация вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

а) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

б) отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

**5.8. Право заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы**

Заявитель имеет право обращаться, в том числе в электронной форме, с просьбой об истребовании дополнительных документов и материалов, необходимых для обоснования и рассмотрения письменного обращения (жалобы), а также знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения письменного обращения (жалобы), если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

**5.9. Срок рассмотрения жалобы (претензии)**

Жалоба (претензия) подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб (претензий), в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации.

В случае обжалования отказа Администрации, его должностного лица в приеме документов у заявителя, либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

**5.10.** Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы

Информацию о порядке подачи и рассмотрения жалобы (претензии) можно получить следующими способами:

1) при личном обращении заявителя в Администрацию;

2) по телефонам указанным в пункте 1.3.3. Административного регламента;

3) в сети Интернет.

**5.11. Результат рассмотрения жалобы**

По результатам рассмотрения жалобы (претензии) принимается одно из следующих решений:

1) удовлетворить жалобу (претензию), в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных Администрацией опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, а также в иных формах;

2) отказать в удовлетворении жалобы (претензии).

В случае установления по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения, предусмотренного статьей 5.63 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях, или признаков состава преступления должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб, незамедлительно направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.

**5.12. Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы**

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, Администрация направляет мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы (претензии) одним из следующих способов по выбору заявителя:

1) в виде бумажного документа, который заявитель получает непосредственно при личном обращении;

2) в виде бумажного документа, который направляется Администрацией заявителю заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении;

3) в виде электронного документа, который направляется Администрацией заявителю с использованием сети Интернет.

**5.13. Порядок обжалования решения по жалобе (претензии)**

Решение Администрации может быть обжаловано заявителем в

в судебном порядке в установленные законодательством Российской Федерации сроки.