



**АДМИНИСТРАЦИЯ
ГОРОДСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ НОВОСЕМЕЙКИНО
МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА КРАСНОЯРСКИЙ
САМАРСКОЙ ОБЛАСТИ**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 20 января 2014 года № 3

**ОБ УТВЕРЖДЕНИИ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ
"ОФОРМЛЕНИЕ И ВЫДАЧА СПРАВОК ГРАЖДАНАМ"**

В целях упорядочения административных действий и административных процедур при предоставлении муниципальных услуг в области оформления и выдачи справок гражданам, в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", Постановлением администрации городского поселения Новосемейкино от 29.01.2013 N 6 "Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг городского поселения Новосемейкино", постановлением администрации от 25.10.2013 № 54 «Об утверждении реестра муниципальных услуг, предоставляемых администрацией городского поселения Новосемейкино муниципального района Красноярский Самарской области», руководствуясь Федеральным законом от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации", Уставом городского поселения Новосемейкино постановляю:

1. Признать утратившими силу Постановление от 14.03.2013 № 25

«Об утверждении административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Выдача населению справок, выписок из домовых и похозяйственных книг администрацией городского поселения Новосемейкино».

2. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги "Оформление и выдача справок гражданам" согласно приложению к настоящему постановлению.

3. Опубликовать настоящее постановление в газете «Красноярские новости» и разместить на официальном сайте администрации муниципального района Красноярский Самарской области.

4. Контроль исполнения настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации Ерастова А.Н.

4. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования в газете «Красноярские новости».

Глава администрации

В.И. Лопатин

исп. Брюханова Н.А., 2258945

Приложение
к постановлению администрации
городского поселения Новосемейкино
от 20.01.2013_ N _3_

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ
" ОФОРМЛЕНИЕ И ВЫДАЧА СПРАВОК ГРАЖДАНМ "**

1. Общие положения

1. Настоящий Административный регламент предоставления муниципальной услуги "Оформление и выдача справок гражданам" разработан в целях определения основных требований к предоставлению муниципальной услуги, повышения качества исполнения и доступности результатов предоставления муниципальной услуги.

1.1. Общие сведения о муниципальной услуге

1.1.1 Получателями муниципальной услуги являются физические лица, либо их уполномоченные представители (далее - заявитель), желающие получить следующие виды справок:

- справки о составе семьи;
- справки о месте регистрации граждан;
- справки о количестве зарегистрированных граждан в домовладении;
- справки об отсутствии центрального отопления либо наличии печного отопления;
- справки о совместном проживании на день смерти;
- справки о наличии личного подсобного хозяйства;
- справки- выписки из домовой книги

1.1.2 В тексте настоящего регламента используются следующие термины:

- административный регламент оказания муниципальной услуги по оформлению и выдаче справок гражданам – нормативный правовой акт, определяющий сроки и последовательность действий администрации, связанных с предоставлением гражданам документированной информации при непосредственном обращении (заявлении) граждан;
- административная процедура - последовательность действий уполномоченного органа администрации при исполнении муниципальной функции по предоставлению гражданам справок;

- справка — документ, представляемый гражданину на основании действующего законодательства и (или) муниципального правового акта, с информацией, которой располагают органы местного самоуправления;

- домовая книга - документ, в котором отражены сведения о владельцах жилого помещения и сведения о зарегистрированных гражданах по месту жительства в данном жилом доме, помещении;

- справки о составе семьи, является документом, подтверждающим факт состава семьи, зарегистрированных как по одному адресу, так и по разным адресам;

- справка о наличии личного подсобного хозяйства является документом, который может подтвердить факт предоставления гражданину приусадебного участка;

- справка-выписка из домовой книги — документ, в котором отражены сведения о владельцах жилого помещения и сведения о зарегистрированных гражданах по месту жительства в данном жилом доме, помещении;

- справка об отсутствии центрального отопления либо наличии печного отопления является документом, который может подтвердить наличие печного отопления;

- справка о месте регистрации граждан является документом, который подтверждает место регистрации гражданина на основании данных регистрационного учета граждан по месту жительства (пребывания) на территории поселения.

1.2. Порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги

1.2.1. Информация о месте нахождения органа администрации городского поселения Новосемейкино, ответственного за предоставление муниципальной услуги: Самарская область, Красноярский район, п. г.т. Новосемейкино, ул. Школьная, д. № 1, тел/факс_8 (846) 2258922_.

Администрация осуществляет прием заявителей в соответствии со следующим графиком работы:

Понедельник	8.00 - 16.00 (перерыв с 12.00 до 13.00)
Вторник	8.00 - 16.00 (перерыв с 12.00 до 13.00)
Среда	8.00 - 16.00 (перерыв с 12.00 до 13.00)
Четверг	8.00 - 16.00 (перерыв с 12.00 до 13.00)
Пятница	8.00 - 16.00 (перерыв с 12.00 до 13.00)

Суббота, воскресенье - выходные дни.

1.2.2. Информацию о порядке предоставления муниципальной услуги заявители могут получить в сети Интернет на официальном сайте администрации муниципального района Красноярский www.kryardm.ru в разделе «поселения», а также:

- по телефону: 8 (846) 2258922;
- по электронной почте: e-mail: admin-semeykino@rambler.ru;
- по почте путем обращения заявителя с письменным запросом о предоставлении информации по предоставлению муниципальной услуги;
- при личном обращении заявителя.

1.2.3. Информирование заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется в виде:

- индивидуального информирования;
- публичного информирования.

1.2.4. Индивидуальное информирование о порядке исполнения муниципальной услуги обеспечивается специалистом администрации, осуществляющим исполнение муниципальной услуги (лично, по телефону).

При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалист подробно и в вежливой (корректной) форме информирует обратившихся по интересующим их вопросам, с использованием официально-делового стиля речи.

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

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

Специалист, осуществляющий индивидуальное устное информирование о порядке исполнения муниципальной услуги, должен принять все необходимые меры для полного и оперативного ответа на заданные вопросы, в том числе с привлечением других специалистов.

При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на заданные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо, или же обратившемуся должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

Индивидуальное письменное информирование о порядке, процедуре, ходе исполнения муниципальной услуги при обращении в администрацию осуществляется путем направления письменных ответов почтовым отправлением.

1.2.5. Публичное информирование по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляется путем размещения информации:

на официальном сайте администрации муниципального района Красноярский, в разделе «поселения» в информационно-телекоммуникационной сети Интернет по адресу: www.kryardm.ru;

на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций): <http://www.gosuslugi.ru> (далее - федеральный портал);

на портале государственных и муниципальных услуг Самарской области: <http://uslugi.samregion.ru> (далее - региональный портал);

в газете «Красноярские новости»;

на информационных стендах, расположенных в здании администрации по адресу: Самарская область, Красноярский район, п. Новосемейкино, ул. Школьная, д. № 1.

На официальном сайте администрации района и на информационном стенде в здании администрации поселения размещаются:

текст Административного регламента;

перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

блок-схема, определенная в приложении N 1 к Административному регламенту;

перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

1.2.6. Порядок получения консультаций о предоставлении муниципальной услуги.

Консультации по предоставлению муниципальной услуги предоставляются в порядке, установленном пунктом 1.2.3 Административного регламента.

Консультации предоставляются по следующим вопросам:

- о перечне документов, необходимых для исполнения муниципальной услуги, их комплектности (достаточности);

- о правильности оформления документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

- об источниках получения документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги (сведения об органах администрации, органах государственной власти);

- о порядке, сроках оформления документов, возможности их получения;

- о правилах и основаниях отказа в выдаче справок;

- о возможности предоставления муниципальной услуги в электронном виде;

- о ходе предоставления муниципальной услуги, если документы были приняты администрацией для предоставления муниципальной услуги.

Основными требованиями при консультировании являются:

актуальность;

своевременность;

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

1.2.7. Порядок обращения за предоставлением муниципальной услуги.

Документы, являющиеся основанием для получения муниципальной услуги, представляются специалисту администрации поселения, расположенной по адресу: Самарская область, Красноярский район, п. г.т. Новосемейкино, ул. Школьная, д. № 1, посредством личного обращения заявителя.

Датой обращения и представления документов в администрацию является день регистрации заявления.

Факт получения обращения заявителя в электронном виде, подтверждается ответным сообщением в электронном виде с указанием даты и регистрационного номера.

При личном обращении прием заявителей для подачи документов осуществляется согласно графику приема заявителей, указанному в подпункте 1.2.1 Административного регламента.

1.2.8. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в порядке, установленном разделом 3 Административного регламента.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги "Оформление и выдача справок гражданам".

2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу

Муниципальная услуга предоставляется администрацией городского поселения Новосемейкино муниципального района Красноярский Самарской области.

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги

Результатом исполнения муниципальной услуги являются:

- выдача гражданину справки;
- отказ в выдаче гражданину справки.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги

Полный срок исполнения муниципальной услуги не должен превышать 1 рабочего дня с момента обращения заявителя с заявлением о выдаче справки вместе с документами, указанными в пункте 2.6 настоящего Регламента.

Максимальное время ожидания в очереди при подаче заявления и

документов для предоставления муниципальной услуги не должно превышать 30 минут.

Максимальное время ожидания в очереди для получения консультации не должно превышать 30 минут.

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги

Предоставление услуги осуществляется в соответствии с:

- 1) Конституцией Российской Федерации;
- 2) Жилищным кодексом Российской Федерации;
- 3) Гражданским кодексом Российской Федерации;
- 4) Федеральным законом от 6 октября 2003 года N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации";
- 5) Федеральным законом от 02 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";
- 6) Федеральным законом от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";
- 7) Федеральным законом от 21 июля 1997 г. № 122-ФЗ «О государственной регистрации прав на недвижимое имущество и сделок с ним»;
- 8) Законом Российской Федерации от 25.06.1993 № 5242-1 «О праве граждан Российской Федерации на свободу передвижения, выбор места пребывания и жительства в пределах Российской Федерации»;
- 9) Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- 10) постановлением Правительства РФ от 17.07.1995 № 713 «Об утверждении Правил регистрации и снятия с регистрационного учета граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации и Перечня должностных лиц, ответственных за регистрацию»;
- 11) распоряжением Правительства РФ от 17.12.2009 № 1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде»;
- 12) Приказом Министерства сельского хозяйства от 11.10.2010 N 345 "Об утверждении формы и порядка ведения похозяйственных книг органами местного самоуправления поселений и органами местного самоуправления городских округов";
- 13) Уставом городского поселения Новосемейкино, иными муниципальными правовыми актами.

2.6. Исчерпывающий перечень документов и информации, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги

Для получения справки необходимо представить следующие документы:

- а) заявление на имя главы администрации поселения;
- б) документ, удостоверяющий личность гражданина либо его уполномоченного представителя (паспорт гражданина Российской Федерации (для граждан Российской Федерации старше 14 лет, проживающих на территории Российской Федерации), удостоверение личности или военный билет военнослужащего, паспорт моряка, удостоверение беженца);
- в) документ, подтверждающий полномочия представителя (если заявление подаётся не непосредственно гражданином, в интересах которого предоставляется муниципальная услуга) гражданином;
- г) домовая книга (при запросе выписки из домовой книги),
- д) правоустанавливающий документ на земельный участок (при запросе о наличии личного подсобного хозяйства);
- е) свидетельство о смерти (при запросе о регистрации на день смерти);
- ж) документы актов гражданского состояния (при запросе справки о составе семьи).

Допускается подача заявления с приложением документов, указанных в настоящем пункте, путем направления их в адрес администрации в электронном виде (далее - заявление в электронном виде) с применением информационной системы, используемой администрацией при предоставлении муниципальных услуг в электронной форме, опубликованной в федеральной государственной информационной системе "Единый портал государственных и муниципальных услуг" (далее - информационная система), а также через многофункциональный центр.

2.7. Стоимость предоставления муниципальной услуги

Муниципальная услуга "Оформление и выдача справок гражданам" предоставляется бесплатно.

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

Основание для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

- обращение ненадлежащего лица.

2.9. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги

Основание для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

- отсутствие запрашиваемых сведений в органах местного

самоуправления и представленных заявителем документах.

2.10. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

Муниципальная услуга предоставляется по месту нахождения администрации поселения.

На территории, прилегающей к месторасположению администрации поселения, оборудуются места для парковки автотранспортных средств. Доступ заявителей к местам для парковки автотранспортных средств является бесплатным.

Прием получателей для оказания муниципальной услуги осуществляется согласно графику работы отдела, указанному в пункте 1.2.1 настоящего административного регламента.

Помещения, выделенные для предоставления муниципальной услуги, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам.

Рабочие места работников, осуществляющих рассмотрение заявлений получателей, оборудуются средствами вычислительной техники и оргтехникой, позволяющей организовать исполнение функции в полном объеме (выделяются бумага, расходные материалы, канцелярские товары в количестве, достаточном для исполнения функции по рассмотрению обращений получателей).

Места для проведения личного приема получателей оборудуются стульями, столами, обеспечиваются канцелярскими принадлежностями для написания письменных обращений, информационными стендами.

Для ожидания получателям отводится специальное место, оборудованное стульями.

В местах предоставления муниципальной услуги предусматривается оборудование доступных мест общественного пользования (туалетов).

Кабинеты приема заявителей должны быть оборудованы информационными табличками (вывесками) с указанием номера кабинета.

2.11. Показатели доступности и качества муниципальной услуги

2.11.1. Перечень показателей доступности и качества муниципальной услуги.

Показателями оценки доступности муниципальной услуги являются:

- транспортная доступность к местам предоставления муниципальной услуги;

- обеспечение возможностей направления запроса в администрацию поселения по электронной почте и получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием

информационно-коммуникационных технологий, через многофункциональный центр;

- удовлетворенность заявителей предоставленной информацией о муниципальной услуге на официальном сайте администрации района, на информационных стендах, при предоставлении информации специалистами и иными должностными лицами администрации поселения;

- удовлетворенность комфортностью мест ожидания, где осуществляется прием заявителей на предоставление муниципальной услуги.

Показателями оценки качества предоставления муниципальной услуги являются:

- соблюдение срока предоставления муниципальной услуги;
- соблюдение сроков ожидания в очереди при предоставлении муниципальной услуги;
- отсутствие обоснованных жалоб на решения или действия (бездействие), принятые или осуществленные при предоставлении муниципальной услуги.

Соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги определяется путем регистрации заявлений о выдаче выписок в журнале учета заявлений на оказание муниципальной услуги "Оформление и выдача справок гражданам".

3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения

3.1. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- получение заявления на предоставление муниципальной услуги от заявителя, рассмотрение заявления и принятие решения о приеме, регистрации заявления либо отказе в приеме заявления;
- формирование результатов муниципальной услуги;
- передача результатов предоставления муниципальной услуги заявителю.

Блок-схема предоставления муниципальной услуги приведена в приложении N 1 к настоящему Административному регламенту.

Лицами, ответственными за предоставление муниципальной услуги, являются специалисты администрации поселения в соответствии с их должностными обязанностями (далее по тексту - специалисты).

Ответственным должностным лицом по выполнению административных процедур является глава администрации городского поселения Новосемейкино.

3.2. Получение заявления на предоставление муниципальной услуги (письменного, в электронном виде) от заявителя, рассмотрение заявления и принятие решения о приеме, регистрации заявления либо о возврате заявления и прилагаемых к нему документов.

Юридическим фактом, являющимся основанием для начала административной процедуры, является личное обращение заявителя с заявлением на получение муниципальной услуги либо поступление заявления в электронной форме.

Ответственным за выполнение административной процедуры является специалист администрации, в должностные обязанности которого входит выдача справок.

Специалист администрации проверяет наличие документов, удостоверяясь в их надлежащем оформлении и отсутствии оснований для отказа в приеме документов, указанных в пункте 2.8 настоящего Административного регламента.

В случае соответствия документов требованиям пункта 2.6 настоящего Административного регламента специалист администрации производит прием и регистрацию заявления в журнале учета заявлений на оказание муниципальной услуги "Оформление и выдача справок гражданам". Срок выполнения данной административной процедуры не должен превышать 10 минут.

Критерием принятия решения о приеме и регистрации заявления на получение муниципальной услуги является отсутствие оснований для отказа в принятии заявления, указанных в пункте 2.8 настоящего Административного регламента.

Результатом административного действия является прием и регистрация заявления.

Способом фиксации результата выполнения административной процедуры является запись в журнале учета заявлений на оказание муниципальной услуги "Оформление и выдача справок гражданам" о приеме заявления и принятии решения о дальнейшем предоставлении муниципальной услуги.

При принятии решения об отказе в приеме заявления и прилагаемых к нему документов заявитель уведомляется об этом с указанием причин отказа. При поступлении заявления в электронной форме заявителю в течение 1 рабочего дня с момента принятия такого решения направляется соответствующее уведомление с указанием причины такого отказа.

Результатом административной процедуры и способом ее фиксации является уведомление заявителя о принятом решении об отказе и фиксация принятого решения об отказе в предоставлении муниципальной услуги в журнале учета заявлений на оказание муниципальной услуги "Оформление и выдача справок гражданам".

Максимальный срок выполнения административной процедуры составляет 30 минут с момента регистрации в журнале учета заявлений на оказание муниципальной услуги "Оформление и выдача справок гражданам".

3.3. Формирование результатов муниципальной услуги.

Юридическим фактом для начала административной процедуры является запись в журнале учета заявлений на оказание муниципальной

услуги "Оформление и выдача справок гражданам" о приеме заявления и принятии решения о дальнейшем предоставлении муниципальной услуги.

Ответственным за выполнение административной процедуры является специалист администрации.

Специалист администрации осуществляет поиск необходимой информации в соответствующих похозяйственных книгах, домовых книгах, документах, устанавливающих личность заявителя и членов его семьи, документах актов гражданского состояния, правоустанавливающих документах на объекты недвижимого имущества, документах регистрационного учета граждан по месту жительства (пребывания).

При наличии требуемой информации специалист администрации готовит требуемую справку.

При отсутствии необходимых сведений в органах местного самоуправления и представленных заявителем документах специалист готовит письменный отказ в предоставлении муниципальной услуги.

Специалистом подписывается справка или главой администрации подписывается отказ в предоставлении муниципальной услуги, на справку ставится печать администрации поселения.

Критерием принятия решения является отсутствие или наличие оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, указанных в пункте 2.9 настоящего Административного регламента.

Результатом административного действия является справка или письменный отказ в предоставлении муниципальной услуги.

Максимальный срок выполнения административной процедуры составляет 1 рабочий день.

3.4. Передача результатов предоставления муниципальной услуги заявителю.

Юридическим фактом для начала административной процедуры является справка или письменный отказ в предоставлении муниципальной услуги.

Ответственным за выполнение административной процедуры является специалист администрации.

Специалист администрации регистрирует справку или письменный отказ в предоставлении муниципальной услуги в журнале "Оформление и выдача справок гражданам».

Специалистом заявитель информируется лично при нахождении заявителя в помещении администрации, по телефону или в электронной форме о готовности документов к выдаче.

Передача справки или письменного отказа в предоставлении муниципальной услуги производится специалистом администрации лично заявителю при предъявлении документа, удостоверяющего личность. Заявитель расписывается в получении справки либо отказа в предоставлении муниципальной услуги - в журнале "Оформление и выдача справок гражданам».

Максимальная продолжительность выполнения административной процедуры составляет 1 рабочий день.

Результатом административной процедуры является передача справки либо отказа в предоставлении муниципальной услуги заявителю в рамках предоставления муниципальной услуги.

Способом фиксации результата является отражение в журнале "Оформление и выдача справок гражданам» сведений о получении заявителем справки, а также сведений о получении письменного отказа в предоставлении муниципальной услуги.

4. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Текущий контроль соблюдения последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги (далее - текущий контроль), осуществляется главой администрации поселения ежедневно.

4.2. Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и выполнения исполнителем положений нормативных правовых актов Российской Федерации, муниципальных правовых актов, настоящего Регламента.

Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается главой администрации или лицом, исполняющим его обязанности.

4.3. Контроль полноты и качества предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав получателей.

4.4. Проверки могут быть плановыми и внеплановыми. При проведении проверки могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки), или отдельные вопросы (тематические проверки). Проверка также может проводиться в связи с конкретным обращением получателя.

4.5. Должностные лица органов местного самоуправления за решения и действия (бездействия), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5. Досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу либо муниципального служащего

5.1. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования заявителем решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего.

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

нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

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

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;

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;

затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы;

отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.2. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы.

5.2.1. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме в орган, предоставляющий муниципальную услугу.

5.2.2. Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, официального сайта органа, предоставляющего муниципальную услугу, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.2.3. Жалоба заявителя должна содержать:

наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, решение, действие (бездействие) которого обжалуется;

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;

сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего;

доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.2.4. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, подлежит рассмотрению в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, 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.

5.2.5. По результатам рассмотрения жалобы орган, предоставляющий муниципальную услугу, принимает одно из следующих решений:

удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим муниципальную услугу, 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;

отказывает в удовлетворении жалобы.

5.2.6. 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.

5.2.7. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в правоохранительные органы в соответствии с их компетенцией.

Приложение N 1
к административному регламенту

БЛОК-СХЕМА
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ
"ОФОРМЛЕНИЕ И ВЫДАЧА СПРАВОК ГРАЖДАНАМ"

