|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |

Приложение к постановлению №29

 от 12.09.2013 года

 № 1

**Административный регламент**

**администрации сельского поселения Калегинский сельсовет муниципального района Калтасинский район Республики Башкортостан по предоставлению муниципальной услуги «Выдача справок о месте жительства, справок о составе семьи, выписок из домовой книги, выписок из похозяйственной книги и иных справок»**

**1. Общие положения**

1.1. Административный регламент осуществления муниципальной услуги – «**«**Выдача справок о месте жительства, справок о составе семьи, выписок из домовой книги,выписок из похозяйственной книги и иных справок**»** (далее - муниципальная услуга) устанавливает сроки и последовательность административных процедур при предоставлении муниципальной услуги в соответствии с законодательством Российской федерации.

Муниципальную услугу предоставляет администрация сельского поселения Калегинский сельсовет муниципального района Калтасинский район Республики Башкортостан (далее – администрация сельского поселения).

Ответственным исполнителем муниципальной услуги является управляющий делами администрации сельского поселения Калегинский сельсовет муниципального района Калтасинский район Республики Башкортостан.

 Местонахождение администрации сельского поселения:

 Адрес: 452857, РБ, Калтасинский район, д.Калегино, ул. Советская, д.15

Режим работы администрации сельского поселения Калегинский сельсовет: понедельник - пятница с 9-00 до 17-15 часов, перерыв на обед с 13-00 до 14-00 часов; выходные дни – суббота, воскресенье.

Информацию по процедуре предоставления муниципальной услуги можно получить по телефону: 8(34779) 2-77-01, 2-77-41, и по электронной почте администрации сельского поселения E-mail: kalegino@mail.ru

1.2. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;

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

- Федеральным законом от 09.02.2009г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

- Федеральным законом от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- Уставом сельского поселения Калегинский сельсовет муниципального района Калтасинский район Республики Башкортостан;

 1.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является прием заявления и документов, а также выдача справки о месте жительства, справок о составе семьи, выписок из домовой книги, выписок из похозяйственной книги и иных справок.

**II. Стандарт предоставления муниципальной услуги (функции)**

 2.1. Наименование муниципальной услуги – «**«**Выдача справок о месте жительства, справок о составе семьи, выписок из домовой книги, выписок из похозяйственной книги и иных справок**»** (далее - муниципальная услуга).

2.2. Предоставление муниципальной услуги осуществляется управляющим делами администрации сельского поселения Калегинский сельсовет муниципального района Калтасинский район Республики Башкортостан (далее – ответственные исполнители) и через многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг.

 Получателями муниципальной услуги являются граждане Российской Федерации, являющиеся жителями сельского поселения Калегинский сельсовет муниципального района Калтасинский район Республики Башкортостан (далее - заявители).

От имени заявителя могут выступать физические и юридические лица, имеющие право в соответствии с законодательством Российской Федерации либо в силу наделения их заявителями в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, полномочиями выступать от их имени (далее - заявители).

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- прием заявления и документов, а также выдача справки о месте жительства, справок о составе семьи, выписок из домовой книги, выписок из похозяйственной книги и иных справок

2.4. Время получения ответа при индивидуальном устном консультировании не должно превышать 10 минут.

2.5. Правовое основание для предоставления муниципальной услуги являются нормативно правовые акты, перечисленные выше в пункте 1.2. настоящего положения.

2.6. Необходимыми документами для предоставления муниципальной услуги являются:

- непосредственного обращения заявителей (при личном обращении, по телефону, письменное обращение, обращение по электронной почте) с ответственными исполнителями;

- домовая книга;

- похозяйственная книга;

- документ, удостоверяющий личность;

2.7. Основание для отказа в предоставлении муниципальной услуги является обращение гражданина, который в соответствии с настоящим регламентом не может быть получателем муниципальной услуги.

2.8. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

2.9. Срок исполнения данного административного действия (принятие заявления, приложения) составляет не более 10 минут.

Максимальный срок ожидания в очереди для получения муниципальной услуги - не более 1 часа.

2.10. Запрос заявителя о предоставлении муниципальной услуги регистрируется в день поступления при личном обращении или получении по почте.

2.11. Требование к местам предоставления муниципальной услуги:

помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, содержат информационные стенды, места ожидания и приема заявителей.

В помещении администрацию на информационном стенде размещаются следующие информационные материалы:

- настоящий административный регламент;

- необходимая оперативная информация о предоставлении муниципальной услуги.

 2.12. Показателями доступности и качества предоставления муниципальной услуги являются:

- актуальность;

- своевременность;

- четкость в изложении материала;

- полнота консультирования;

- наглядность форм подачи материала;

- удобство и доступность.

**III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме**

3.1. Основанием для начала исполнения административного действия по рассмотрению заявлений либо продлению срока рассмотрения заявления граждан является поступление документов от заявителя при личном обращении заявителя или по почте. Заявитель может обратиться к ответственному исполнителю лично либо через своего законного представителя.

3.2. Предоставление муниципальной услуги включает в себя выполнение следующих административных процедур:

при направлении документов по почте:

- прием, регистрация документов от заявителя (в день обращения);

- рассмотрение заявлений;

- предоставление справок о месте жительства, справок о составе семьи, выписок из домовой книги, выписок из похозяйственной книги и иных справок.

при личном обращении заявителя:

- прием заявителя, проверка документов (в день обращения);

- предоставление справок о месте жительства, справок о составе семьи, выписок из домовой книги, выписок из похозяйственной книги и иных справок;

3.3. Ответственные исполнители определяют предмет обращения, проверяют документ, удостоверяющий личность заявителя.

 3.4. Результатом предоставления муниципальной услуги является прием заявления и документов, а также выдача справки о месте жительства, справок о составе семьи, выписок из домовой книги, выписок из похозяйственной книги и иных справок.

Срок предоставления муниципальной услуги составляет не более 30 дней со дня письменного обращения заявителя по почте или в день обращения при личном устном обращении.

3.5. Ответственный исполнитель:

По результату проверки заявлений производит сверку с базой данных, осуществляет подготовку проекта ответа или проекта ответа о выдаче справок о месте жительства, справок о составе семьи, выписок из домовой книги, выписок из похозяйственной книги и иных справок.

Ответ об отказе в предоставлении информации из похозяйственной книги должен содержать:

- сведения о заявителе;

- причину и основание для отказа;

 - способ обжалования принятого решения.

3.6. Требования к форме и характеру взаимодействия ответственного исполнителя с заявителями:

- при ответе на телефонные звонки ответственный исполнитель представляется, назвав свои фамилию, имя, отчество, должность, предлагает представиться собеседнику, выслушивает и уточняет суть вопроса. Во время разговора следует произносить слова четко, избегать параллельных разговоров с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат;

- при личном обращении заявителей ответственный исполнитель должен представиться, указать фамилию, имя и отчество, сообщить занимаемую должность, самостоятельно дать ответ на заданный заявителем вопрос;

- в конце консультирования (по телефону или лично) ответственный исполнитель, осуществляющий консультирование, должен кратко подвести итоги и перечислить меры, которые следует принять заявителю (кто именно, когда и что должен сделать);

- ответ на письменные обращения и обращения по электронной почте дается в простой, четкой и понятной форме с указанием фамилии и инициалов, номера телефона специалиста исполнившего ответ на обращение. Ответ на письменное обращение подписывается Главой сельского поселения Калегинский сельсовет. Ответ на письменные обращения и обращения по электронной почте дается в срок, не превышающий 30 дней со дня регистрации обращения.

 **IV. Порядок и формы контроля за предоставлением**

**муниципальной услуги**

5.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги осуществляется управляющим делами администрации сельского поселения.

5.2. Контроль полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляется Главой сельского поселения Калегинский сельсовет и включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) ответственных исполнителей.

По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав заявителей осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

**V. Порядок обжалования действий (бездействия) и решений,**

**осуществляемых (принятых) в ходе предоставления муниципальной услуги**

6.1. Заявители имеют право на обжалование действий (бездействия) и решений ответственных исполнителей, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления муниципальной услуги.

6.2. Жалоба на действия (бездействие) и решения ответственных исполнителей (далее - жалоба) может быть подана как в форме устного обращения, так и в письменной (в том числе электронной) форме:

1) по адресу: 452857, РБ, Калтасинский район, д. Калегино, ул. Советская, д.15

2) по телефону/факсу: 8(34779) 2-77-01, 2-77-41;

3) по электронной почте: E-mail: kalegino@mail.ru

6.3. Заявитель в своей письменной жалобе в обязательном порядке указывает либо наименование администрации сельского поселения, либо фамилию, имя, отчество соответствующего ответственного исполнителя, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации жалобы, излагает суть жалобы, ставит личную подпись и дату.

Жалоба подается:

на управляющего делами – Главе сельского поселения Калегинский сельсовет.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к письменной жалобе документы и материалы либо их копии.

Жалоба может быть подана в форме устного обращения на личном приеме заявителей. Прием заявителей в администрации сельского поселения осуществляется Главой сельского поселения Калегинский сельсовет.

Прием заявителей Главой сельского поселения Калегинский сельсовет проводится по предварительной записи, которая осуществляется в соответствии с графиком приема граждан или по телефону.

При личном приеме заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

Содержание устной жалобы заносится в карточку личного приема заявителя. В случае если изложенные в устной жалобе факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на жалобу с согласия заявителя может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема заявителя. В остальных случаях дается письменный ответ.

В ходе личного приема заявителю может быть отказано в дальнейшем рассмотрении жалобы, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.

Жалоба может быть подана по электронной почте на адрес электронной почты администрации сельского поселения, указанный в пункте 6.2 данного административного регламента.

Требования, предъявляемые к жалобе в электронной форме, аналогичны требованиям к жалобе в письменной форме.

6.4. Письменная жалоба и жалоба по электронной почте должны быть рассмотрены администрацией сельского поселения в течение 30 дней со дня их регистрации в администрации сельского поселения. В исключительных случаях, когда для проверки и решения, поставленных в жалобе вопросов требуется более длительный срок, допускается продление Главой сельского поселения Калегинский сельсовет сроков ее рассмотрения, но не более чем на 15 дней, о чем сообщается заявителю, подавшему жалобу, в письменной форме с указанием причин продления.

6.5. Порядок подачи, рассмотрения и разрешения жалоб, направляемых в суды и арбитражные суды, определяется законодательством Российской Федерации о гражданском судопроизводстве и судопроизводстве в арбитражных судах.

6.6. Жалоба считается разрешенной, если рассмотрены все поставленные в ней вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные (в том числе в электронной форме) и устные с согласия заявителя ответы.

Приложение №1

к Административному регламенту

**Почтовый адрес, справочные телефоны, факс, режим работы**

 **администрации сельского поселения Калегинский сельсовет муниципального района Калтасинский район Республики Башкортостан**

Почтовый адрес администрации сельского поселения Калегинский сельсовет: 452857, РБ, Калтасинский район, д.Калегино, ул. Советская, д.15.

Режим работы администрации сельского поселения Калегинский сельсовет: понедельник - пятница с 9-00 до 17-15 часов, перерыв на обед с 13-00 до 14-00 часов; выходные дни – суббота, воскресенье.

 Прием граждан в администрации сельского поселения Калегинский сельсовет осуществляется ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, с 9:00 до 13:00 и с 14:00 до 17:00.

 Телефон/факс для приема заявлений граждан: 8(34779) 2-77-01, 2-77-41.

Адрес электронной почты администрации сельского поселения Калегинский сельсовет: kalegino@mail.ru

Приложение № 2

к Административному регламенту

**Блок-схема предоставления муниципальной услуги**

**«Выдача справок о месте жительства, справок о составе семьи, выписок**

**из домовой книги, выписок из похозяйственной книги и иных справок»**

1. Прием, первичная обработка и регистрация заявлений граждан

2. Рассмотрение заявлений исполнителями

3. Оформление ответов на заявления граждан, оформление выписок по заявлениям

4. Вручение ответов гражданам на рассматриваемое заявление