

АДМИНИСТРАЦИЯ
НАРОВАТОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ
ТЕНЬГУШЕВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА
РЕСПУБЛИКИ МОРДОВИЯ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от «__10__» февраля 2014 г.

№ 3

с. _Нароватово

Об утверждении Административного регламента администрации Нароватовского сельского поселения по предоставлению муниципальной услуги «Выдача справок о месте жительства, справок о составе семьи, выписок из домовой книги и иных справок»

В соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Постановлением Правительства Российской Федерации от 11.11.2005 г. № 679 «О порядке разработки и утверждения административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг», распоряжением Правительства Республики Мордовия от 26.04.2010 г. № 200-Р «О порядке перехода на предоставление в электронном виде государственных, муниципальных и иных услуг», руководствуясь Уставом Нароватовского сельского поселения Теньгушевского муниципального района, администрация Нароватовского сельского поселения Теньгушевского муниципального района постановляет:

1. Утвердить прилагаемый административный регламент Администрации Нароватовского сельского поселения Теньгушевского муниципального района по предоставлению муниципальной услуги «Выдача справок о месте жительства, справок о составе семьи, выписок из домовой книги и иных справок».

2. Настоящее постановление вступает в силу со дня его подписания, подлежит размещению на официальном сайте органов местного самоуправления Теньгушевского муниципального района в сети "Интернет" по адресу: <http://www.tengushevo.e-mordovia.ru>, и в информационном бюллетене Нароватовского сельского поселения Теньгушевского муниципального района Республики Мордовия.

Глава Нароватовского сельского поселения
Теньгушевского муниципального района



И.Г.КЕМАЕВ

**Административный регламент
Администрации Нароватовского сельского поселения Теньгушевского муниципального
района по предоставлению муниципальной услуги «Выдача справок о месте жительства,
справок о составе семьи, выписок из домовой книги и иных справок»**

Раздел 1. Общие положения

Подраздел 1. Предмет регулирования регламента

1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Выдача справок о месте жительства, справок о составе семьи, выписок из домовой книги и иных справок» (далее - Административный регламент) разработан в целях повышения качества исполнения и доступности результатов предоставления муниципальной услуги по организации процесса по выдаче справок о месте жительства, справок о составе семьи, выписок из домовой книги и иных справок, создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при организации процесса присвоения адресов объектам недвижимости (далее - заявители), и определяет последовательность действий (административных процедур) при осуществлении полномочий по организации процесса по выдаче справок о месте жительства, справок о составе семьи, выписок из домовой книги и иных справок.

2. Административный регламент устанавливает стандарт предоставления муниципальной услуги, состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур предоставления муниципальной услуги, требования к порядку их выполнения, порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги, досудебный (внесудебный) порядок обжалования заявителями решений и действий (бездействия) должностных лиц, а также принимаемых ими решений при предоставлении муниципальной услуги.

Подраздел 2. Круг заявителей

3. Заявителями на предоставление муниципальной услуги являются юридические лица и физические лица, в том числе индивидуальные предприниматели. При предоставлении муниципальной услуги от имени заявителей вправе выступать их законные представители или их представители по доверенности.

Подраздел 3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги

4. Информация о муниципальной услуге предоставляется МБУ «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Теньгушевского муниципального района» (далее – МБУ «МФЦ») с использованием средств телефонной связи, при личном, электронном или письменном обращении Заявителя в МБУ "МФЦ", а также

посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет) и публикаций в средствах массовой информации.

5. Место нахождения Администрации Нароватовского сельского поселения (далее - Администрация): _____.

График работы:

понедельник - пятница: с 8.30 до 16.30,

перерыв на обед с 12.00 до 13.00,

суббота, воскресенье - выходные дни.

7. Место нахождения МБУ "МФЦ":

431210, Республики Мордовия, Теньгушевский район, с. Нароватово, ул. 1 Мая, д. 99;

Контактные данные:

телефон: 8 (83446) 2-53-31;

факс: 8 (83446) 2-53-31;

адрес электронной почты: mfc.tengushevo@yandex.ru;

Интернет-сайт: www.tengushevo.e-mordovia.ru.

График работы МФЦ:

понедельник – пятница: с 8 ч. 30 мин. до 17 ч. 30 мин.;

обеденный перерыв: с 12 ч. до 13 ч.

суббота: с 8 ч. 30 мин. до 14 ч. без обеденного перерыва.

Выходной день: воскресенье.

6. Способы получения информации о месте нахождения и графике работы Администрации Нароватовского сельского поселения Теньгушевского муниципального района, МБУ "МФЦ", ответственных за предоставление муниципальной услуги.

Информирование о предоставлении муниципальной услуги осуществляется Администрацией Нароватовского сельского поселения Теньгушевского муниципального района Республики Мордовия, МБУ "МФЦ" при личном и письменном обращении заявителя, посредством размещения информации на официальном Интернет-сайте администрации (tengushevi.e-mordovia.ru) (далее - сайт Администрации), на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) (www.gosuslugi.ru) (далее - Портал), на информационном стенде в помещении МБУ "МФЦ", по номерам телефонов для справок.

7. Адрес официального сайта Администрации в сети Интернет и адрес электронной почты:

- адрес официального Интернет-сайта Администрации Теньгушевского муниципального района tengushevi.e-mordovia.ru;

- электронный адрес для направления в Администрацию электронных обращений по вопросам предоставления муниципальной услуги _____;

- электронный адрес для направления в МБУ "МФЦ" электронных обращений по вопросам предоставления муниципальной услуги mfc.tengushevo@yandex.ru;

- региональный портал государственных и муниципальных услуг Республики Мордовия: <http://gosuslugi.e-mordovia.ru>;

- на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) www.gosuslugi.ru.

8. Порядок получения информации заявителями по вопросам предоставления муниципальной услуги:

Информацию по вопросам предоставления муниципальной услуги можно получить следующими способами: обратившись в Администрацию по почте, по электронной почте, посредством факсимильной связи, по телефону, лично, а также с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на официальном интернет-сайте Администрации.

Информирование проводится в форме консультирования или публичного

информирования.

Информирование о предоставлении муниципальной услуги осуществляется по следующим вопросам:

- местонахождение Администрации _ Нароватовского сельского поселения;
- должностные лица, уполномоченные предоставлять муниципальную услугу и номера контактных телефонов;
- график работы Администрации Нароватовского сельского поселения;
- график личного приема Главы Нароватовского сельского поселения;
- адрес электронной почты Администрации _ Нароватовского сельского поселения;
- порядок приема обращения;
- перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;
- ход предоставления муниципальной услуги;
- административные действия (процедуры) предоставления муниципальной услуги;
- порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги;
- основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги;
- досудебный и судебный порядок обжалования действий (бездействия) должностных лиц, уполномоченных на предоставление услуги.

Порядок, форма и место размещения информации, которая является необходимой и обязательной для предоставления государственной услуги.

Порядок предоставления муниципальной услуги доводится до получателей муниципальной услуги следующими способами:

- при личном обращении заявителя в МБУ "МФЦ";
- путем размещения на информационном стенде в помещении МБУ "МФЦ" посредством размещения в сети Интернет на Едином портале государственных услуг и муниципальных услуг (функций) www.gosuslugi.ru;
- посредством размещения в средствах массовой информации.

9. На информационных стендах в МБУ "МФЦ" содержится следующая информация:

- полные наименования органов и организаций, предоставляющих муниципальную услугу;
- контактные телефоны, график работы, фамилии, имена, отчества и должности специалистов, осуществляющих прием и консультирование заинтересованных лиц;
- перечень документов, представляемых заявителями для получения муниципальной услуги;
- образец заявления;
- перечень вышестоящих органов и должностных лиц, куда может быть подана жалоба на действия (бездействие) лиц и органов местного самоуправления ответственных за предоставление муниципальной услуги

10. Консультирование Заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляет специалист МБУ "МФЦ", ответственный за предоставление муниципальной услуги (при личном обращении, по телефону, письменно, по почте в электронной форме).

11. При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалист МБУ "МФЦ", ответственный за предоставление муниципальной услуги, подробно и в вежливой форме информирует Заявителя по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

12. При невозможности специалиста МБУ "МФЦ", ответственного за предоставление муниципальной услуги, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок должен быть переадресован другому должностному лицу, или обратившемуся гражданину, должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

13. При письменном обращении заинтересованных лиц ответ готовится в письменном виде на бланке МБУ "МФЦ" и отправляется по почте по одному экземпляру для каждого заявителя.

Ответ на вопрос представляется в простой, четкой и понятной форме, с указанием фамилии и номера телефона непосредственного исполнителя. Ответ направляется в письменном виде заявителю по адресу, указанному в заявлении. Ответ направляется в течение 30 рабочих дней с даты представления обращения заинтересованного лица.

14. Специалист не вправе осуществлять информирование заявителей, выходящее за рамки информирования, влияющее прямо или косвенно на результат предоставления муниципальной услуги.

Раздел 2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

Подраздел 1. Основные положения стандарта предоставления муниципальной услуги

Наименование муниципальной услуги

15. Наименование муниципальной услуги - «Выдача справок о месте жительства, справок о составе семьи, выписок из домовой книги и иных справок».

Подраздел 2. Наименование органа местного самоуправления, предоставляющего муниципальную услугу

16. Исполнителем муниципальной услуги является Администрация Нароватовского сельского поселения Теньгушевского муниципального района.

17. Организатором исполнения муниципальной услуги является муниципальное бюджетное учреждение Теньгушевского муниципального района "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Дубенском муниципальном районе" (далее - МБУ "МФЦ").

18. Органы, ответственные за предоставление муниципальной услуги, не вправе требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг, включенных в перечни, указанные в пункте 1 части 1 статьи 9 Федерального закона от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг".

Подраздел 3. Результат предоставления муниципальной услуги

19. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

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

Подраздел 4. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

20. 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;
- документ, удостоверяющий личность.

Подраздел 5. Запреты, связанные с предоставлением муниципальной услуги

21. Органы, ответственные за предоставление муниципальной услуги, не вправе требовать от заявителя:

1) предоставления документов и информации или осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги;

2) предоставления документов и информации, в том числе подтверждающих внесение заявителем платы за предоставление государственных и муниципальных услуг, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организации в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации и муниципальными правовыми актами, за исключением документов, указанных в **части 6 статьи 7** Федерального закона от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";

3) осуществления действий и согласований, необходимых для получения государственных или муниципальных услуг и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг, включенных в перечни, указанные в **части 1 статьи 9** Федерального закона от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг.

Подраздел 6. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги

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

Подраздел 7. Размер платы за предоставление муниципальной услуги

23. Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

Подраздел 8. Стандарт комфортности

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

Время ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги, получения консультации не должно превышать 15 минут на одного заявителя.

Продолжительность приема при выдаче документов не должно превышать 15 минут.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалист в вежливой форме информирует обратившегося по интересующему вопросу. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию об услуге, ФИО сотрудника, принявшего телефонный звонок. Время разговора не должно превышать 10 минут.

При электронной форме обращения - в режиме реального времени.

25. Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги

Время регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги, приема заявления и необходимых документов для оценки принятых документов, их полноты, достаточности, определения права на муниципальную услугу не должно превышать 20 минут.

26. Требования к помещениям, в которых предоставляются муниципальная услуга.

Вход в здание, в котором предоставляется муниципальная услуга, должен быть оборудован вывеской, содержащей следующую информацию;

- а) наименование;
- б) место нахождения;
- в) режим работы.

Помещения должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам.

Каждое рабочее место сотрудников должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим устройствам. Место для приема заявителей оборудуется столом, стулом, канцелярскими принадлежностями, облегчающими предоставление муниципальной услуги.

Места ожидания в очереди на предоставление муниципальной услуги должны быть оборудованы стульями.

Места для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги оборудуются стульями, столами и обеспечиваются бланками заявлений и канцелярскими принадлежностями.

Информационные стенды располагаются в местах общественного доступа в помещение, где предоставляется муниципальная услуга.

На информационном стенде размещается следующая информация:

- а) текст административного регламента с приложениями;
- б) образцы документов;
- в) порядок обжалования действий (или бездействия) сотрудников, а также принимаемых ими решений при предоставлении муниципальной услуги.

27. Показатели доступности и качества муниципальной услуги.

Показателями качества предоставления муниципальной услуги являются:

- соблюдения сроков предоставления муниципальной услуги;
- отсутствие жалоб на действия (бездействие), решения, принятые Администраций, участвующими в предоставлении муниципальной услуги;
- соблюдение требований комфортности к местам предоставления муниципальной услуги.

Показателями доступности предоставления муниципальной услуги являются:

- возможность получения информации о порядке оказания муниципальной услуги путем индивидуального и публичного информирования;
- удобный график работы органа, осуществляющего предоставление муниципальной услуги;

- удобное территориальное расположение органа, осуществляющего предоставление муниципальной услуги.

Показатели доступности и качества муниципальной услуги

28. Показателями оценки доступности муниципальной услуги являются:

- 1) транспортная доступность к местам предоставления муниципальной услуги;
- 2) обеспечение возможности направления запроса в администрацию по электронной почте;
- 3) размещение информации о порядке предоставления муниципальной услуги в **едином портале** государственных и муниципальных услуг;

4) размещение информации о муниципальной услуге на **сайте** администрации Теньгушевского муниципального района.

29. Показателями оценки качества предоставления муниципальной услуги являются:

- 1) соблюдение срока предоставления муниципальной услуги;
- 2) соблюдение сроков ожидания в очереди при предоставлении муниципальной услуги;
- 3) отсутствие поданных в установленном порядке жалоб на решения или действия (бездействие), принятые или осуществленные при предоставлении муниципальной услуги.

Раздел 3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме

30. Основанием для начала исполнения административного действия по рассмотрению заявлений либо продлению срока рассмотрения заявления граждан является поступление документов в МБУ «МФЦ» от заявителя при личном обращении заявителя или по почте. Заявитель может обратиться к специалисту лично либо через своего законного представителя.

31. 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 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 и иных справок;

32. Специалист МБУ «МФЦ» определяют предмет обращения, проверяют документ, удостоверяющий личность заявителя.

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

34. Специалист Нароватовского сельского поселения:

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 и иных справок.

Ответ об отказе в предоставлении муниципальной услуги должен содержать:

- сведения о заявителе;
- причину и основание для отказа;
- способ обжалования принятого решения.

35. Требования к форме и характеру взаимодействия специалиста МБУ «МФЦ» и администрации Нароватовского сельского поселения с заявителями:

- при ответе на телефонные звонки ответственный исполнитель представляется, назвав свои фамилию, имя, отчество, должность, наименование отдела, 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 специалист должен представиться, указать фамилию, имя и отчество, сообщить занимаемую должность, самостоятельно дать ответ на заданный заявителем вопрос;
- в конце консультирования (по телефону или лично) специалист, 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 Нароватовского сельского поселения. Ответ на письменные обращения и обращения по электронной почте дается в срок, не превышающий 30 дней со дня регистрации обращения.

Раздел 4. Порядок и формы контроля за исполнением муниципальной услуги.

36. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением положений Административного регламента.

37. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги сотрудниками МБУ "МФЦ", муниципальными служащими осуществляется должностными лицами Администрации Нароватовского сельского поселения и директором МБУ "МФЦ", ответственными за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги.

Персональная ответственность специалистов закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства.

38. Текущий контроль осуществляется путем проведения должностным лицом, ответственным за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги, проверок соблюдения и исполнения специалистами нормативных правовых актов Российской Федерации, субъекта Российской Федерации, органа местного самоуправления и положений настоящего Административного регламента.

39. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги 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) должностных лиц.

40. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги.

41. Контроль полноты и качества предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) муниципальных служащих (должностных лиц) Администрации, а также сотрудников МБУ "МФЦ".

42. Проверки могут быть плановыми (осуществляться на основании полугодовых или

годовых планов работы Администрации) и внеплановыми (по каждому конкретному вопросу). При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки), или отдельные вопросы (тематические проверки). Проверка также может проводиться по конкретному обращению заявителя.

43. Для проведения проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги формируется комиссия.

44. Результаты деятельности комиссии оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению. Справка подписывается председателем комиссии.

45. Ответственность должностных лиц за решения и действия (бездействие), принимаемые или осуществляемые ими в ходе предоставления муниципальной услуги.

46. Руководство Администрации и МБУ "МФЦ" обязано регулярно проверять состояние исполнительской дисциплины, рассматривать случаи нарушения установленных сроков исполнения обращений, принимать меры по устранению причин нарушений.

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

48. Требования к порядку и формам контроля за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций.

49. Контроль за предоставлением муниципальной услуги со стороны уполномоченных должностных лиц Администрации и МБУ "МФЦ" должен быть постоянным, всесторонним и объективным.

50. Контроль за ходом предоставления муниципальной услуги могут осуществлять заявители на основании:

- устной информации, полученной в МБУ "МФЦ", Администрации Дубенского муниципального района по телефону;
- информации, полученной из Администрации по запросу в письменной или электронной форме.

51. Граждане, их объединения и организации вправе также направлять замечания и предложения по улучшению качества предоставления муниципальной услуги.

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

52. Получатели муниципальной услуги могут обратиться с жалобой на действия (бездействие), решения должностных лиц, осуществляемые (принятые) в ходе предоставления муниципальной услуги (далее - обращение) в досудебном порядке.

53. Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе 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 должностного лица администрации в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

54. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в администрацию. Жалобы на решения подаются в Администрацию.

Жалоба на действия (бездействие) специалистов МБУ "МФЦ" подаются директору МБУ "МФЦ". Жалоба на решения, принятые директором МБУ "МФЦ", подается в Администрацию.

55. Жалоба может быть направлена по почте, через МБУ "МФЦ", 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.

56. Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего Муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего Муниципальную услугу, либо муниципального служащего, 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) органа, предоставляющего Муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего Муниципальную услугу, либо государственного или муниципального служащего;

4) 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.

57. Жалоба, поступившая в МБУ "МФЦ", рассматривается директором МБУ "МФЦ". Жалоба, поступившая в администрацию рассматривается должностным лицом Администрации, уполномоченным на рассмотрение жалобы, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Администрации, МБУ "МФЦ", должностного лица администрации, специалиста МБУ "МФЦ" 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.

58. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

1) жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных администрацией, 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) в удовлетворении жалобы отказывается.

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

60. 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 органы прокуратуры.

61. Гражданин также вправе обратиться с обращением в Администрацию и должностным лицам Администрации в порядке, определенном Федеральным законом от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

**Блок-схема
предоставления муниципальной услуги "Выдача справок о месте жительства,
справок о составе семьи, выписок из домовой книги и иных справок"**

