Орловская область

Новодеревеньковский район

Администрация Паньковского сельского поселения

с. Паньково

 2-31-23

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 05 июля 2011 года № 13

Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Выдача документов (единого жилищного документа, копии финансово-лицевого счета, выписка из домовой книги, карточки учета собственника жилого помещения, справок и иных документов)»

В соответствии с Федеральным законом от 06.12.2003г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2010г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», распоряжением Правительства Российской Федерации от 25.10.2005 № 1789-р «О Концепции административной реформы в Российской Федерации в 2006-2010 годах и плане мероприятий по проведению административной реформы в Российской Федерации в 2006-2010 годах», Уставом Паньковского сельского поселения Новодеревеньковского района Орловской области, ПОСТАНОВЛЯЮ:

1.Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги «Выдача документов (единого жилищного документа, копии финансово-лицевого счета, выписка из домовой книги, карточки учета собственника жилого помещения, справок и иных документов)» согласно приложению.

2.Опубликовать постановление в средствах массовой информации и разместить на официальном сайте администрации Паньковского сельского поселения Новодеревеньковского района в сети Интернет.

3. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

 Глава Паньковского сельского поселения Ю.Н. Жирков

Приложение

к постановлению

администрации Паньковского

 сельского поселения

 от 5 июля 2011 года № 13

**Административный регламент
 предоставления муниципальной услуги
 «Выдача документов (единого жилищного документа, копии финансово-лицевого счета, выписка из домовой книги, карточки учета собственника жилого помещения, справок и иных документов)».**

# 1. Общие положения

Административный регламент по исполнению муниципальной услуги по выдаче документов (единого жилищного документа, копии финансово-лицевого счета, выписка из домовой книги, карточки учета собственника жилого помещения, справок и иных документов), (далее – административный регламент) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги, создания комфортных условий для получения муниципальной услуги.

Регламент определяет единый порядок, сроки и последовательность действий (административных процедур) при осуществлении полномочий по предоставлению муниципальной услуги.

1.1. Наименование муниципальной услуги

Муниципальная услуга «Выдача документов (единого жилищного документа, копии финансово-лицевого счета, выписка из домовой книги, карточки учета собственника жилого помещения, справок и иных документов)»

1.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу

 Муниципальная услуга предоставляется администрациями сельских поселений и п. Хомутово в лице ведущих специалистов администраций.

1.3. Нормативные правовые акты, регулирующие оказание муниципальной услуги

Исполнение муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;

-Жилищным кодексом Российской Федерации от 29.12.2004 г. N 188-ФЗ;

 - Гражданским кодексом Российской Федерации;

- Федеральным законом Российской Федерации от 29.12.2004 г. N 189-ФЗ «О введении в действие Жилищного Кодекса Российской Федерации»;

- Федеральным законом от 22.10.2004 № 125 - ФЗ «Об архивном деле в Российской Федерации»

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

- Законом Орловской области от 6 февраля 2006 года № 578-ОЗ «О порядке признания граждан малоимущими в целях постановки на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях и предоставления им жилых помещений по договорам социального найма»;

- Уставами поселений;

- Решением сельского Совета народных депутатов «О норме предоставления площади жилого помещения по договору социального найма и учетной норме площади жилого помещения на территории сельского поселения»;

- иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Орловской области и органов местного самоуправления, регулирующими правоотношения в данной сфере.

1.4. Информация о плате (или её отсутствии) за предоставление муниципальной услуги.

Муниципальная услуга «Выдача документов (единого жилищного документа, копии финансово-лицевого счета, выписка из домовой книги, карточки учета собственника жилого помещения, справок и иных документов)» предоставляется бесплатно.

1.5. Результат предоставления муниципальной услуги.

Результатом исполнения муниципальной услуги является выдача документов (единого жилищного документа, копии финансово-лицевого счета, выписка из домовой книги, карточки учета собственника жилого помещения, справок и иных документов)

1.6. Получатели услуги.

 Получателями муниципальной услуги (далее - заявители) являются граждане Российской Федерации, постоянно проживающие на территории поселения, граждане имеющие на территории поселения какую-либо собственность, наследники владельцев собственности.

**2. Требования к порядку исполнения муниципальной услуги**

2.1. Порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги:

Информация о порядке предоставления муниципальной услуги предоставляется непосредственно в администрациях сельских поселений и п.Хомутово.

2.1.1. Информация о месте нахождения, контактных телефонах и графике работы исполнителя муниципальной услуги и прием документов заявителя муниципальной услуги осуществляется по адресам указанным в приложении 1 административного регламента.

График работы администраций:

Понедельник, вторник, среда, четверг, пятница 9.00-18.00;

## Перерыв 13.00-14.00

Выходные: суббота, воскресенье.

 2.1.2. Адрес официальных сайтов в сети Интернет

 Информация о предоставлении муниципальной услуги размещается на официальном Интернет-сайте администрации Новодеревеньковского района

www.adminnovod.57ru.ru , в разделе «Муниципальные услуги». Электронный адрес для направления обращений указан в приложении 1.

 2.1.3. Порядок получения информации заявителем по вопросам предоставления муниципальной услуги:

Информацию о процедуре предоставления муниципальной услуги можно получить по указанным контактным телефонам администраций, на официальном Интернет-сайте администрации Новодеревеньковского района

www. adminnovod.57ru.ru, и личном приёме граждан.

Консультации предоставляются уполномоченными специалистами администрации при личном обращении лица, посредством телефона, электронной почты и Интернет-сайта.

Консультации предоставляются по следующим вопросам:

- о процедуре предоставления муниципальной услуги;

- о нормативных правовых актах;

- о перечне предоставляемых документов и предъявляемых к ним требованиям;

- о времени приёма заявителей;

- о сроке предоставления муниципальной услуги;

- о приостановлении предоставления муниципальной услуги;

-о порядке обжалования действий (бездействий) и решений принимаемых в ходе исполнения муниципальной услуги.

Иные вопросы рассматриваются только на основании письменного обращения.

Основными требованиями к консультированию заявителей являются:

- достоверность предоставляемой информации;

- чёткость в изложении информации;

- полнота информирования;

- доступность получения информации;

- оперативность предоставления информации.

Консультирование заявителей проводится в форме:

- устного консультирования;

- письменного консультирования.

Индивидуальное устное консультирование осуществляется ведущими специалистами администраций при обращении заявителей за информацией лично или по телефону. Ведущие специалисты администраций, осуществляющие приём и консультирование (по телефону или лично), должны корректно и внимательно относиться к заявителю.

Ведущие специалисты администраций, осуществляющие индивидуальное устное консультирование, должны принять все необходимые меры для дачи прямого и оперативного ответа на поставленные вопросы, в том числе с привлечением других сотрудников администраций. Приём заявителей осуществляется ведущими специалистами администраций в порядке очереди. При отсутствии очереди время ожидания заявителя при индивидуальном устном консультировании не может превышать 10 минут. Индивидуальное устное консультирование каждого заявителя ведущие специалисты администраций осуществляет не более 20 минут.

При ответе на телефонные звонки ведущие специалисты администраций, осуществляющие консультирование, сняв трубку, должны назвать свои фамилии, имена, отчества, название администрации. Во время разговора необходимо произносить слова чётко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор.

В случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, ведущие специалисты администраций могут предложить заявителю обратиться за необходимой информацией в письменном виде, либо назначить другое удобное для заявителя время для устного консультирования.

Индивидуальное письменное консультирование при обращении заявителей в администрации осуществляется путём направления ответов по почте.

Ответ на обращение заявителя предоставляется в простой, четкой и понятной форме с указанием должности, фамилии, имени, отчества, номера телефона исполнителя. Ответ подписывается главами сельских поселений и пгт.Хомутово или их заместителями.

Ответ направляется в письменном виде почтой или электронной почтой в зависимости от способа доставки ответа, указанного в письменном обращении заявителя.

При индивидуальном письменном консультировании ответ направляется заявителю в течение 5 дней со дня поступления обращения.

2.1.4. Информация о перечне необходимых документов для предоставления муниципальной услуги, требуемых от заявителей.

Для получения муниципальной услуги заявителю необходимо подать

 - запрос по форме установленной административным регламентом (приложение 2)

 - документы необходимые для выдачи тех или иных справок (паспорт, архивная справка и т.д.)

2.2. Сроки предоставления муниципальной услуги.

Срок предоставления муниципальной услуги составляет не более 5 рабочих дней со дня поступления обращения об исполнении муниципальной функции с предоставлением необходимых документов (паспорт или иной документ удостоверяющий личность гражданина).

Продолжительность приема заявителей у ведущих специалистов при получении документов не должна превышать 20 минут.

 2.3Требования к помещениям и местам, предназначенным для исполнения муниципальной услуги

Требования к местам предоставления муниципальной услуги

2.3.1. Требования к зданию, размещению и оформлению помещений

Здания администраций сельских поселений и пгт. Хомутово оборудованы входами, обеспечивающими свободный доступ в помещения, противопожарной системой и средствами пожаротушения.

Требования к помещениям должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам.

Места предоставления муниципальной услуги оборудуются с учетом стандарта комфортности предоставления муниципальных услуг.

Приём заявителей осуществляется в кабинетах, имеющих оптимальные условия для работы.

Помещения оборудованы удобной для приёма посетителей и хранения документов мебелью, оснащены компьютерной и оргтехникой.

2.3.2. Оборудование мест ожидания

Места ожидания на предоставление муниципальной услуги оборудуются стульями в коридорах администраций поселений.

 В помещениях должны быть отведены места, предназначенные для ознакомления посетителей с информационными материалами, оборудованные информационными стендами, на которых размещается следующая информация:

- извлечения из нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению муниципальной услуги;

- текст Административного регламента (полная версия - на Интернет – сайте, извлечения - на информационном стенде);

- перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, и требования, предъявляемые к этим документам;

- месторасположение, график (режим) работы, номера телефонов, адреса Интернет – сайтов, организаций, в которых заявители могут получить документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги;

- режим приема заявителей;

- таблица сроков предоставления муниципальной услуги в целом и максимальных сроков выполнения отдельных административных процедур;

- основания отказа в предоставлении муниципальной услуги;

- порядок информирования о ходе предоставления муниципальной услуги;

- порядок получения консультаций;

- наименования, адреса и телефоны вышестоящих учреждений и организаций, контролирующих деятельность администраций сельских поселений и п.Хомутово;

- порядок обжалования решений, действий или бездействия специалистов администраций, предоставляющих муниципальную услугу.

# 3. Административные процедуры

Описание последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги

 Предоставление муниципальной услуги включает в себя последовательность следующих административных процедур:

- информирование и консультирование граждан об условиях предоставления муниципальной услуги,

- прием заявления и документов с целью предоставления муниципальной услуги,

 - подготовка к выдаче требуемого документа;

 - регистрация выдаваемого документа в Книге регистрации выдаваемых документов;

Блок-схема последовательности действий по оказанию муниципальной услуги представлена в [приложении](file:///C%3A%5CUsers%5C1%5CDocuments%5C%D0%9F%D0%9E%D0%A1%D0%A2%D0%90%D0%9D%D0%9E%D0%92%D0%9B%D0%95%D0%9D%D0%98%D0%AF%202011.docx#sub_23) 3 к настоящему Регламенту.

3.1. Информирование и консультирование граждан

3.1.1. Основанием для начала административной процедуры является обращение гражданина, претендующего на получение муниципальной услуги.

3.1.2. Ведущие специалисты администраций в рамках процедур по консультированию и информированию предоставляет гражданам информацию о нормативных правовых актах, регулирующих порядок и условия предоставления муниципальной услуги.

Консультации проводятся подробно, в вежливой форме с использованием официально-делового стиля речи.

Максимальный срок выполнения действия – 10 минут.

3.2. Прием заявителя и документов для предоставления муниципальной услуги

3.2.1. Основанием для начала предоставления муниципальной услуги является обращение заявителей в администрации с заявлениями и необходимыми документами.

 3.2.2. Ведущие специалисты администраций устанавливают:

- предмет обращения, наличие всех необходимых документов, правильность заполнения документов, проверяет в случае необходимости полномочия представителя.

Максимальный срок выполнения действия составляет 15 минут на каждого заявителя.

3.2.3. Ведущие специалисты администраций сличают предоставленные экземпляры оригиналов и копий документов (в том числе нотариально удостоверенные) друг с другом. Если предоставленные копии документов нотариально не заверены, ведущие специалисты сличают копии документов с их подлинными экземплярами, выполняет на них надпись об их соответствии подлинным экземплярам, заверяет своей подписью с указанием фамилии и инициалов.

Максимальный срок выполнения действия составляет 5 минут на каждую пару: документ-копия.

3.2.4. Ведущие специалисты проверяют соответствие представленных документов требованиям, установленным настоящим Административным регламентом, удостоверяясь, что:

-документы в установленном законодательством случаях нотариально удостоверены, скреплены печатями, имеют надлежащие

подписи сторон или определенных законодательством должностных лиц;

-тексты документов написаны разборчиво;

 -фамилии, имена и отчества физических лиц, адреса их мест жительства написаны полностью;

-в документах нет подчисток, приписок, зачеркнутых слов и иных не оговоренных исправлений;

-документы не исполнены карандашом;

-документы не имеют серьезных повреждений, наличие которых не позволяет однозначно истолковать их содержание.

 Максимальный срок выполнения действия составляет 5 минут на документ.

3.2.5. При неправильном заполнении заявлений, установлении фактов отсутствия необходимых документов, несоответствия представленных документов требованиям, указанным в настоящем Административном регламенте, ведущие специалисты уведомляют заявителей о наличии препятствий для выдачи документов (справок), объясняют заявителям содержание выявленных недостатков в представленных документах и возвращают документы заявителям.

Ведущие специалисты обязаны разъяснить причины, в связи с которыми возникли препятствия в выдаче документов, и обозначить меры по устранению названных причин.

Если причины, препятствующие приему документов, могут быть устранены в ходе приема, они устраняются незамедлительно.

В случае невозможности незамедлительного устранения препятствий ведущие специалисты по согласованию с заявителями назначают время следующего приема.

Максимальный срок выполнения действия – 10 минут.

 3.2.6. Максимальный срок административного действия - 30 минут.

Подготавливаются документы (справки) в течение дня, и передаются на рассмотрение и подпись главам сельских поселений и п.Хомутово или лицам, их замещающим.

 3.3 Проведение проверок представленных заявителем.

 3.3.1. Основанием для начала административной процедуры является представление заявителем документов, требующих проверки полноты и достоверности указанных в них сведений.

 3.4 Муниципальная услуга не исполняется, если:

1) в обращениях не указаны фамилии граждан, направивших обращения, и почтовые адреса, по которым должны быть направлены ответы;

2) в обращениях содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, содержащие угрозы жизни, здоровью и имуществу должностных лиц, а также членов их семьи;

3) тексты письменных обращений не поддаются прочтению;

4) неполный комплект документов, необходимых для исполнения муниципальной услуги.

 Об отказе в рассмотрении обращений письменно сообщается гражданам, если в обращениях содержится почтовый адрес для ответа.

# 4. Порядок и формы контроля за исполнением муниципальных услуг

4.1. Ответственность муниципальных служащих администраций за решения и действия (бездействия), принимаемые в ходе исполнения муниципальной услуги.

Ведущие специалисты несут ответственность за:

- полноту консультирования заявителей;

- соблюдение сроков и порядка приема и выдачи документов, правильность внесения данных в журнал регистрации выдачи документов.

- полноту принятых у заявителей документов;

- соблюдение сроков, порядка предоставления муниципальной услуги, подготовки отказа в предоставлении муниципальной услуги;

- хранение документов.

Персональная ответственность ведущих специалистов предоставляющих муниципальную услугу, закрепляется в должностных инструкциях в соответствии с требованиями действующего законодательства.

4.2. Текущий контроль осуществляется путём проведения Главами сельских поселений и п. Хомутово, ответственными за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги, проверок соблюдения и исполнения ведущими специалистами настоящего Регламента, нормативных правовых актов Российской Федерации, Орловской области, администраций сельских поселений и п. Хомутово при предоставлении муниципальной услуги.

Проверка может проводиться внепланово по конкретному обращению заявителя.

# 5. Порядок обжалования действия ( бездействия) должностного лица, а также принимаемого им решения при исполнении муниципальной услуги

В соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации от 27 апреля 1993 года № 4866-1
«Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан» граждане вправе обратиться непосредственно в суд либо
к вышестоящему исполнительному органу государственной власти области, должностному лицу, государственному гражданскому служащему с жалобой на решения и действия (бездействие) администраций сельских поселений и п. Хомутово, муниципальных служащих, в результате которых: нарушены права и свободы граждан; созданы препятствия осуществлению гражданами их прав и свобод.

 Жалобы могут быть поданы гражданами, права которых нарушены, или их законными представителями.

Граждане могут обжаловать решения и действия (бездействие):

- глав администраций сельских поселений и п. Хомутово;

- ведущих специалистов администраций сельских поселений и п. Хомутово.

Вышеназванные должностные лица, муниципальные служащие обязаны рассмотреть жалобу в течение 30 дней. Граждане письменно уведомляются о принятом по результатам рассмотрения жалобы решении.

Если гражданам отказано в удовлетворении жалоб или
они не получили ответа в течение месяца со дня их подачи, они вправе обратиться с жалобой в суд по месту жительства.

Для обращения в суд с жалобами устанавливаются следующие сроки:

- три месяца со дня, когда гражданам стало известно о нарушении их прав;

-один месяц со дня получения гражданами письменных уведомлений
об отказе вышестоящих органов, должностных лиц в удовлетворении жалобы.

Приложение 1

к административному регламенту

**Почтовые адреса, адреса электронной почты, контактные телефоны**

 **администраций сельских поселений и п. Хомутово**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Адрес** | **Контактный телефон** |
| Администрация Глебовского сельского поселения Новодеревеньковского района Орловской области | Орловская область, Новодеревеньковский район с. Глебово | 8(48678)2-47-30 |
| Администрация Паньковского сельского поселения Новодеревеньковского района Орловской области | Орловская область, Новодеревеньковский район с.Паньково д.74 | 8(48678)2-31-23 |
| Администрация Судбищенского сельского поселения Новодеревеньковского района Орловской области | Орловская область, Новодеревеньковский район, с.Судбище, д.120 | 8(48678)2-52-57 |
| Администрация Старогольского сельского поселения Новодеревеньковского района Орловской области | Орловская область, Новодеревеньковский район, с. Старогольское, д.120 | 8(48678)2-44-25 |
| Администрация Новодеревеньковского сельского поселения Новодеревеньковского района Орловской области | Орловская область, Новодеревеньковский район, п.Хомутово, пер.Почтовый,д.3E-mail: filimonova.olga2009@yandex.ru | 8(48678)2-18-46 |
| Администрация Никитинского сельского поселения Новодеревеньковского района Орловской области | Орловская область, Новодеревеньковский район, п.Михайловка, ул.Молодёжная, д.26 | 8(48678)2-37-07 |
| Администрация п.Хомутово Новодеревеньковского района Орловской области | Орловская область, Новодеревеньковский район, п.Хомутово, ул. Набережная д. 3, E-mail: nota-hom@mail.ru | 8(48678)2-17-49 |
| Администрация Суровского сельского поселения Новодеревеньковского района Орловской области | Орловская область, Новодеревеньковский район, д.Кулеши | 8(48678)2-16-39 |

Приложение 2

к административному регламенту

                                                                       Главе поселения

 ( ФИО полностью)

                                                                       от Ф.И.О. (наименование) заявителя

           Почтовый адрес\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

          Адрес электронной почты (при наличии)

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

     Контактный телефон\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

                                       Запрос (заявление).

Прошу предоставить мне справку (выписку, копию и .т.д.)\_

В (на)

За \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Примечание:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |
| --- |
|   |

Подпись    заявителя:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Дата:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |
| --- |
|   |

Приложение 3

к административному регламенту

# Блок-схема

предоставления муниципальной услуги

**«**Выдача документов (единого жилищного документа, копии финансово-лицевого счета, выписка из домовой книги, карточки учета собственника жилого помещения, справок и иных документов**»**

Прием граждан, по вопросам выдачи документов (единого жилищного документа, копии финансово-лицевого счета, выписка из домовой книги, карточки учета собственника жилого помещения, справок и иных документов

Подготовка документов или справок заявителю муниципальной услуги

 Выдача документов (единого жилищного документа, копии финансово-лицевого счета, выписка из домовой книги, карточки учета собственника жилого помещения, справок и иных документов