**АДМИНИСТРАЦИЯ**

**ЕКАТЕРИНОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ**

**ПАРТИЗАНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

31 марта 2011 г. с. Екатериновка № 19

**Об утверждении административного регламента**

**«Исполнение запросов граждан (социально правовых, тематических, генеалогических) и выдача выписок, справок, оформление и предоставления копии документов»**

Руководствуясь Федеральными законами от 06 октября 2003 № 131 «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», от 27 июля 2010 г № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» администрация Екатериновского сельского поселения

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Исполнение запросов граждан (социально правовых, тематических, генеалогических) и выдача выписок, справок, оформление и предоставления копии документов».
2. Обнародовать настоящее постановление в установленном порядке.

# Глава Екатериновского

# сельского поселения Л.В. Хамхоев

УТВЕРЖДЕН

постановлением администрации

Екатериновского сельского поселения

от 31.03.2011 № 19

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**

**администрации Екатериновского сельского поселения по предоставлению муниципальной услуги «Исполнение запросов граждан (социально правовых, тематических, генеалогических) и выдача выписок, справок, оформление и предоставления копии документов»**

**1. Общие положения.**

1.1. Формулировка муниципальной услуги:

Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Исполнение запросов граждан (социально правовых, тематических, генеалогических) и выдача выписок, справок, оформление и предоставление копии документов» (далее – Регламент) разработан в целях повышения качества и доступности результатов предоставления муниципальной услуги «Исполнение запросов граждан (социально-правовых, тематических, генеалогических) и выдача выписок, справок, оформление и предоставление копии документов (далее – муниципальная услуга), создания комфортных условий для получателей результатов исполнения данной услуги и определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при оказании услуги.

**1.2. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги.**

Исполнение муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

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

- законом Приморского края от 10.04.2006г. № 349-КЗ «Об архивном деле в Российской Федерации»;

- правилами организации хранения, комплектования, учёта и использования документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов в государственных и муниципальных архивах, музеях и библиотеках, организациях Российской академии наук, утверждённые приказом Министерства культуры и массовых коммуникаций Российской Федерации от 27.01.2007 №18

1.3. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу.

Муниципальная услуга предоставляется администрацией Екатериновского сельского поселения и осуществляется через администрацию Екатериновского сельского поселения.

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

2.1. Порядок информирования о порядке предоставлении муниципальной услуги.

2.1.1. Конечный результат предоставления муниципальной услуги:

- выдача справок, выписок, копий (ответов на запросы).

- мотивированный отказ в выдаче справок, выписок, копий (ответов на запросы).

2.1.2. Информация об оказании муниципальных услуг предоставляется:

- непосредственно специалистом администрации Екатериновского сельского поселения;

- с использованием средств телефонной связи;

- посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети «Интернет»), публикации в средствах массовой информации.

2.1.3. Получатели муниципальной услуги:

Получателями муниципальной услуги являются физические и юридические лица.

2.1.4. Перечень документов, необходимых для получения услуги:

- удостоверение личности (паспорт) или другой документ заменяющий его;

- свидетельство о смерти;

- свидетельство о рождении;

- свидетельство о браке;

- свидетельство о расторжения брака;

- свидетельство об усыновлении (удочерении);

- СНИЛС (страховое свидетельство);

- трудовая книжка;

- технический паспорт на домовладение.

2.1.5. Место нахождения администрации: 692974, Приморский край. Партизанский район, с.Екатериновка, ул.Советская, 6а.

Электронный адрес: adm\_ekat@mail.ru

График работы: ежедневно, кроме субботы и воскресенья, с 9.00 до 17.00, в пятницу с 9.00 до17.30.

Обеденный перерыв с 13.00 до 14.00 часов.

Справочные телефон: 8 (42365) 29-1- 48.

2.1.6. Порядок получения консультаций по процедуре предоставления муниципальной услуги.

Информирование граждан об исполнении муниципальной услуги осуществляется специалистом администрации в ходе личного приема граждан, а также с использованием почтовой, телефонной связи и информационных систем общего пользования.

Консультации по процедуре предоставления муниципальной услуги могут предоставляться:

- в письменной форме на основании письменного обращения;

- при личном контакте;

- по телефону.

При невозможности в момент обращения гражданина ответить на поставленный вопрос специалист предлагает обратившемуся перезвонить в конкретный день, в определенное время и к назначенному сроку подготавливает ответ.

2.1.7. Обязанности должностных лиц при ответе на телефонные звонки, устные и письменные обращения граждан или организаций, требования к форме и характеру взаимодействия должностных лиц с получателями муниципальной услуги:

- при ответах на устные обращения граждан (по телефону или лично) специалист администрации Екатериновского сельского поселения подробно и корректно (с использованием официально-делового стиля речи) информирует обратившихся о порядке и сроках исполнения муниципальной услуги, а также предоставляет иную интересующую граждан информацию по вопросу исполнения муниципальной услуги.

- ответ на телефонный звонок следует начинать с информации о наименовании органа, в который обратился гражданин, фамилии, имени, отчества и должности лица, принявшего телефонный звонок.

2.1.8. Обязанности специалистов администрации при работе с получателями муниципальной услуги.

При работе с получателями муниципальной услуги, обратившимися за получением муниципальной услуги или консультации о получении муниципальной услуги, специалист администрации обязан:

- исходить из того, что признание, соблюдение и защита прав и свобод человека и гражданина определяют основной смысл и содержание деятельности органов муниципальной власти и муниципальных служащих;

- проявлять корректность и внимательность при общении с получателями муниципальной услуги и их представителями;

- воздержаться от поведения, которое могло бы вызвать сомнение в объективном исполнении муниципальными служащими должностных (служебных) обязанностей, а также избегать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб их репутации или авторитету муниципальной власти.

2.1.9. Получатели муниципальной услуги обеспечиваются:

- местами для оформления документов и местами ожидания (стол, стулья, ручки);

- образцами заполнения заявления, сведениями о часах приема, нормативными правовыми актами, регулирующими правоотношения при предоставлении услуги.

2.2. Условия и сроки предоставления муниципальной услуги

2.2.1. Муниципальная услуга предоставляется на основании письменных и (или) устных запросов получателей муниципальной услуги.

2.2.2. Муниципальная услуга предоставляется в течение 30 дней с момента регистрации запроса.

2.2.3. В случае необходимости эти сроки могут быть продлены с разрешения Главы администрации, но не более чем на 30 дней, с обязательным уведомлением получателя.

2.2.4. Требования к письменному запросу получателей муниципальной услуги.

Письменный запрос получателя муниципальной услуги (далее также – запрос) в обязательном порядке должен содержать:

- наименование юридического лица (для граждан – фамилии, имени, отчества);

- почтового и/или электронного адреса получателя муниципальной услуги;

- указания темы (вопроса);

- хронологии запрашиваемой информации;

- личную подпись получателя муниципальной услуги и дату.

2.2.5. Требование к устному запросу получателей муниципальной услуги.

Устный запрос получателя муниципальной услуги может состояться в случае наличия:

- удостоверения личности получателя муниципальной услуги.

- четко сформированной темы запроса,

- соответствующих документов (оригиналов), если такие необходимы для оказания данной услуги.

# 2.3.  Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги

Гражданин вправе получать на свой запрос письменный ответ по существу поставленных в нем вопросов, за исключением следующих случаев:

- если в запросе не указаны его фамилия и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- если текст запроса не поддается прочтению (о чем сообщается гражданину, направившему запрос, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению);

- если ответ по существу поставленного в запросе вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну (гражданину, направившему запрос, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недоступностью разглашения указанных сведений);

- если в запросе гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу и в запросе не приводятся новые доводы и обстоятельства;

- если полученное письменное обращение гражданина содержит нецензурные либо оскорбительные выражение, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи.

2.4. Другие положения, характеризующие требования к предоставлению муниципальной услуги, установленные федеральными законами, актами Президента Российской Федерации и Правительства Российской Федерации, законами Приморского края и муниципальными нормативными правовыми актами.

Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

**3.  Административные процедуры.**

3.1. Описание последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги.

3.1.1. Исполнение муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- прием письменных и (или) устных запросов получателей муниципальной услуги;

- регистрация и учет обращений по установленной форме;

- рассмотрение запросов;

- продление или сокращение сроков исполнения запросов;

- подготовка ответов по существу поставленных вопросов.

3.1.2. Прием письменных и (или) устных запросов получателей муниципальной услуги.

3.1.2.1. Основанием для начала исполнения муниципальной услуги является поступление письменного и (или) устного запроса юридического или физического лица.

3.1.2.2. Запрос может быть доставлен непосредственно гражданином либо его представителем, почтовым отправлением, по телеграфу, факсу, информационным системам общего пользования.

3.1.2.3. Запросы рассматриваются специалистом администрации, регистрируются в течение трех дней с момента поступления в специальном журнале или в электронном виде.

3.1.2.4. В правом нижнем углу первой страницы запроса проставляется регистрационный штамп с указанием присвоенного запросу регистрационного номера и даты регистрации. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающим его прочтение.

3.1.2.5. Повторные запросы регистрируются в том же порядке, что и первичные. При этом в правом верхнем углу первой страницы запроса делается пометка «Повторно», указывается регистрационный номер предыдущего запроса. При исполнении повторного запроса специалист администрации проверяет соответствие сведений, включенных в справку, тем, которые имеются в документах администрации, и в случае обнаружения дополнительных сведений включает их повторно в выдаваемую справку.

3.1.2.6. Запрос, не относящийся к составу хранящихся в администрации документов, в течение 5 дней с момента его регистрации направляется в другую организацию или архив, где хранятся необходимые документы, с уведомлением об этом получателя муниципальной услуги, или заявителю дается рекомендация, куда обратиться за получением запрашиваемых сведений.

3.1.2.7. При поступлении в администрацию обращения (запроса) получателя муниципальной услуги с указанием адреса электронной почты и/или почтового адреса ему направляется уведомление о приеме обращения (запроса) к рассмотрению или мотивированный отказ в рассмотрении. Принятое к рассмотрению обращение (запрос) распечатывается, и в дальнейшем работа с ним ведется в установленном порядке.

3.1.3. Тематические запросы государственных органов или органов местного самоуправления, связанные с исполнением ими своих функций, администрация рассматривает в первоочередном порядке в установленные законодательством либо в согласованные с указанными органами сроки.

3.1.4. При необходимости проведения объемной работы по поиску и копированию документов администрация письменно извещает получателя муниципальной услуги о промежуточных результатах работы. Вид информационного документа, подготавливаемого администрацией по запросу получателя муниципальной услуги, согласовывается с ним, если об этом не указано в запросе.

3.1.5. Генеалогический запрос получателя муниципальной услуги исполняется как в отношении заявителя, так и в установленном порядке в отношении других лиц.

3.1.6. Исполнение запроса предусматривает поиск информации в архивных документах, составление архивной справки и архивной выписки, снятие архивных копий с архивных документов, оформление, представление на подписание главе администрации, заверение печатью администрации, подготовка к пересылке адресату.

3.1.7. Ответ на запрос дается на государственном языке Российской Федерации.

3.1.8.Справки, выписки, копии в случае личного обращения гражданина или его доверенного лица в администрацию выдаются ему под расписку при предъявлении паспорта или иного удостоверяющего документа; доверенному лицу – при предъявлении доверенности, оформленной в установленном порядке. Получатель справки и выписки расписывается на их копиях или обороте сопроводительного письма к ним, указывая дату их получения.

3.1.9. Справки, выписки, копии и ответы на запросы граждан Российской Федерации высылаются по почте простым письмом.

3.1.10. Справки, выписки и копии, предназначенные для направления в государства-участники СНГ, включая ответы об отсутствии запрашиваемых сведений, высылаются непосредственно в адреса заявителей.

3.1.11. Копии зарегистрированных и отправленных документов, имеющих все необходимые реквизиты и приложения, хранятся в администрации 5 лет.

**4. Порядок и формы за предоставлением муниципальной услуги.**

4.1.Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, и принятием решений ответственного специалиста, осуществляется главой администрации поселения.

4.2. Текущий контроль осуществляется путем проведения главой администрации поселения проверок соблюдения и исполнения специалистом администрации положений настоящего административного регламента, иных правовых актов.

4.3.Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается главой администрацией поселения.

4.4.Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав получателей, результатов предоставления муниципальной услуги, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращение получателей результатов предоставления муниципальной услуги, содержащих жалобы на решение, действия (бездействие) специалиста, ответственного за исполнение муниципальной услуги.

4.5. По результатам проведенных проверок, в случае выявления нарушений прав получателей результатов предоставления муниципальной услуги, осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.6. Проведение проверок может носить плановый характер (осуществляется на основании полугодовых и годовых планов работы), тематический характер (проверка предоставления муниципальной услуги по отдельным видам прав и сделок, отдельным категориям получателей) и внеплановый характер (по конкретному обращению получателя результатов предоставления муниципальной услуги).

**5. Порядок обжалования действия (бездействия) и решений, осуществляемых в ходе предоставления муниципальной услуги на основании административного регламента.**

5.1. Получатель муниципальной услуги вправе обжаловать действия (бездействия) специалиста, участвующего в предоставлении муниципальной услуги, главе администрации Екатериновского сельского поселения или в Партизанский районный суд.

5.2. Обжалование решений, принятых в ходе предоставления муниципальной услуги возможно только в судебном порядке.

5.3. Получатель муниципальной услуги имеет право обратиться с жалобой лично или направить письменное обращение, жалобу (претензию) по почте.

5.3.1.Обращения, содержащие обжалование действий (бездействия) конкретных специалистов, не могут направляться данным специалистам для рассмотрения и ответа.

5.3.2. Получатель муниципальной услуги может обратиться в письменной форме или в форме устного личного обращения к специалисту в часы приема в течение трех месяцев со дня принятия соответствующих решений, совершения действий (бездействия) в ходе предоставления муниципальной услуги.

5.4. Порядок подачи и рассмотрения обращения в письменной форме:

Письменная жалоба (обращение) должна содержать:

- наименование уполномоченного органа, в которое лицо направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;

- почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- предмет жалобы;

- причину несогласия с обжалуемым решением, действием (бездействием);

- документы, подтверждающие изложенные обстоятельства;

- личную подпись обратившегося лица и дату.

5.5. Письменное обращение может быть передано в приемную по обращениям граждан или направлено по почте: Приморский край, Партизанский район, с. Екатериновка, ул. Советская, 6а, тел. 8(42365) 29-1-48.Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех рабочих дней с момента поступления.

5.6. По результатам рассмотрения обращения принимается решение об удовлетворении требований получателя муниципальной услуги и о признании неправомерным обжалованного решения, действия (бездействия) либо об отказе в удовлетворении обращения.

5.7. Ответ на обращение подготавливается и направляется заявителю в срок до 30 календарных дней со дня регистрации обращения. При необходимости срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 календарных дней, с одновременным информированием заявителя и указанием причин продления.

5.8. В рассмотрении обращения получателю муниципальной услуги отказывается в следующих случаях:

- в случае отсутствия сведений об обжалуемом решении, действии, бездействии (в чем выразилось, кем принято), об обратившемся лице (фамилия, имя, отчество обратившегося лица, почтовый адрес для ответа);

- в случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, содержит нецензурные выражения.

**Приложение 1**

к административному регламенту

администрации Екатериновского сельского

поселения по предоставлению муниципальной услуги

«Исполнение запросов граждан (социально правовых, тематических,

генеалогических) и выдача выписок, справок, оформление и

предоставления копии документов»

Главе Екатериновского

сельского поселения

Л.В. Хамхоеву

от\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Фамилия, Имя, Отчество.

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

проживающего по адресу:

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

республика, край, область

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

населённый пункт

ул. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_дом№\_\_\_\_\_кв.\_\_\_\_

тел:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**ЗАЯВЛЕНИЕ**

Содержание заявления (суть проблемы).

Подпись заявителя Дата подачи заявления

**Приложение 2**

к административному регламенту администрации Екатериновского

сельского поселения. по предоставлению муниципальной услуги

«Исполнение запросов граждан (социально правовых, тематических,

генеалогических) и выдача выписок, справок, оформление и

предоставления копии документов»

**БЛОК-СХЕМА**

Последовательности действий при исполнении муниципальной услуги «Исполнение запросов граждан (социально правовых, тематических, генеалогических) и выдача выписок, справок, оформление и предоставления копии документов»

|  |
| --- |
| Обращение граждан |

|  |
| --- |
| Личное обращение |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Письменный запрос | | |
| Почта | Интернет | Факс |

|  |
| --- |
| Администрация Екатериновского сельского поселения Партизанского муниципального района  начало исполнения муниципальной функции |

|  |
| --- |
| Устное разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, если не требуется дополнительной проверки. |

|  |
| --- |
| Прием запроса и первичная обработка |

|  |
| --- |
| Соответствие требований к оформлению |

|  |
| --- |
| нет |

|  |
| --- |
| Регистрация обращения в течении 3-х дней |

|  |
| --- |
| Уведомление гражданину об отказе в услуге |

|  |
| --- |
| Направление обращения на рассмотрение к исполнителю |

|  |
| --- |
| нет |

|  |
| --- |
| Заявителю даётся рекомендация, куда обратиться за получением запрашиваемых сведений |

|  |
| --- |
| да |

|  |
| --- |
| По окончании личного приема доводится до сведения о том, где, кем и в каком порядке будет рассмотрено обращение по существу |

|  |
| --- |
| Рассмотрение обращения в течение 30-ти дней |

|  |
| --- |
| Оформление ответа |

|  |
| --- |
| да |

|  |
| --- |
| Предоставление ответа гражданину |

|  |
| --- |
| Регистрация ответа гражданину, снятие с контроля |

|  |
| --- |
| Отправка ответа гражданину почтой |