

Администрация Чапаевского сельского поселения

Красносельского муниципального района

Костромской области

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| от | 07 | июля | 2014 | года |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | 36 |  |

О внесении изменений в Административный регламент администрации Чапаевского сельского поселения по предоставлению муниципальной услуги «Выдача справок, выписок из похозяйственных книг, поквартирных карточек юридическим и физическим лицам населенных пунктов Чапаевского сельского поселения»

В целях реализации положений Федерального закона от 27.07.2010 г № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», руководствуясь Федеральным законом 6 октября 2003 года N 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Уставом Чапаевского сельского поселения Красносельского муниципального района, Костромской области, в соответствии с Постановлением администрации Красносельского муниципального района Костромской области от 28.06.2011 года № 88 « О разработке и утверждении административных регламентов исполнения муниципальных функций и административных регламентов предоставления муниципальных услуг» администрация сельского поселения

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Выдача справок, выписок из похозяйственных книг, поквартирных карточек юридическим и физическим лицам населенных пунктов Чапаевского сельского поселения» изложить в следующей редакции (приложение).

2. Постановление администрации от 23.05.2014 года № 25 «О внесении изменений в Административный регламент администрации Чапаевского сельского поселения по предоставлению муниципальной услуги «Выдача справок, выписок из похозяйственных книг, поквартирных карточек юридическим и физическим лицам населенных пунктов Чапаевского сельского поселения» признать утратившим силу.

2. Настоящее постановление вступает в силу через 30 дней после опубликования в общественно-политической газете «Чапаевский вестник».

3. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава поселения \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Г.А.Смирнова.

Приложение

к постановлению администрации Чапаевского сельского поселения

Красносельского муниципального района

Костромской области от 24.04.2014 г. N 19

**Административный Регламент**

**администрации Чапаевского сельского поселения**

**по предоставлению муниципальной услуги «Выдача справок, выписок из похозяйственных книг, поквартирных карточек юридическим и физическим лицам населенных пунктов Чапаевского сельского поселения»**

(в редакции постановления администрации Чапаевского сельского поселения от 07.07.2014 года № 36, от 19.05.2016 №32)

**I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

**1. Предмет регулирования регламента**

Административный регламент по предоставлению администрацией Чапаевского сельского поселения муниципальной услуги по выдаче справок, выписок из похозяйственных книг, поквартирных карточек населенных пунктов Чапаевского сельского поселения (далее по тексту муниципальная услуга или выдача справок, выписок из похозяйственных книг, поквартирных карточек) юридическим и физическим лицам разработан в целях повышения качества исполнения муниципальной услуги, определяет сроки и последовательность действий при предоставлении муниципальной услуги.

**2. Круг заявителей**

2.1. Правом на получение муниципальной услуги обладают:

1) физические лица;

2) юридические лица;

2.2. От имени физических лиц заявления и документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги, могут подавать:

1) лично заявитель;

2) представитель заявителя, который предъявляет документ, удостоверяющий его личность, представляет (прилагает к заявлению) переданный ему заявителем документ, подтверждающий его полномочия на обращение с заявлением о предоставлении муниципальной услуги (подлинник или нотариально заверенную копию).

Заявления принимаются только от граждан в возрасте от 18 лет.

2.3. От имени юридических лиц заявления и документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги, могут подавать лица:

1) действующие в соответствии с законом и учредительными документами без доверенности;

2) представители в силу полномочий, основанных на доверенности; иных законных основаниях.

**3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги**

3.1. Адрес места нахождения администрации: Костромская область, Красносельский район, п. им. Чапаева, ул. Советская, д. 13

Почтовый адрес для направления документов и обращений: 157933, Костромская область, Красносельский район, п. им. Чапаева, ул. Советская, д. 13

администрация Чапаевского сельского поселения Красносельского муниципального района Костромской области.

3.2. Специалисты осуществляют прием и консультирование граждан по вопросам, связанным с предоставлением муниципальной услуги, в соответствии со следующим графиком:

|  |  |
| --- | --- |
| День недели | Время приема |
| Понедельник | с 9-00 до 13-00 и с 14-00 до 16-00 |
| Вторник | с 9-00 до 13-00 и с 14-00 до 16-00 |
| Четверг | с 9-00 до 13-00 и с 14-00 до 16-00 |

Время обеденного перерыва и отдыха специалистов составляет 1 час.

Время личного приема граждан главой Чапаевского сельского поселения – каждый четверг с 9.00 до 12-00.

3.3. Информацию о порядке предоставления муниципальной услуги можно получить:

1) непосредственно в администрации;

2) по телефону: 3-31-19;

3) посредством публикации в средствах массовой информации;

3.4. Основными требованиями к информированию заявителей являются:

- достоверность предоставляемой информации;

- четкость в изложении информации;

- полнота информирования;

- удобство и доступность получения информации.

3.5. На Интернет-сайте размещается следующая информация:

1) месторасположение, график (режим) работы, номера телефонов, адрес электронной почты;

2) процедура предоставления муниципальной услуги;

3) перечень получателей муниципальной услуги;

4) перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги и требования, предъявляемые к этим документам;

5) бланки заявлений;

6) основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

7) порядок обжалования решения, действия или бездействия уполномоченного органа, его должностных лиц и работников;

3.5. Письменные разъяснения даются в установленном порядке при наличии письменного обращения заявителя. Ответ направляется письмом, электронной почтой, факсом в зависимости от способа обращения заявителя или способа доставки, указанного в письменном обращении. При индивидуальном письменном консультировании ответ направляется заявителю в течение 15 дней со дня поступления обращения.

3.6. При ответах на телефонные звонки и устные обращения, специалисты Комитета подробно в вежливой форме информируют обратившихся по интересующим вопросам. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании учреждения, в которое позвонил гражданин, фамилию, имя, отчество и должность работника, принявшего телефонный звонок.

Если должностное лицо, к которому обратилось заинтересованное лицо, не может ответить на вопрос самостоятельно, то оно может предложить заинтересованному лицу обратиться письменно либо назначить другое удобное для него время консультации, либо переадресовать (перевести) на другое должностное лицо или сообщить номер телефона, по которому можно получить необходимую информацию. Индивидуальное устное консультирование каждого заявителя должностное лицо осуществляет не более 10 минут.

3.7. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги предоставляется бесплатно.

**II. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ.**

**1. Наименование муниципальной услуги.**

Выдача справок, выписок из похозяйственных книг, поквартирных карточек юридическим и физическим лицам населенных пунктов Чапаевского сельского поселения

**2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу**

Предоставление муниципальной услуги осуществляется администрацией Чапаевского сельского поселения Красносельского муниципального района Костромской области (далее – администрация)

**3. Результат предоставления муниципальной услуги.**

Конечным результатом предоставления муниципальной услуги является предоставление справок или выписок из похозяйственных книг, поквартирных карточек населенных пунктов Чапаевского сельского поселения.

**4. Срок предоставления муниципальной услуги.**

Подготовки и выдача справок и выписок, указанных в подпунктах **б, в, г, д, е, ж, з, и,**  пункта 6 осуществляется специалистом администрации в ходе приема граждан, срок подготовки и выдачи справки выписки, указанной в пункте **а** пункта 6 не должен превышать 10 календарных дней.

Подготовленные справки и выписки передаются способом, указанным лично в ходе приема граждан или почтой в адрес заявителя.

В случае приостановления либо отказа выдачи справки, выписки из похозяйственной книги и поквартирной карточки на основании пункта 2.3. настоящего Административного регламента, Заявитель уведомляется по телефону или в письменном виде в течение двух дней.

**5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги.**

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Гражданским кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 07 июля 2003 года №112-ФЗ «О личном подсобном хозяйстве», Федеральным законом от 06 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», приказом Минсельхоза России от 11.10.2010 года № 345 «Об утверждении формы и порядка ведения похозяйственных книг органами местного самоуправления поселений и органами местного самоуправления городских округов», Уставом Чапаевского сельского поселения, настоящим административным регламентом.

**6.** **Перечень** **документов, необходимые для получения муниципальной услуги**

С целью подготовки специалистом администрации справки, выписки из похозяйственной книги, поквартирной карточки населенных пунктов Заявитель обязан предоставитьдокументы:

а. *Для выписки из похозяйственной книги о наличии у граждан прав на земельный участок или домовладение предоставляется:*

- паспорт владельца земельного участка, свидетельство о смерти в случае смерти владельца земельного участка, (дополнительно при оформлении по доверенности - паспорт и нотариально заверенная доверенность доверенного лица).

- правоустанавливающие документы на дом и земельный участок или архивная справка.

*б. справка для нотариуса:*

- свидетельство о смерти владельца недвижимого имущества (дополнительно при оформлении по доверенности - паспорт и нотариально заверенная доверенность доверенного лица);

- правоустанавливающие документы на дом и земельный участок.

*в. Для справки о наличии личного подсобного хозяйства:*

- паспорт заявителя.

***г.*** *Для справки о наличии земельного участка, скота (для осуществления продажи сельскохозяйственной продукции):*

- паспорт заявителя.

***д****. для справки об иждивении*

- паспорт заявителя.

- свидетельство о рождении детей.

- справка с места учёбы

***е.*** *для справки с места жительства и о регистрации*

- паспорт заявителя.

***ж.*** *для выписки из поквартирной карточки*

- паспорт заявителя

***з****. для справки о составе семьи*

- паспорт заявителя

***и****. справка для пенсионного фонда об иждивении*

- паспорт заявителя

- справка с места учёбы

- свидетельство о рождении

Справки, выписки из похозяйственных книг, поквартирных карточекнаселенных пунктов Чапаевского сельского поселения выдаются на основании письменного заявления после предоставления необходимых документов.

**7. Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.**

В приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, отказывается в случае если:

1)  заявитель (представитель заявителя) за получением муниципальной услуги обратился в ненадлежащий орган (учреждение);

2) заявителями представлен не полный комплект документов;

3) тексты документов написаны не разборчиво, исполнены или имеют повреждения, наличие которых допускает возможность неоднозначного толкования их содержания;

4) документы содержат подчистки, приписки, зачеркнутые слова, неоговоренные исправления;

5) с заявлением обращается лицо, не относящееся к категориям заявителей.

**8.** **Перечень оснований для отказа или прекращения предоставления**

**муниципальной услуги**

Основанием для приостановления либо отказа выдачи справки, выписки из похозяйственной книги, поквартирной карточки является отсутствие документов, указанных в пункте 6.

**9. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги.**

Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

**10.** **Сроки ожидания при предоставлении муниципальной услуги**

Максимальное время ожидания в очереди при подаче документов для предоставления муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги не должно превышать 15 минут.

Максимальное время ожидания в очереди для получения консультации не должно превышать 15 минут.

Время ожидания в очереди на прием к главе поселения не должно превышать 15 минут.

**11. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги.**

Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги составляет 15 минут.

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

Центральный вход в здание администрации Чапаевского сельского поселения Красносельского муниципального района Костромской области, где находится специалист, непосредственно предоставляющий муниципальную услугу, должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о наименовании, графике работы.

Входы в помещения администрации, если есть обособленные подразделения - оборудуются пандусами, расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла–коляски.

На территории, прилегающей к месту расположения отдела предоставляющего муниципальную услугу, по возможности оборудуются места для парковки автотранспорта. Доступ заявителей к парковочным местам является бесплатным.

Места информирования, предназначенные для ознакомления граждан с информационными материалами, оборудуются информационными стендами.

Места ожидания должны иметь условия, удобные для граждан и оптимальные для работы работников администрации. Места ожидания оборудуются стульями.

Прием заявителей осуществляется специалистом администрации Чапаевского сельского поселения.

Места приема оборудуются стульями и должны соответствовать установленным санитарным, противопожарным и иным нормам и правилам.

Прием заявителей осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях (присутственных местах).

Присутственные места включают места для ожидания, информирования, приема заявителей.

Помещения администрации должны соответствовать установленным санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам.

Присутственные места оборудуются:

- противопожарной системой и средствами пожаротушения;

- системой охраны.

Вход и выход из помещений оборудуются соответствующими указателями.

Места информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются:

- информационными стендами;

- стульями и столами для возможности оформления документов.

Места ожидания должны соответствовать комфортным условиям для заявителей и оптимальным условиям работы специалистов.

Места ожидания в очереди на предоставление или получение документов могут быть оборудованы стульями, скамьями. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не может составлять менее 3 мест.

Места для заполнения документов оборудуются стульями, столами (стойками) и обеспечиваются образцами заполнения документов, бланками заявлений и канцелярскими принадлежностями.

Места ожидания рекомендуется оборудовать «электронной системой управления очередью», а при ее отсутствии необходимо организовать предварительную дистанционную запись заинтересованных лиц по телефону или электронной почте.

В администрации организуются помещения для приема заявителей.

Консультирование (предоставление справочной информации) заявителей рекомендуется осуществлять в отдельном кабинете.

Кабинеты приема заявителей должны быть оборудованы информационными табличками (вывесками) с указанием:

- номера кабинета;

- фамилии, имени, отчества и должности специалиста, осуществляющего предоставление муниципальной услуги;

- времени перерыва на обед, технического перерыва.

Каждое рабочее место специалистов должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим и сканирующим устройствам.

**13. Показатели доступности и качества муниципальной услуги**

13.1. Показателями доступности муниципальной услуги являются:

а) транспортная доступность к местам предоставления муниципальной услуги;

б) обеспечение беспрепятственного доступа лиц с ограниченными возможностями передвижения к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга;

в) обеспечение возможности направления запроса в отдел по электронной почте;

г) обеспечение предоставления муниципальной услуги с использованием возможностей единого портала государственных и муниципальных услуг;

д) размещение информации о порядке предоставления муниципальной услуги на официальном интернет-сайте Администрации Чапаевского сельского поселения Красносельского муниципального района Костромской области;

е) размещение информации о порядке предоставления муниципальной услуги на едином портале государственных и муниципальных услуг.

13.2. Показателями качества муниципальной услуги являются:

а) соблюдение стандарта предоставления муниципальной услуги;

б) отсутствие поданных в установленном порядке жалоб на решения и действия (бездействия), принятые и осуществленные при предоставлении муниципальной услуги.

**14. Иные требования предоставления муниципальной услуги.**

Консультации по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляются специалистом, ответственным за формирование выписок из реестра и предоставление информации из реестра муниципальной собственности Чапаевского сельского поселения Красносельского муниципального района Костромской области.

Консультации предоставляются по следующим вопросам:

- перечень документов, необходимых для предоставления данной услуги, комплектности (достаточности) представленных документов;

- источника получения документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги (орган, организация и их местоположение);

- времени приема и выдачи документов;

- сроков предоставления муниципальной услуги;

- порядка обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых в ходе предоставления муниципальной услуги.

Консультации предоставляются при личном обращении граждан, посредством телефона или электронной почты.

Специалист администрации осуществляет прием и консультирование граждан согласно графику, указанному в настоящем регламенте.

**III. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР, ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ.**

**Последовательность административных процедур**

Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

1) Прием документов заявителя, их рассмотрение и регистрация.

2) Формирование справки, выписки из похозяйственной книги, поквартирной карточки.

3) Принятие решения о предоставлении (уведомление об отказе в предоставлении) выписки из Реестра;

4) Выдача (направление) заявителю итогового документа

**Прием документов заявителя, их рассмотрение и регистрация.**

Основанием для начала процедуры является обращение заявителя с письменным заявлением о предоставлении муниципальной услуги с комплектом документов, необходимых для получения муниципальной услуги.

Обработка документов при получении документов при личном обращении:

При личном обращении заявителя или его уполномоченного представителя, прием документов производит специалист, ответственный за формирование справок, выписок из похозяйственной книги, поквартирной карточки. Специалист проверяет документы, удостоверяющие личность Заявителя или его уполномоченного представителя, полномочия представителя Заявителя, соответствие заявителя требованиям, указанным в настоящем административном регламенте, производят сверку паспортных данных гражданина с данными электронного программного продукта «Парус. Муниципальный учет».

В ходе приема у заявителя документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, специалист осуществляет их проверку на соответствие требованиям настоящего административного регламента.

После проверки документов, соответствия их установленным требованиям, специалист, ответственный за выдачу справок, выписок, регистрирует в журнале выдачи справок, выписок из похозяйственных книг, поквартирных карточек заявление.

Максимальный срок выполнения данных действий составляет 15 минут.

В случае отсутствия документов, удостоверяющих личность Заявителя или его уполномоченного представителя, полномочия представителя Заявителя, в случае установления фактов несоответствия документов установленным требованиям, специалист, осуществляющий проверку документов, сообщает Заявителю о наличии препятствий для приема документов, объясняет содержание выявленных недостатков и предлагает заявителю принять меры по их устранению.

Максимальный срок выполнения данного действия составляет 15 минут.

При желании заявителя устранить недостатки и препятствия, прервав процедуру подачи документов для предоставления муниципальной услуги, специалист возвращает заявителю заявление и представленные им документы.

Если при установлении фактов отсутствия документов, указанных в настоящем административном регламенте, или несоответствия представленных документов требованиям, указанным в настоящем административном регламенте, заявитель настаивает на приеме заявления и документов для предоставления муниципальной услуги, специалист, ответственный за выполнение данной услуги, принимает от него заявление вместе с представленными документами, указывает в заявлении выявленные недостатки и факт отсутствия необходимых документов.

При отсутствии у заявителя заполненного заявления или неправильном его заполнении, специалист, ответственный за прием и регистрацию документов, заполняет самостоятельно от руки или в программно-техническом комплексе (с последующим представлением на подпись заявителю) или помогает заявителю собственноручно заполнить заявление.

После устранения Заявителем недостатков и проверки документов специалистом, ответственным за выполнение данного действия, документы регистрируются в журнале выдачи справок, выписок из похозяйственных книг, поквартирных карточек.

**Формирование справки, выписки из похозяйственной книги, поквартирной карточки**

Основанием для начала процедуры является регистрация заявления в журнале выдачи справок, выписок из похозяйственных книг, поквартирных карточек.

В случае соответствия предоставленных заявителем документов всем требованиям, установленным настоящим регламентом, а также отсутствия необходимости проверки или уточнения сведений, специалист, ответственный за выдачу справок, выписок, формирует справку, выписку с помощью программного продукта «Парус. Муниципальный учет» и передает его главе поселения или лицу, исполняющему его обязанности, для подписания.

Максимальный срок выполнения данного действия составляет 15 минут.

**Принятие решения о предоставлении**

**уведомления об отказе в предоставлении выписки из реестра**

Основанием для начала процедуры является получение главой администрации от специалиста, ответственного за выдачу справок, выписок уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

Глава поселения проверяет правомерность отказа в предоставлении справки, выписки.

Глава поселения передает подписанный и заверенный печатью документ специалисту, ответственному за выдачу документов.

Срок исполнения указанной административной процедуры – 1 рабочий день.

**Выдача (направление) заявителю документов**

Основанием для начала процедуры является подписанная справка, выписка или уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

Специалист, ответственный за формирование справок, выписок после регистрации подписанной главой поселения выписки, справки, уведомления или мотивированного решения об отказе, уведомляет Заявителя о готовности документов устно по телефону.

Максимальный срок выполнения данного действия составляет 1 день после регистрации документов, которые подлежат направлению заявителю

Заявителю выдаются выписка, справка или уведомления лично или его уполномоченному представителю, либо направляются по почте простым письмом по адресу, указанному в заявлении.

При личном получении выписки, справки или уведомления Заявитель либо его уполномоченный представитель расписывается в журнале выдачи справок, выписок из похозяйственных книг, поквартирных карточек, ставит дату получения.

**IV. ПОРЯДОК И ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕМ**

**МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**

Контроль за своевременностью, полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя текущий контроль и проведение проверок и осуществляется в целях выявления и устранения нарушений прав лиц, имеющих право на получение муниципальной услуги, в процессе ее оказания.

Текущий контроль за исполнением ответственными лицами положений административного регламента и иных нормативных актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, осуществляется главой поселения.

Получатели муниципальной услуги и (или) их законные представители имеют право обратиться с жалобой лично или направить письменное обращение об обжаловании действий или бездействия должностных лиц, ответственных за предоставление муниципальной услуги, в досудебном порядке, а также обратиться с жалобой в суд в установленном законодательством Российской Федерации порядке.

Личный прием заявителей, которые обращаются с жалобой на действия или бездействия должностных лиц, ответственных за предоставление муниципальной услуги, осуществляется главой сельского поселения.

Проведение проверок осуществляется главой поселения по мере поступления жалоб на своевременность, полноту и качество предоставления муниципальной услуги. Поступившая жалоба должна быть рассмотрена, по результатам ее рассмотрения принято решение в соответствии с настоящим административным регламентом.

В случае выявления нарушений прав получателей муниципальной услуги такие нарушения должны быть устранены.

Должностные лица и специалисты администрации несут персональную ответственность за соблюдение требований нормативных правовых актов Российской Федерации, Костромской области, местного самоуправления, а также настоящего административного регламента по каждому действию или административной процедуре при исполнении муниципальной услуги в соответствии с действующим законодательством.

**V. Досудебный(внесудебный) порядок обжалования решений и действий(бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а так же должностных лиц и муниципальных служащих.**

Потребители результатов предоставления услуги имеют право на обжалование действий или бездействия работников администрации Чапаевского сельского поселения, участвующих в предоставлении услуги, в вышестоящие органы в досудебном и судебном порядке.

Потребители результатов предоставления услуги вправе обжаловать действия или бездействие лиц, исполняющих муниципальную услугу, в администрации Чапаевского сельского поселения.

Потребители результатов предоставления услуги имеют право обратиться с жалобой лично или направить письменное обращение (жалобу).

Потребители результатов предоставления услуги имеют право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы, при наличии письменного обращения об этом на имя главы поселения.

Потребители результатов предоставления услуги могут обратиться с жалобой в том числе в следующих случаях:

1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной или муниципальной услуги;

2) нарушение срока предоставления государственной или 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 государственной или 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 государственной или муниципальной услуги, у заявителя;

5) отказ в предоставлении государственной или 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 государственной или муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

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

**Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы**

Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий муниципальную услугу. Жалобы на решения, принятые руководителем органа,, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в вышестоящий орган (при его наличии) либо в случае его отсутствия рассматриваются непосредственно руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу.

Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта органа, предоставляющего государственную услугу, 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.

Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, 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, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, 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, муниципального служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, , предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации. Правительство Российской Федерации вправе установить случаи, при которых срок рассмотрения жалобы может быть сокращен.

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

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим муниципальную услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате 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) отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

* отсутствие сведений об обжалуемом решении, действии, бездействии (в чем выразилось, кем принято), о лице, обратившемся с жалобой (фамилия, имя, отчество, адрес, наименование юридического лица, адрес юридического лица);
* отсутствие подписи потребителя результатов предоставления услуги.

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в части 7 настоящей статьи, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.