

АДМИНИСТРАЦЦИЯ

МАЛИНОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ

ДАЛЬНЕРЕЧЕНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА

ПРИМОРСКОГО КРАЯ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

 12 мая 2017 г с. Малиново № 23-па

**Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги**

**«Выдача копии финансово лицевого счета, справок и иных документов в сфере жилищно-коммунального хозяйства, которые относятся к полномочиям соответствующего муниципального учреждения( предприятия)».**

В целях повышения эффективности деятельности и организации работы администрации Малиновского сельского поселения, руководствуясь Уставом Малиновского сельского поселения, администрация Малиновского сельского поселения

ПОСТАНОВЛЯЕТ

 1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги «Выдача копии финансово лицевого счета, справок и иных документов в сфере жилищно-коммунального хозяйства, которые относятся к полномочиям соответствующего муниципального учреждения( предприятия)».

 2. Пункт 3 Постановления администрации Малиновского сельского поселения от 12.07.2011 г № 35-нпа Об утверждении Административного регламента предоставления муниципальной услуги « Выдача документов ( единого жилищного документа, копии финансово-лицевого счета), выписки из домовой книги, карточки учета собственника жилого помещения, справок и иных документов» ( в редакции постановлений 2- нпа от11.01.2012,25.03.2013 г № 16-нпа, от 24.12.2012 г № 64-нпа, от 30.09.2013 г № 82-нпа, от 01.09.2015 г 81-нпа, от 24.08.2016 г 60-па) считать утратившим силу.

 3. Настоящее постановление вступает в силу с момента его обнародования на информационных стендах Малиновского сельского поселения в соответствии с Уставом Малиновского сельского поселения.

3 Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой

Глава администрации

Малиновского сельского поселения О.Н.Шкаева

УТВЕРЖДЕН

постановлением администрации

 **Малиновского сельского поселения**

От 12.05.2017 г .№ 23-па в редакции от 10.05.2018 г № 20-па

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**

**предоставления муниципальной услуги «Выдача копии финансово лицевого счета, справок и иных документов в сфере жилищно-коммунального хозяйства, которые относятся к полномочиям соответствующего муниципального учреждения( предприятия)».**

1. Общие положения

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги разработан с целью организации предоставления услуги – «Выдача копии финансово лицевого счета, справок и иных документов в сфере жилищно-коммунального хозяйства, которые относятся к полномочиям соответствующего муниципального учреждения( предприятия)» , в целях повышения качества и доступности предоставления муниципальной услуги и определяет порядок, сроки и последовательность действий (административных процедур) при предоставлении муниципальной услуги.

1.2. Муниципальная услуга предоставляется физическим лицам (независимо от пола и возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии), и юридические лица независимо от организационно-правовой формы образования, их представители, наделённые в установленном законодательством Российской Федерации порядке полномочиями выступать от их имени при взаимодействии с органами местного самоуправления.

В случае невозможности личной явки гражданина при подаче заявления с приложенными документами, его интересы может представлять иное лицо при предъявлении паспорта или иного документа, удостоверяющего личность гражданина, согласно полномочиям нотариально заверенной доверенности.

1.3. Муниципальная услуга носит заявительный характер.

2. Стандарт предоставления услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги.

Муниципальная услуга «Выдача копии финансово лицевого счета, справок и иных документов в сфере жилищно-коммунального хозяйства, которые относятся к полномочиям соответствующего муниципального учреждения( предприятия)».

2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу

Обеспечение предоставления муниципальной услуги осуществляется администрацией Малиновского сельского поселения.

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

Конечным результатом оказания муниципальной услуги является получение заявителем надлежащим образом оформленных справок и иных документов в сфере жилищно-коммунального хозяйства

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги

Срок предоставления муниципальной услуги составляет 30 дней со дня представления заявителем заявления и всех необходимых документов.

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги.

Основанием для начала предоставления муниципальной услуги является личное обращение заявителя с комплектом документов, необходимых для исполнения муниципальной услуги.

Муниципальная услуга предоставляется в случае, если заявитель обратился с документом удостоверяющем личность или другими документами, которые могут подтвердить его личность, с приложенным заявлением.

2.6. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

Сбор и представление документов., необходимых для получения муниципальной услуги, возлагается на заявителя.

Для получения муниципальной услуги заявитель обращается с письменным или устным заявлением. В заявлении излагается существо обращения, с возможной полнотой указываются сведения, необходимые для его исполнения.

Для получения муниципальной услуги заявителем представляются документы:

Для физических лиц:

- при запросе информации, не содержащей данных о третьих лицах, - документ, удостоверяющий личность заявителя, домовая книга (для получения справки о составе семьи, справки о лицах, зарегистрированных в жилом помещении);

- при запросе информации, содержащей персональные данные третьих лиц – документ, удостоверяющий личность, и доверенности третьих лиц или документы, удостоверяющие право законных представителей домовая книга (для получения справки о составе семьи, справки о лицах, зарегистрированных в жилом помещении);

- при запросе информации, необходимой для оформления наследства, – документ, удостоверяющий личность, свидетельство о смерти наследодателя, завещание наследодателя на имя заявителя или документы, подтверждающие его родство с наследодателем (свидетельства о рождении, браках, перемене имени, усыновлении, установлении отцовства), домовая книга;

- при запросе информации о площади жилого помещения, о наличии печного (центрального) отопления, материале стен – документ, удостоверяющий личность гражданина, обратившегося за муниципальной услугой, технический паспорт жилого помещения, документ, устанавливающий право собственности (пользования) жилым помещением.

Для юридических лиц:

- документ, удостоверяющий личность, доверенность юридического лица на получение информации в его интересах; также при необходимости гражданами и юридическими лицами предоставляются домовая книга и технический паспорт домовладения.

Для получения справки, выписки документы представляются заявителем в подлиннике. Документы, предъявляемые в копиях, и доверенности физических лиц должны быть нотариально удостоверены.

2.6.1 В случае непредставления заявителем документов, изложенных в п.2.6,(кроме документов, удостоверяющих личность заявителя, копий свидетельств о рождении детей до 14 лет) администрация Малиновского сельского поселения запрашивает недостающие документы используя Порядок Межведомственного взаимодействия между организациями и учреждениями, а также применив внутриведомственное взаимодействие.

2.7. Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

В приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги может быть отказано в случаях:

- с заявлением о предоставлении муниципальной услуги обратилось ненадлежащее лицо;

- гражданин обратился с заявление в орган местного самоуправления не по месту своего жительства;

- заявление не подлежит прочтению;

- фамилия, имя и отчество, адрес заявителя написаны неразборчиво;

- представленные документы по форме или содержанию не соответствуют требованиям действующего законодательства;

- документы в установленных законодательством случаях не заверены нотариально, не скреплены печатями,

- документы имеют ненадлежащие подписи сторон или определенных законодательством должностных лиц,

- тексты документов написаны неразборчиво;

- в документах имеются подчистки, приписки, зачеркнутые слова и иные не оговоренные в них исправления;

- документы исполнены карандашом;

- документы имеют серьезные повреждения, наличие которых не позволяет однозначно истолковать их содержание.

2.8. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги**.**

В предоставлении муниципальной услуги может быть отказано в случаях:

- с заявлением о предоставлении муниципальной услуги обратилось ненадлежащее лицо.

2.9. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги.

Муниципальная услуга предоставляется заявителям бесплатной.

2.10. Максимальный срок ожидания в очереди.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении услуги и при получении результата предоставления услуги - не более 15 минут.

Прием граждан осуществляется в порядке очередности. Герои Советского союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы, инвалиды, пенсионеры и участники Великой Отечественной войны, а также беременные женщины принимаются вне очереди.

2.11. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги.

Специалист сельского поселения проверяет комплектность документов, соответствие и действительность сведений и документов, необходимых для принятия решения о предоставлении муниципальной услуги. Максимальный срок указанных действий не должен превышать 30 минут.

Специалист сельского поселения после проведения указанных действий направляет заявителя с заявлением и сверенными документами к специалисту, ответственному за документооборот в администрации Малиновского сельского поселения, который производит входящую регистрацию заявления: регистрационный номер, дата поступления заявления, данные о заявителе, цель обращения заявителя, ответственный исполнитель. Максимальный срок выполнения действия составляет 3 минуты.

2.12.Прием заявителей осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях (кабинетах).

Присутственные места оборудуются противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

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, кресельными секциями, скамьями . Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании.

Местом для заполнения документов является помещение для непосредственного взаимодействия специалиста с заявителями, которое оборудуется стульями, столами, обеспечивается образцами заполнения документов, бланками заявлений и канцелярскими принадлежностями.

Рабочее место специалиста должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим устройством, источником бесперебойного питания.

.

2.13. Прием заявителей осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях. Места ожидания должны соответствовать комфортным условиям для заявителей и оптимальным условиям работы специалистов и быть оборудованными в

соответствии с санитарными правилами и нормами. Места предоставления муниципальной услуги должны быть специально оборудованы для доступа инвалидов и парковки маломобильных групп населения.

 Орган, предоставляющий муниципальную услугу, обеспечивает получателям муниципальной услуги- инвалидам :

- условия для беспрепятственного доступа к объекту ( зданию, помещению), в котором предоставляется муниципальная услуга, а также для беспрепятственного пользования транспортом, средствами связи и информации.

-возможность самостоятельного передвижения по территории, на которой расположены объекты ( здания, помещения), в которых предоставляются муниципальные услуги, а также входа в такие объекты и выходы из них, посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с использованием кресла-коляски;

- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения;

-надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам (зданиям, помещениям), в которых предоставляются муниципальные услуги, и к услугам с учетом ограничений их жизнедеятельности;

- дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;

-допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

-допуск собаки-проводника на объекты ( здания, помещения), в которых предоставляются муниципальные услуги;

-оказание инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами

2.14. Заявитель по его выбору может направлять запрос о предоставлении информации в форме электронного документа посредством федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг ( функций)» ( gosuslugi.гu) и (или) регионального портала государственных и муниципальных услуг Приморского края и получать по выбору заявителя информацию в форме электронного документа , подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью, независимо от формы или способа обращения заявителя, при этом администрацией сельского поселения обеспечивается защита данной информации от несанкционированного доступа, изменения и уничтожения в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации

3. Состав, последовательность и сроки выполнения

процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе

особенности выполнения процедур в электронной форме

**3.1. Порядок информирования о предоставлении муниципальной услуги.**

Информация, предоставляемая заинтересованным лицам о муниципальной услуге является открытой и общедоступной.

**3.1.1. Информация о месте нахождения и графике работы Малиновского сельского поселения, предоставляющего муниципальную услугу.**

Почтовый адрес и местонахождение: 692116, Приморский край, Дальнереченский район, с. Малиново ул. 50 лет Октября, 30.

График работы

|  |  |
| --- | --- |
| **Дни приема** | **Время приема** |
| Понедельник, вторник, среда, четверг | 9.00 час. - 13.00 час.С14-00-17-15 час |

**3.1.2. Справочные телефоны, адреса электронной почты.**

|  |  |
| --- | --- |
| Глава администрации, специалист | 8(42356)46-1-17 |

**3.1.3. Порядок получения информации заявителями по вопросам предоставления муниципальной услуги, о ходе предоставления муниципальной услуги.**

Информация о предоставлении муниципальной услуги предоставляется непосредственно специалистом сельского поселения с использованием средств: почтовой, телефонной связи, электронной почты, Интернета, печатных изданий, на личном приеме.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалист подробно информирует обратившихся граждан по интересующим их вопросам.

Информация о ходе предоставления муниципальной услуги доводится специалистом при личном контакте с заявителями, с использованием почтовой, телефонной связи, посредством электронной почты и Интернета.

Основными требованиями к информированию заявителей являются:

- достоверность предоставляемой информации;

- четкость в изложении;

- полнота информирования;

- наглядность форм предоставляемой информации;

- удобство и доступность информации;

- оперативность предоставляемой информации

Специалист, осуществляющий устное информирование по телефону, должен принять все необходимые меры для дачи полного ответа на поставленные вопросы, в случае необходимости, с привлечением компетентных специалистов. Индивидуальное устное информирование специалист осуществляет не более 15 минут.

В случае, если для подготовки ответа требуется продолжительное время, специалист, осуществляющий индивидуальное устное информирование, может предложить заявителю обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо согласовать другое время для устного информирования.

При устном обращении заявителя лично, специалист, осуществляющий прием и информирование по вопросам предоставления муниципальной услуги, дает ответ самостоятельно. Если специалист не может в данный момент ответить на вопрос самостоятельно, то он может предложить гражданину обратиться с данным вопросом в письменной форме, либо согласовать другое время для консультации.

Специалист, осуществляющий прием и консультирование граждан по вопросам о предоставлении муниципальной услуги (по телефону или лично), должен корректно и внимательно относиться к заявителям, не унижая их чести и достоинства. Консультирование должно проводиться без больших пауз, лишних слов и эмоций.

По результатам рассмотрения заявления специалист подготавливает ответ на заявление. Ответ предоставляется в простой, четкой и понятной форме, с указанием фамилии и номера телефона непосредственного исполнителя. Ответ направляется в письменном виде или по электронной почте (в зависимости от способа доставки ответа, указанного в письменном обращении или способа обращения заявителя) в течение 30 рабочих дней с даты предоставления обращения заявителем.

В случае поступления от гражданина запроса на получение письменной консультации специалист обязан ответить на него в течение 30 дней со дня регистрации запроса в книге регистрации обращений граждан, который ведет специалист сельского поселения. Ответы на письменные обращения направляются в письменном виде и содержат: ответы на поставленные вопросы, фамилию, инициалы и номер телефона исполнителя.

**3.1.4. Порядок, форма и место размещения информации о предоставлении муниципальной услуги.**

Сведения и все необходимые материалы по предоставлению муниципальной услуги размещаются в виде информационных стендов, расположенных возле кабинета, занимаемого специалистом. На информационном стенде размещается следующая информация:

- перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

- месторасположение, график (режим) работы, номера телефонов,

- режим приема граждан по вопросам предоставления муниципальной услуги.

На официальном интернет-сайте Дальнереченского муниципального района размещаются следующие материалы:

- текст Регламента;

- перечень документов для предоставления муниципальной услуги;

**3.3. Прохождение отдельных административных процедур, необходимых для предоставления муниципальной услуги.**

**3.3.1. Принятие заявления и документов.**

Основанием для начала исполнения муниципальной услуги является поступление устного или письменного заявления гражданина или юридического лица в отдел.

При личном обращении заявителя о предоставлении муниципальной услуги с документами, указанными в пункте 2.6. настоящего административного регламента, специалист, осуществляющий прием:

- устанавливают личность заявителя;

- изучают содержание заявления;

- определяют степень полноты информации, содержащейся в заявлении и необходимой для его исполнения;

-устанавливают полномочия заявителя на получение запрашиваемого документа.

**3.3.2**. **Исполнение заявлений.**

Подготовку справок, выписок из поквартирных карточек, похозяйственных домовых книг осуществляют специалисты Малиновского сельского поселения.

В справке, выписке в обязательном порядке должна содержаться ссылка на документ, послуживший основанием для осуществления записи, а также указывается и полный адрес домовладения при предъявлении домовой книги.

Справки:

- о составе семьи;

- с места регистрации граждан;

- о количестве зарегистрированных граждан в домовладении;

- об отсутствии центрального отопления либо наличии печного отопления;

- о наличии личного подсобного хозяйства;

- выписки из домовой книги;

- выписки из похозяйственной книги

- о регистрации и проживании на день смерти;

- о наличии трудовой книжки;

 - об иждивении.

подписываются специалистом отдела.

Справки:

- выписки их похозяйственной книги о наличии у гражданина права на земельный участок;

- на выдачу копии архивного документа

- информационные письма или письма об отсутствии необходимых заявителю архивных документов и информации в течение установленного законом срока оформляются на официальном бланке администрации и подписываются Главой администрации.

**3.3.3. Регистрация справок, выписок из домовых и похозяйственных книг, информационных писем.**

Регистрацию справок осуществляет специалист в журнале регистрации справок, выдаваемых гражданам. Журналы должны быть прошнурованы, пронумерованы и скреплены печатью отдела.

Регистрацию справок, выписок и архивных копий осуществляет специалист сельского поселения Исполнение заявления считается законченным, если по нему приняты необходимые меры и заявитель проинформирован о результатах исполнения.

4. Формы контроля за исполнением регламента

4.1. Контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению услуги, принятием решений ответственными специалистами администрации по исполнению настоящего регламента осуществляется главой поселения.

4.2. Проверки полноты и качества предоставления услуги включают в себя

проведение проверок, выявление и устранение нарушений порядка и сроков предоставления услуги, рассмотрение обращений заявителей в ходе предоставления услуги, содержащие жалобы на решения, действия (бездействия) должностных лиц и муниципальных служащих.

4.3. Контроль за исполнением регламента по предоставлению услуги осуществляется путем проведения:

- плановых проверок соблюдения и исполнения должностными лицами положений настоящего регламента, иных документов, регламентирующих деятельность по предоставлению услуги;

- внеплановых проверок соблюдения и исполнения должностными лицами положений настоящего регламента, осуществляемых по обращениям физических и юридических лиц, по поручениям главы администрации Малиновского сельского поселения, на основании иных документов и сведений, указывающих на нарушения настоящего регламента.

4.4. Периодичность осуществления плановых проверок полноты и качества исполнения функции устанавливается главой в форме приказа.

4.5. Плановые и внеплановые проверки проводятся должностным лицом, уполномоченным главой администрации поселения.

4.6. В ходе плановых и внеплановых проверок должностными лицами проверяется:

- знание ответственными лицами отдела контроля за использованием территорий и строительной деятельностью управления землепользования требований настоящего регламента, нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению соответствующей услуги;

- соблюдение ответственными лицами сроков и последовательности исполнения административных процедур;

- правильность и своевременность информирования заявителей об изменении административных процедур, предусмотренных настоящим регламентом;

- устранение нарушений и недостатков, выявленных в ходе предыдущих проверок.

4.7. Контроль за исполнением настоящего регламента может быть осуществлен со стороны граждан, их объединений и организаций в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.8. Должностные лица, виновные в неисполнении или ненадлежащем исполнении требований настоящего регламента, привлекаются к дисциплинарной ответственности, а также несут гражданско-правовую, административную и уголовную ответственность в порядке, установленном Федеральными Законами, Законами Приморского края.

4.9. Персональная ответственность должностных лиц закрепляется в их должностных инструкциях.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений

и действий (бездействия) органа, предоставляющего

муниципальную услугу, а также должностных лиц

1. Жалоба подается в орган , предоставляющий муниципальные услуги в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронном виде.

2. Жалоба должна содержать:

а) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

б) фамилию, имя, отчество (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;

в) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица либо муниципального служащего;

г) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица либо муниципального служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

3. В случае если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена:

а) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);

б) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

в) копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

4. Прием жалоб в письменной форме осуществляется органами, предоставляющими муниципальные услуги, в месте предоставления муниципальной услуги (в месте, где заявитель подавал запрос на получение муниципальной услуги, нарушение порядка которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной муниципальной услуги).

Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления муниципальных услуг.

Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5. В электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством:

а) официального сайта органа, предоставляющего муниципальную услугу, в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет";

б) федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - Единый портал).

6. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в п.[3](file:///C%3A%5CDocuments%20and%20Settings%5C%D0%9F%D0%BE%D0%BB%D1%8C%D0%B7%D0%BE%D0%B2%D0%B0%D1%82%D0%B5%D0%BB%D1%8C%5C%D0%A0%D0%B0%D0%B1%D0%BE%D1%87%D0%B8%D0%B9%20%D1%81%D1%82%D0%BE%D0%BB%5C%D0%9D%D0%9E%D0%A0%D0%9C%D0%90%D0%A2%D0%98%D0%92%D0%9A%D0%90%5C%D0%9F%D0%A0%D0%9E%D0%95%D0%9A%D0%A2%D0%AB%20%20%D0%92%20%D0%9F%D0%A0%D0%9E%D0%9A%D0%A3%D0%A0%D0%90%D0%A2%D0%A3%D0%A0%D0%A3.doc#Par46) настоящего Раздела могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

7. Жалоба рассматривается органом, предоставляющим муниципальную услугу, порядок предоставления которой был нарушен вследствие решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица либо муниципальных служащих. В случае если обжалуются решения руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, жалоба подается в вышестоящий орган (в порядке подчиненности) При отсутствии вышестоящего органа жалоба подается непосредственно руководителю органа, предоставляющего муниципальную услугу, и рассматривается им в соответствии с нормативными правовыми актами Приморского края и муниципальными правовыми актами, регулирующими особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов государственной власти субъектов Российской Федерации и их должностных лиц, государственных гражданских служащих органов государственной власти субъектов Российской Федерации, а также органов местного самоуправления и их должностных лиц, муниципальных служащих.

8. В случае если жалоба подана заявителем в орган, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе в соответствии с требованиями п.[7](file:///C%3A%5CDocuments%20and%20Settings%5C%D0%9F%D0%BE%D0%BB%D1%8C%D0%B7%D0%BE%D0%B2%D0%B0%D1%82%D0%B5%D0%BB%D1%8C%5C%D0%A0%D0%B0%D0%B1%D0%BE%D1%87%D0%B8%D0%B9%20%D1%81%D1%82%D0%BE%D0%BB%5C%D0%9D%D0%9E%D0%A0%D0%9C%D0%90%D0%A2%D0%98%D0%92%D0%9A%D0%90%5C%D0%9F%D0%A0%D0%9E%D0%95%D0%9A%D0%A2%D0%AB%20%20%D0%92%20%D0%9F%D0%A0%D0%9E%D0%9A%D0%A3%D0%A0%D0%90%D0%A2%D0%A3%D0%A0%D0%A3.doc#Par58) , в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации указанный орган направляет жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе.

9. Жалоба может быть подана заявителем через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - многофункциональный центр). При поступлении жалобы многофункциональный центр обеспечивает ее передачу в уполномоченный на ее рассмотрение орган в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между многофункциональным центром и органом, предоставляющим муниципальную услугу (далее - соглашение о взаимодействии), но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

Жалоба на нарушение порядка предоставления муниципальной услуги многофункциональным центром рассматривается в соответствии с Правилами органом, предоставляющим муниципальную услугу, заключившим соглашение о взаимодействии.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе.

10. Заявитель может обратиться с жалобой в том числе в следующих случаях:

а) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

б) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

в) требование представления заявителем документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации для предоставления муниципальной услуги;

г) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации для предоставления муниципальной услуги;

д) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;

е) требование внесения заявителем при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации;

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

11. В органах, предоставляющих муниципальные услуги, определяются уполномоченные на рассмотрение жалоб должностные лица, которые обеспечивают:

а) прием и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями Правил;

б) направление жалоб в уполномоченный на их рассмотрение орган в соответствии с п.[8](file:///C%3A%5CDocuments%20and%20Settings%5C%D0%9F%D0%BE%D0%BB%D1%8C%D0%B7%D0%BE%D0%B2%D0%B0%D1%82%D0%B5%D0%BB%D1%8C%5C%D0%A0%D0%B0%D0%B1%D0%BE%D1%87%D0%B8%D0%B9%20%D1%81%D1%82%D0%BE%D0%BB%5C%D0%9D%D0%9E%D0%A0%D0%9C%D0%90%D0%A2%D0%98%D0%92%D0%9A%D0%90%5C%D0%9F%D0%A0%D0%9E%D0%95%D0%9A%D0%A2%D0%AB%20%20%D0%92%20%D0%9F%D0%A0%D0%9E%D0%9A%D0%A3%D0%A0%D0%90%D0%A2%D0%A3%D0%A0%D0%A3.doc#Par60)

12. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения *(без конкретизации)* или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры

13. Органы, предоставляющие муниципальные услуги, обеспечивают:

а) оснащение мест приема жалоб;

б) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц либо муниципальных служащих посредством размещения информации на стендах в местах предоставления государственных услуг, на их официальных сайтах, на Едином портале;

в) консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц либо муниципальных служащих, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;

г) заключение соглашений о взаимодействии в части осуществления многофункциональными центрами приема жалоб и выдачи заявителям результатов рассмотрения жалоб;

д) формирование и представление ежеквартально в вышестоящий орган отчетности о полученных и рассмотренных жалобах (в том числе о количестве удовлетворенных и неудовлетворенных жалоб).

14. Жалоба, поступившая в уполномоченный на ее рассмотрение орган, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены органом, уполномоченным на ее рассмотрение.

В случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

15. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с частью 7 статьи 11.2 Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" уполномоченный на ее рассмотрение орган принимает решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении. Указанное решение принимается в форме акта уполномоченного на ее рассмотрение органа.

При удовлетворении жалобы уполномоченный на ее рассмотрение орган принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата муниципальной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

16. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме.

17. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

а) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

б) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

в) фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя;

г) основания для принятия решения по жалобе;

д) принятое по жалобе решение;

е) в случае, если жалоба признана обоснованной, - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной услуги;

ж) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

18. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом органа, предоставляющего муниципальные услуги.

По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица и (или) уполномоченного на рассмотрение жалобы органа, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

19. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

а) наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

б) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

в) наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями Правил в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

20. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган при получении письменного обращения в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровья и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение о недопустимости злоупотребления правом

21. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы фактов нарушения должностными лицами администрации Малиновского сельского поселения Дальнереченского муниципального района своих должностных обязанностей глава администрации Малиновского сельского поселения принимает решение о применении в отношении виновных лиц мер дисциплинарного взыскания.

 В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения, предусмотренного статьей 5.63 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях, или признаков состава преступления должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб, незамедлительно направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры

п.22 если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению, а в случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель органа местного самоуправления, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение. Кроме того, в случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений».

Приложение № 1

 **БЛОК-СХЕМА**

Завершение предоставление муниципальной услуги. В журнале выдачи документов делается отметка о вручении документа или отправлении его заказным письмом.

Выдача документа лично под роспись, или заказным почтовым отправлением

Оформление документа

Оформление мотивированного отказа

 Прием и регистрация заявления

Проведение экспертизы документов

Передача заявления должностному лицу, ответственному за выдачу документа

Обращение получателя услуги в администрацию Малиновского сельского поселения