

АДМИНИСТРАЦИЯ ЗЕЛЕНОВСКОГО СЕЛЬСОВЕТА
СОСНОВСКОГО РАЙОНА ТАМБОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

08.02.2011

с. Зеленое

№ 10

Об утверждении Административного регламента предоставления муниципальной услуги « Выдача документов (выписки из домовой книги, справок и иных документов)»

В соответствии с постановлениями Администрации Зеленовского сельсовета № 7 от 07.02.2011 «О порядке разработки и утверждения административных регламентов исполнения муниципальных функций и административных регламентов предоставления муниципальных услуг» , №8от 07.02.2011г. «Об утверждении Положения о реестре муниципальных услуг Зеленовского сельсовета», № 9 от 07.02.2011г. «Об утверждении Реестра муниципальных услуг, предоставляемых Администрацией Зеленовского сельсовета и муниципальными учреждениями, расположенными на территории поселения» администрация сельсовета

ПОСТАНОВЛЯЕТ :

1. Утвердить Административный регламент предоставления муниципальной услуги « Исполнение запросов граждан (социально правовых, тематических, генеалогических) и выдача выписок, справок, оформление и предоставления копии документов»(прилагается)

2. Постановление опубликовать (обнародовать) в установленном порядке и разместить на официальном сайте Зеленовского сельсовета в сети интернет.

3. Постановление вступает в силу со дня его опубликования (обнародования).

4. Контроль за исполнением постановления оставляю за собой.

Глава сельсовета

Н.П.Щербакова

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
администрации Зеленовского сельсовета по предоставлению
муниципальной услуги « Выдача документов (выписки из домовой книги, справок и
иных документов)»**

I. 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 предоставления 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»;
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Регламентом Администрации Зеленовского сельского поселения;
- Муниципальными правовыми актами : Положением об архиве администрации Зеленовского сельского поселения, утвержденное постановлением главы сельсовета

1.3. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу

Муниципальная услуга предоставляется Администрацией Зеленовского сельского поселения и осуществляется через администрацию Зеленовского сельского поселения.

II. ТРЕБОВАНИЯ 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;
- ответы об отсутствии документов.

2.1.2. Информация об оказании муниципальных услуг предоставляется:

- непосредственно специалистом Администрации;
- 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 оказания муниципальной услуги :

- документ, удостоверяющий личность;

2.1.5. Место нахождения Администрации: с. Зеленое ул. Советская дом 16

Почтовый адрес Администрации для направления обращений:

393873 с. Зеленое ул. Советская дом 16 Сосновского района Тамбовской области

Контактные телефоны: 8(47532)69024

Адрес электронной почты в сети «Интернет»: ss14 @32.tambov.gov.ru

Часы работы Администрации:

с 8-30 до 16-30 с перерывом на обед с 12-30 до 13-30

Выходные дни – суббота, воскресенье, праздничные дни

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 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 анкеты-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 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.

2.3. 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 Тамбовской области и муниципальными нормативными правовыми актами

Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

III. 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 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 запросов получателей муниципальной услуги.

3.1.2.1. Основанием для начала исполнения муниципальной услуги является поступление письменного 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 Интернет-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 исполняет 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.

3.2. Порядок и формы контроля за исполнением муниципальной услуги:

3.1. Контроль за качеством предоставления муниципальной услуги проводится в ходе текущих, плановых и внеплановых проверок с целью выявления и устранения нарушений прав граждан, а также рассмотрения и принятия соответствующих решений при подготовке ответов на обращения, содержащих жалобы на действия или бездействие должностных лиц.

3.1.1. Контроль за деятельностью должностных лиц, предоставляющих муниципальную услугу, осуществляет глава Зеленовского сельсовета

4. Порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принимаемых) в ходе исполнения муниципальной услуги.

4.1. Заявитель имеет право на обжалование действий или бездействие специалистов, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, в досудебном и судебном порядке.

4.2. Досудебное (внесудебное) обжалование:

4.2.1. Заявитель имеет право обратиться с жалобой к главе Зеленовского сельсовета на приеме граждан или направить письменное обращение.

4.2.2. При обращении заявителя в письменной форме срок рассмотрения жалобы не должен превышать 30 дней с момента регистрации такого обращения.

4.2.3. Заявитель в своем письменном обращении (жалобе) в обязательном порядке указывает либо наименование органа, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, а также свою фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

4.2.4. По результатам рассмотрения обращения (жалобы) должностное лицо принимает решение об удовлетворении требований заявителя либо об отказе в удовлетворении обращения (жалобы).

4.2.5. Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения (жалобы), направляется заявителю по адресу, указанному в обращении, простым письмом.

4.3. Судебное обжалование:

4.3.1. Заявитель вправе обжаловать решение, принятое в ходе предоставления муниципальной услуги, действия (бездействия) должностного лица в судебном порядке в Сосновском районном суде (если заявителем выступает физическое лицо), или в Арбитражном суде Тамбовской области (если заявителем выступает индивидуальный предприниматель или юридическое лицо).

4.3.2. Заявитель вправе обратиться в суд с заявлением в течение трех месяцев со дня, когда ему стало известно о нарушении его прав и свобод.

Блок-схема

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

