

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
по оказанию муниципальной услуги
«Выдача справок, выписок из домовой и похозяйственной книги».**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Наименование муниципальной услуги

1.1.1. Административный регламент оказания муниципальной услуги «выдача справок, выписок из домовой и похозяйственной книги» (далее – административный регламент), разработан в целях оптимизации, повышения качества предоставления и доступности получения муниципальной услуги по выдаче справок, выписок из домовой и похозяйственной книги(далее – муниципальная услуга).

1.1.2. Административный регламент устанавливает стандарт предоставления муниципальной услуги, состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур предоставления муниципальной услуги, требования к порядку их выполнения, порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги, порядок обжалования заявителями решений и действий (бездействия) должностных лиц, а также принимаемых ими решений при предоставлении муниципальной услуги.

1.2. Наименование местного самоуправления, непосредственно предоставляющего муниципальную услугу

1.2. Предоставление муниципальной услуги осуществляется Кукморским поселковым исполнительным комитетом, непосредственно лицом, уполномоченным на выдачу справок, выписок из домовой и похозяйственной книги(далее –Уполномоченные лица).

1.3. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление муниципальной услуги

1.3. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

- Федеральным законом от 06.10.2003г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 27.07.2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Законом РТ от 28.07.2004 N 45-ЗРТ«О местном самоуправлении в Республике Татарстан»;
- Уставом Муниципального образования пгт Кукмор;
- Положением «О Кукморском поселковом исполнительном комитете» утвержденного Решением Кукморского поселкового Совета от 22.12.2005 г. №19.

1.4. Описание результатов предоставления муниципальной услуги

1.4.1. Результатом предоставления муниципальной услуги является выдача заявителю справок, выписок из домовой и похозяйственной книги или отказ в предоставлении муниципальной услуги, в связи отсутствием документа удостоверяющий личность гражданина и домовой книги.

1.4.2. Процедура предоставления муниципальной услуги завершается:

- выдачей заявителю справок, выписок из домовой и похозяйственной книги;
- отказом заявителю в предоставлении муниципальной услуги, в связи отсутствием документа удостоверяющий личность гражданина и домовой книги.

1.5. Описание заявителей на получение результатов предоставления муниципальной услуги

1.5. Потребителями результатов муниципальной услуги (далее – заявители) являются:
- физические лица.

При предоставлении муниципальной услуги от имени заявителей вправе выступать их законные представители или их представители по доверенности.

2. ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

2.1. Порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги

2.1.1. Информацию о месте нахождения, графике работы Кукморского поселкового исполнительного комитета, а также о порядке предоставления муниципальной услуги можно получить, используя:

- индивидуальное консультирование (пункты 2.1.4.- 2.1.7. настоящего Регламента);
- публичное письменное консультирование (пункт 2.1.8. настоящего Регламента).

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

2.1.2. Сведения об Кукморском поселковом исполнительном комитете, предоставляющей данную услугу:

- почтовый адрес: 422110, РТ, пгт Кукмор, ул. Почтовая, д.10,
- тел. /факс 8(84364) 2-63-04,

- E-mail: Kukmor.Kuk@tatar.ru. Официальный сайт Кукморского муниципального района в сети Интернет: <http://www.kukmor.tatar.ru>

- график работы Кукморского поселкового исполнительного комитета: понедельник-пятница с 8.00 до 17.00 , перерыв на обед с 12.00 до 13.00, выходные дни: суббота, воскресенье.

2.1.3. Для получения информации по процедуре предоставления муниципальной услуги заявителями используются следующие формы консультирования:

- индивидуальное консультирование лично;
- индивидуальное консультирование по почте;
- индивидуальное консультирование по телефону;
- индивидуальное консультирование по электронной почте;
- публичное письменное консультирование.

2.1.4. Индивидуальное консультирование лично.

Время ожидания заявителя при индивидуальном устном консультировании не может превышать 25 минут.

Индивидуальное устное консультирование каждого заявителя уполномоченным лицом Куморского поселкового исполнительного комитета (далее - уполномоченное лицо) не может превышать 20 минут.

В случае, если для подготовки ответа требуется продолжительное время, уполномоченное лицо, осуществляющее индивидуальное устное консультирование, может предложить заявителю обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначить другое удобное для заявителя время для устного консультирования.

2.1.5. Индивидуальное консультирование по почте.

Письменное информирование заявителя осуществляется при получении от него письменного обращения о предоставлении письменной информации по вопросам

предоставления муниципальной услуги, в том числе о ходе предоставления муниципальной услуги. Ответ на обращение готовится в течение 30 дней со дня регистрации такого обращения.

Письменный ответ на обращение должен содержать фамилию и номер телефона исполнителя и направляться по почтовому адресу, указанному в обращении.

В случае, если в обращении не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

2.1.6. Индивидуальное консультирование по телефону.

Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности уполномоченного лица, осуществляющего индивидуальное консультирование по телефону.

Во время разговора необходимо произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. В конце консультирования уполномоченное лицо, осуществляющее консультирование, должно кратко подвести итоги и перечислить меры, которые надо принять (кто именно, когда и что должен сделать).

Уполномоченное лицо, осуществляющие консультирование (по телефону или лично), должно корректно и внимательно относиться к заинтересованным лицам, не унижая их чести и достоинства.

Время разговора не должно превышать 10 минут.

2.1.7. Индивидуальное консультирование по электронной почте.

При консультировании в форме ответов по электронной почте ответ на обращение направляется по электронной почте на электронный адрес заинтересованного лица в срок, не превышающий 5 рабочих дней с момента поступления обращения.

Датой поступления обращения является дата регистрации входящего сообщения.

2.1.8. Публичное письменное консультирование.

Публичное письменное консультирование осуществляется путем размещения информационных материалов на стендах в помещении Кукморского поселкового исполнительного комитета и/или на сайте Кукморского муниципального района в сети «Интернет».

2.1.9. На информационном стенде в помещении Кукморского поселкового исполнительного комитета и/или на официальном сайте Кукморского муниципального района размещаются следующие информационные материалы:

- исчерпывающая информация о порядке предоставления муниципальной услуги;
- текст настоящего Регламента с приложениями (полная версия на информационных стендах);
- информация о лице, предоставляющем муниципальную услугу (месторасположение, график работы, график приема заявителей, номер телефона, факса) адреса Интернет-сайта Кукморского муниципального района и электронной почты Кукморского муниципального района;
- перечень документов, представляемых заявителями муниципальной услуги, и требования, предъявляемые к этим документам;
- формы документов для заполнения, образцы заполнения документов;
- порядок информирования о ходе предоставления муниципальной услуги;
- порядок получения консультаций;
- перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги;
- порядок обжалования решения, действий или бездействия должностных лиц, исполняющих муниципальную услугу.

2.1.10. Перечень документов, представляемых заявителем на получение муниципальной услуги, при обращении в Кукморский поселковый исполнительный комитет:

- подлинники или нотариально заверенные копии паспортов, свидетельств о рождении детей, домовая книга для получения справок и выписки из домовой книги;

- подлинники или нотариально заверенные копии паспортов, домового книги, технического паспорта дома и правоустанавливающего документа на земельный участок для получения выписки из похозяйственной книги;
- подлинник документа, подтверждающего полномочия представителя физического лица.

2.2. Условия и сроки предоставления муниципальной услуги

2.2.1. Максимальные сроки прохождения административных процедур предоставления муниципальной услуги при обращении заявителя посредством почтового перевода составляют не более 30 рабочих дней со дня регистрации заявки.

При обращении заявителя (его законного представителя) лично за предоставлением муниципальной услуги, справка выдается в течение 20 минут, либо заявитель получает отказ в выдаче справки.

2.2.2. Сроки прохождения отдельных административных действий, а также сроки регистрации заявки о предоставлении муниципальной услуги и выдачи документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги, указаны в разделе 3 Административного регламента.

2.2.3. Время ожидания в очереди для представления документов и получения консультации не должно превышать 25 минут, продолжительность приема у уполномоченного лица не должна превышать 20 минут по каждому обращению по предоставлению муниципальной услуги.

2.3. Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги

2.3.1. Основания для отказа заявителю в приеме и регистрации заявки:

- заявителем не предоставлены необходимые документы, указанные в пункте 2.1.10 административного регламента;
- заявителем предоставлены документы, которые по форме и (или) содержанию не соответствуют требованиям действующего законодательства.

2.3.2. Перечень оснований для прекращения процедуры предоставления муниципальной услуги:

- отзыв заявителем поданной заявки.

2.4. Требования к удобству и комфорту мест предоставления муниципальной услуги

2.4.1. Места предоставления муниципальной услуги должны отвечать следующим требованиям.

Вход в здание, где располагается Кукморский поселковый исполнительный комитет, должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей следующую информацию:

- наименование;
- место нахождения;
- режим работы.

Места информирования, предназначенные для ознакомления потребителей муниципальной услуги с информационными материалами, оборудуются информационными стендами.

- для ожидания приема заинтересованным лицам должны отводиться места, оборудованные стульями, столами для возможности оформления документов;

- рабочие места уполномоченных лиц, предоставляющих муниципальную услугу, оборудуются компьютерами и оргтехникой, позволяющими своевременно и в полном объеме получать справочную информацию по вопросам предоставления услуги и организовать предоставление муниципальной услуги в полном объеме.

3. АДМИНИСТРАТИВНЫЕ ПРОЦЕДУРЫ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

3.1. Предоставление муниципальной услуги включает в себя административные процедуры:

- выдача заявителю справок, выписок из домовой и похозяйственной книги при получении запроса почтовым отправлением;

- выдача заявителю справок, выписок из домовой и похозяйственной книги, при обращении заявителя (его законного представителя) лично.

3.2. Административная процедура по предоставлению муниципальной услуги при получении запроса почтовым отправлением состоит из следующих административных действий:

- регистрация заявки (далее – заявка) с приложенными документами (перечень необходимых документов и предъявляемые к ним требования представлены в п. 2.1.10 настоящего Регламента);

- в случае, если представлен неполный комплект документов или документы не соответствуют предъявляемым к ним требованиям, уполномоченное лицо подготавливает мотивированный отказ, направляет его на подпись Руководителю Кукморского поселкового исполнительного комитета (или лицу имеющему право подписи в отсутствие Руководителя), после подписания регистрирует в журнале регистрации, направляет (вручает) заявителю (его уполномоченному представителю);

- в случае, если представлен полный комплект документов и документы соответствуют предъявляемым требованиям, уполномоченное лицо после регистрации заявления и резолюции Руководителя Кукморского поселкового исполнительного комитета (или лица имеющего право подписи в отсутствие Руководителя) начинает процедуру исполнения муниципальной услуги.

Дата регистрации заявления в журнале входящей корреспонденции является началом исчисления срока исполнения муниципальной функции.

- уполномоченное лицо осуществляет подготовку необходимой заявителю справки, выписки из домовой и похозяйственной книги, направляет ее на подпись Руководителю Кукморского поселкового исполнительного комитета (или лицу имеющему право подписи в отсутствие Руководителя), после подписания регистрирует в журнале регистрации, направляет (вручает) заявителю (его уполномоченному представителю).

3.2.2. Административная процедура по предоставлению муниципальной услуги при обращении заявителя (его законного представителя) лично состоит из следующих административных действий:

- обращение заявителя, предъявление документов (перечень необходимых документов и предъявляемые к ним требования представлены в п. 2.1.10 настоящего Регламента);

- в случае, если представлен неполный комплект документов или документы не соответствуют предъявляемым к ним требованиям, уполномоченное лицо отказывает заявителю (его уполномоченному представителю) в предоставлении муниципальной услуги, разъяснив при этом основания отказа;

- в случае, если представлен полный комплект документов и документы соответствуют предъявляемым требованиям, уполномоченное лицо выписывает запрашиваемую справку или выписку и подписывает Руководителю Кукморского поселкового исполнительного комитета (или лицу имеющему право подписи в отсутствие Руководителя), регистрирует в журнале регистрации и выдает заявителю (его уполномоченному представителю).

4. ПОРЯДОК И ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕМ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению услуги, и принятием исполнителями услуги решений осуществляется:

- Руководителем Кукморского поселкового исполнительного комитета;

- заместителем Руководителя Кукморского поселкового исполнительного комитета.

4.2. Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения уполномоченным лицом положений настоящего регламента.

4.3. Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается Руководителем Кукморского поселкового исполнительного комитета.

4.4. Контроль за надлежащим исполнением обязанностей по предоставлению услуги, предусмотренной данным регламентом, проводится не чаще 2-х раз в год.

4.5. Контроль за полнотой и качеством предоставления услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав потребителей результатов предоставления услуги, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения потребителей результатов предоставления услуги, а также контроль за действиями (бездействием) уполномоченного лица.

4.6. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав потребителей результатов предоставления услуги осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с действующим законодательством.

4.7. Проведение проверок может носить плановый характер, тематический характер (проверка предоставления услуги по видам справок, категорий заявителей) и внеплановый характер (по конкретному обращению потребителя результатов предоставления услуги).

4.8. Одной из форм контроля за исполнением муниципальной услуги является контроль со стороны граждан, который осуществляется по устному запросу, посредством Интернета, электронной почты и телефонной связи, а также письменных обращений на имя Руководителя Кукморского поселкового исполнительного комитета

5. ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) УПОЛНОМОЧЕННОГО ЛИЦА, А ТАКЖЕ ПРИНИМАЕМОГО ИМ РЕШЕНИЯ ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

5.1. Потребители результатов предоставления услуги имеют право на обжалование действий или бездействия уполномоченного лица в вышестоящие органы в досудебном и судебном порядке.

5.2. Потребители результатов предоставления услуги вправе обжаловать действия или бездействие уполномоченного лица Руководителю Кукморского поселкового исполнительного комитета.

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

5.4. 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 Руководителя Кукморского поселкового исполнительного комитета.

5.5. Должностные лица, ответственные или уполномоченные работники Кукморского поселкового исполнительного комитета проводят личный прием потребителей результатов предоставления услуги.

5.6. При обращении потребителей результатов предоставления услуги в письменной форме срок рассмотрения жалобы не должен превышать 30 дней с момента регистрации обращения.

5.7. В случае если по обращению требуется провести экспертизу, проверку или обследование, срок рассмотрения жалобы по решению Руководителя Кукморского поселкового исполнительного комитета может быть продлен, но не более чем на один месяц. О продлении срока рассмотрения жалобы потребитель услуги уведомляется письменно с указанием причин продления.

5.8. Порядок продления и рассмотрения обращений в зависимости от их характера устанавливается данным регламентом.

5.9. Обращение (жалоба) потребителей результатов предоставления услуги в письменной форме должно содержать следующую информацию:

- фамилия, имя, отчество гражданина, которым подается жалоба, его место жительства, пребывания;

- наименование должности, фамилии, имени и отчества исполнителя муниципальной услуги (при наличии информации), решение, действие (бездействие) которого обжалуются, суть обжалуемого действия (бездействия).

5.10. Дополнительно указываются:

- причины несогласия с обжалуемым действием (бездействием);

- обстоятельства, на основании которых потребитель результатов предоставления услуги считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия к их реализации либо на него незаконно возложена какая-либо обязанность;

- требования о признании незаконными действий (бездействия);

- иные сведения, которые потребитель результатов предоставления услуги считает необходимым сообщить.

5.11. К жалобе могут быть приложены копии документов, подтверждающих изложенные в жалобе обстоятельства. В таком случае в жалобе приводится перечень прилагаемых к ней документов.

5.12. Если документы, имеющие существенное значение для рассмотрения жалобы, отсутствуют или не приложены к обращению, решение принимается без учета доводов, в подтверждение которых документы не представлены.

5.13. Жалоба подписывается подавшим ее потребителем результатов предоставления услуги.

5.14. По результатам рассмотрения жалобы уполномоченное лицо, ответственное за предоставление услуги, или уполномоченный работник принимает решение об удовлетворении требований потребителя результатов предоставления услуги и о признании неправомерным действия (бездействия) исполнителя либо об отказе в удовлетворении жалобы.

5.15. Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется потребителю результатов предоставления услуги.

5.16. Обращение потребителя результатов предоставления услуги не рассматривается в следующих случаях:

- отсутствие сведений об обжалуемом решении, действии, бездействии (в чем выразилось, кем принято), о лице, обратившемся с жалобой (фамилия, имя, отчество, адрес гражданина);

- отсутствие подписи потребителя результатов предоставления услуги.

5.17. Письменный ответ с указанием причин отказа в рассмотрении жалобы направляется заявителю не позднее 30 дней с момента ее получения.

5.18. Потребители результатов предоставления услуги вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления услуги, действия или бездействие должностных лиц, ответственных или уполномоченных работников, работников, участвующих в предоставлении услуги, в судебном порядке.

5.19. Потребитель результатов предоставления услуги вправе обжаловать как вышеназванные решения, действия или бездействие должностного лица, так и послужившую основанием для их принятия или совершения информацию, либо то и другое одновременно.

5.20. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования действий (бездействия), а также решения уполномоченных лиц, принятых в ходе предоставления ими муниципальной услуги, является нарушение прав и законных интересов заявителя.

5.21. Заинтересованные лица могут обжаловать в судебном порядке действия (бездействие) и решения, осуществляемые (принятые) в ходе предоставления муниципальной услуги, в установленном законодательством Российской Федерации порядке в соответствии с подведомственностью дел, установленной процессуальным законодательством Российской Федерации.

