**РОСТОВСКАЯ ОБЛАСТЬ**

**РОДИОНОВО-НЕСВЕТАЙСКИЙ РАЙОН**

**МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ**

 **«БОЛЬШЕКРЕПИНСКОЕ СЕЛЬСКОЕ ПОСЕЛЕНИЕ»**

**АДМИНИСТРАЦИЯ БОЛЬШЕКРЕПИНСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

15 июня 2020 г. № 59 сл. Большекрепинская

Об утверждении Административного регламента

Администрации Большекрепинского сельского

поселения по предоставлению

муниципальной услуги по выдаче справок

Во исполнение Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Федеральным законом от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», руководствуясь протоколом заседания комиссии по повышению качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг и организации межведомственного взаимодействия в Ростовской области от 16.08.2018 № 1, руководствуясь Уставом муниципального образования «Большекрепинское сельское поселение», и в целях повышения эффективности и качества работы по предоставлению муниципальных услуг на территории Большекрепинского сельского поселения.

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1.Утвердить Административный регламент Администрации Большекрепинского сельского поселения по предоставлению муниципальной услуги по выдаче справок,согласно приложению.

2..Постановление Администрации Большекрепинского сельского поселения от 11.02.2011 №12 «Об утверждении Административного регламента по выдаче справок Администрацией Большекрепинского сельского поселения», отменить.

3. Настоящее постановление вступает в силу с момента официального обнародования в средствах массовой информации и подлежит размещению на интернет-сайте Администрации Большекрепинского сельского поселения.

 4. Контроль, за выполнением настоящего постановления, оставляю за собой.

 Глава Администрации

 Большекрепинского сельского поселения В.Ю.Мирошников

Приложение № 1

 к постановлению от 15.06.2020 №59

 Администрации Большекрепинского сельского поселения

 «Об утверждении Административного регламента

Администрации Большекрепинского

 сельского поселения по предоставлению

муниципальной услуги  по выдаче справок».

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

АДМИНИСТРАЦИИ БОЛЬШЕКРЕПИНСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

ПО ВЫДАЧЕ СПРАВОК

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Административный регламент определяет порядок оказания Администрацией  Большекрепинского сельского поселения Родионово-Несветайского района Ростовской области (**далее - Администрация**) муниципальной услуги по выдаче справок (**далее – муниципальная услуга или  справка**) и разработан в целях повышения качества исполнения и доступности результатов предоставления муниципальной услуги, определяет последовательность и сроки действий (административные процедуры) должностных лиц при осуществлении полномочий по предоставлению услуги.

**1.2. Нормативно правовые акты, регулирующие предоставление муниципальной услуги**

 Выдача справок Администрацией поселения осуществляется в соответствии нормативными правовыми актами, регулирующими осуществление  муниципальной услуги и  подлежат размещению на официальном сайте Администрации Большекрепинского сельского поселения, в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее- официальный сайт).

**1.3. Наименование муниципальной услуги и  органа, предоставляющего муниципальную услугу и организации, участвующие в предоставлении муниципальной услуги**

Муниципальная услуга по выдаче справок предоставляется Администрацией, должностными лицами Администрации, на которых возложены обязанности по исполнению муниципальной услуги.

**1.4. Сведения о конечном результате предоставления  муниципальной услуги**

         1.4.1. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

            - предоставление муниципальной услуги по выдаче справок,

            - отказ в предоставлении муниципальной услуги по выдаче справок.

**1.5. Сведения о стоимости предоставления муниципальной услуги**

Муниципальная услуга носит заявительный характер и предоставляется Администрацией бесплатно.

**1.6. Описание заявителей, имеющих право на получение муниципальной услуги**

1.6.1.Право на получение муниципальной услуги по предоставлению справок, имеют физические и юридические лица.

От имени заявителей заявления о предоставлении муниципальной услуги могут подавать:

- лица, имеющие право без доверенности действовать от имени юридического лица,

-представители, действующие в силу полномочий, основанных на доверенности.

**2. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**

2.1Порядок, форма, место размещения и способы получения справочной информации о муниципальной услуге, в том числе на стендах в местах предоставления муниципальной услуги .

2.1.1. Информация о муниципальной услуге по выдаче справок, предоставляется непосредственно в Администрации поселения, а также с использованием средств телефонной связи, электронного информирования, вычислительной и электронной техники, посредством размещения на Интернет-сайте Администрации поселения, в средствах массовой информации, размещения информации на информационных стендах.

2.1.2. Сведения о местах нахождения и телефонах ответственных лиц Администрации поселения, участвующих в выдаче справок, размещаются на информационных стендах Администрации, на Интернет-сайте Администрации поселения.

2.1.3. Информация о процедуре выдачи, формам и содержанию справок, сообщается при личном обращенииполучателей муниципальной услуги, включая обращение по электронной почте, по номерам телефонов для справок, размещается на Интернет-сайтах, в средствах массовой информации,  на информационных стендах Администрации поселения и в раздаточных информационных материалах (памятках).

Информация о процедуре предоставления муниципальной услуги предоставляется бесплатно.

2.1.4. Информирование получателей муниципальной услуги  осуществляется должностным лицом Администрации поселения (при личном обращении, по телефону, письменно или по электронной почте).

Время ожидания  получения от работника администрации поселения, информации о процедуре выдачи справки при личном обращении получателей муниципальной услуги не должно превышать 15 минут.

Письменные обращения получателей муниципальной услуги о порядке ее предоставления рассматриваются работниками администрации поселения, с учетом времени подготовки ответа заявителю в срок, не превышающий 7-ми рабочих дней с момента получения обращения.

Информирование получателей муниципальной услуги  о порядке ее предоставления по электронной почте по возможности осуществляется в режиме реального времени или не позднее тридцати дней с момента получения обращения.

2.1.5. При ответах на телефонные звонки и устные обращения, работники Администрации поселения подробно информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего телефонный звонок. Время разговора не должно превышать 15 минут.

2.1.6. Раздаточные информационные материалы (памятки) находятся в помещениях, предназначенных для приема получателей муниципальной услуги, раздаются на сходах граждан в поселениях, местах массового собрания граждан.

2.1.7. На информационных стендах, размещаемых в помещениях Администрации поселения, содержится следующая информация:

-перечень муниципальных услуг, предоставляемых Администрацией поселения и документов, необходимых для  их получения;

-образец заявления получателей муниципальной услуги;

       -перечень оснований для отказа гражданину в приеме документов для предоставления муниципальной услуги;

- график приема граждан, номера телефонов, адрес Интернет-сайта и электронной почты;

         - круг заявителей;

          -перечень оснований для отказа гражданину в предоставлении муниципальной услуги;

- исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, требования к оформлению указанных документов, а также перечень документов, которые заявитель вправе представить по собственной инициативе;

- результаты предоставления муниципальной услуги, порядок выдачи документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги;

- срок предоставления муниципальной услуги;

- порядок, размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление муниципальной услуги;

- исчерпывающий перечень оснований для приостановления сроков или отказа в предоставлении муниципальной услуги;

- о праве  заявителя на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги;

- формы заявлений (уведомлений, сообщений), используемые при предоставлении муниципальной услуги.

На официальном сайте Администрации содержится следующая справочная информация:

- место нахождения и график работы Администрации;

- адреса официального сайта, а также электронной почты и (или) формы обратной связи Администрации в сети «Интернет».

Телефон – автоинформатор не предусмотрен.

2.1.8. Административный регламент Администрации Большекрепинского сельского поселения Родионово-Несветайского района Ростовской области по предоставлению  муниципальной услуги по выдаче справок, подлежит размещению  на Интернет-сайте Администрации поселения .

2.1.9. Письменные обращения получателей муниципальной услуги рассматриваются работниками Администрации поселения, участвующими в предоставлении муниципальной услуги, с учетом времени подготовки ответа заявителю в срок, не превышающий 30 дней с момента регистрации обращения.

**2.2. Способ получения муниципальной услуги**

2.2.1. Получатель муниципальной услуги имеет право:

заказать и получить справку, лично;

заказать справку, лично и получить с помощью иного физического лица, оформив доверенность;

заказать справку и получить лично;

заказать справку и получить с помощью иного физического лица, оформив доверенность;

заказать справку,  через социального работника и получить лично;

заказать справку, через социального работника и получить с его помощью;

заказать справку, с помощью иного физического лица, оформив доверенность и получить лично;

заказать и получить справку, с помощью иного физического лица, оформив доверенность.

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

2.3.1. Максимальное время ожидания в очереди при подаче заявления для предоставления муниципальной услуги не должно превышать 15 минут.

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

**2.4. Другие положения, характеризующие требования к исполнению муниципальной услуги**

         2.4.1. Ограничения по количеству заказываемых одновременно справок отсутствует.

         2.4.2. При оформлении заказа и получении муниципальной услуги лично, обязательным документом является паспорт гражданина.

         2.4.3. При оформлении заказа на муниципальную услугу и получении муниципальной услуги с помощью иного физического лица обязательными документами являются паспорт  данного физического лица, доверенность заказчика.

         2.4.4.  При оформлении заказа на муниципальную услугу и получении муниципальной услуги с помощью социального работника обязательными документами являются служебное удостоверение социального работника и письменное заявление заказчика на предоставление муниципальной услуги.

         2.4.5. При иных способах получения муниципальной услуги при личном получении муниципальной услуги заказчиком обязательным документом является паспорт  заказчика.

         2.4.6. За качество предоставления сведений при оформлении заказа на муниципальную услугу ответственность несет заказчик муниципальной услуги в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2.4.7. За качество предоставления информации в справке, несет Администрация поселения в соответствии с законодательством Российской Федерации.

**2.5. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными и иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги**

2.5.1. Документы и информация, которые заявитель должен представить самостоятельно:

 - заявление о предоставлении муниципальной услуги;

- документ, удостоверяющий личность гражданина (для физических лиц);

- доверенность (в случае обращения представителя заявителя);

- правоустанавливающие документы на объект недвижимости (в случае если права не зарегистрированы в Росреестре);

-свидетельство о рождении;

-свидетельство о смерти.

2.5.2.Сотрудник Администрации не вправе требовать от заявителя предоставления документов, не предусмотренных настоящим Административным регламентом***.***

**2.6. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов на  предоставление муниципальной услуги.**

  Основаниями для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, является не предоставление необходимых документов в соответствии с настоящим административным регламентом.

**2.7.  Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги**

  Гражданину может быть отказано в получении муниципальной услуги по следующим основаниям:

         в случае не предоставления необходимых документов для осуществления муниципальной услуги;

в случае отказа заказчиком в предоставлении сведений, необходимых для регистрации обращения;

в случае нарушения заказчиком способа получения муниципальной услуги;

в случае отсутствия у Администрации поселения правовых оснований  осуществления муниципальной услуги;

в случае отсутствия в перечне выдаваемых справок Администрацией поселения запрашиваемого варианта справки;

в случае нарушения в оформлении доверенности для заказа и (или) получения муниципальной услуги представителем заказчика;

в случае выявления Администрацией поселения ложных сведений, предоставленных заказчиком при оформлении муниципальной услуги.

**2.8.  Требования к оборудованию мест оказания**

**муниципальной услуги**

2.8.1. Прием граждан и юридических лиц для оказания муниципальной услуги осуществляется согласно графику работы, настоящего административного регламента.

2.8.2. Помещения, выделенные для предоставления муниципальной услуги, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам, а  также соответствовать требованиям к обеспечению условий доступности для инвалидов:

-условия доступа к объектам и предоставляемым в них услугах;

-возможность самостоятельно или с помощью сотрудников, предоставляющих услуги, передвижения по территории, на которой расположены объекты, входа в такие объекты и выхода из них;

-возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в объекты, в том числе с использованием кресла-коляски и при необходимости с помощью  должностных лиц, предоставляющих муниципальные услуги;

-надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам и услугам с учетом ограничений их жизнедеятельности;

-дублированием необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации знаками, выполненными рельефно-точечными шрифтом Брайля.

2.8.3. Для ожидания гражданам отводится специальное место, оборудованное стульями.

2.8.4. Рабочие места должностных лиц, осуществляющих рассмотрение обращений граждан, оборудуются средствами вычислительной техники (как правило, один компьютер с доступом к информационным ресурсам администрации, информационно-справочным системам) и оргтехникой, позволяющими организовать исполнение функции в полном объеме (выделяются бумага, расходные материалы, канцелярские товары в количестве, достаточном для исполнения функции по рассмотрению обращении граждан).

2.8.5. Места для проведения личного приема граждан и юридических лиц оборудуются стульями, столами, обеспечиваются канцелярскими принадлежностями для написания письменных обращений, информационными стендами.

2.8.6. В местах предоставления муниципальной услуги предусматривается оборудование доступных мест общественного пользования .

**2.9. Показателем доступности и качества муниципальной услуги являются:**

-      максимальная минимизация времени ожидания приема;

-      оптимальные сроки предоставления муниципальной услуги;

-      максимальная минимизация количества обоснованных жалоб;

-      достоверность, правдивость, актуальность и полнота информации о порядке предоставления муниципальной услуги;

-      возможность получить информацию по вопросам предоставления му­ниципальной услуги по различным каналам, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий;

-      удовлетворенность граждан организацией, качеством и доступностью муниципальной услуги;

            - сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи на объектах;

            - допуск на объекты сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

  -допуск на объекты собаки – проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного в соответствии с приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22.06.2015 № 386н «Об утверждении формы документа, подтверждающего специальное обучение собаки-проводника, и порядка его выдачи»;

-оказание сотрудниками, предоставляющими услуги иной, необходимой инвалидам помощи в преодолении барьеров, имеющих право на получение услуг и использование объектов наравне с другими лицами;

- расположенность в зоне доступности к основным транспортным магистралям;

- соблюдение установленных Административным регламентом сроков предоставления муниципальной услуги;

- наличие необходимого и достаточного количества должностных лиц, а также помещений, в которых осуществляется прием документов от заявителей, в целях соблюдения установленных Административным регламентом сроков предоставления муниципальной услуги.

**2.10. Взаимодействие заявителя с должностными лицами Администрации при  предоставлении муниципальной услуги.**

Взаимодействие заявителя с должностными лицами Администрации осуществляется при подаче документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, а также при выдаче результата предоставления муниципальной услуги:

Количество взаимодействий заявителя с должностными лицами (специалистами) Администрации – не более двух.

Продолжительность взаимодействия заявителя с должностными лицами  (специалистами) Администрации не должна превышать 15 минут.

**3. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР, ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ. В ТОМ ЧИСЛЕ ОСОБЕННОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ**.

**3.1. Прием и обработка заказа на муниципальную услугу.**

3.1.1. Основанием для начала исполнения муниципальной услуги является личное обращение заказчика, либо обращение заказчика по телефону, электронной почте, через иное физическое лицо, социального работника.

3.1.2. Обращением в случае личного обращения либо через иное физическое лицо или социального работника является устное или письменное заявление на предоставление муниципальной услуги.

3.1.3. Обращением в случае заказа муниципальной услуги по телефону является устное заявление на предоставление муниципальной услуги, зафиксированное должностным лицом Администрации.

3.1.4. Обращением в случае заказа муниципальной услуги по электронной почте является заполненный в электронном виде бланк заявления на предоставление муниципальной услуги.

3.1.5. Должностное лицо Администрации, ответственный за оформление заказа на предоставление муниципальной услуги:

3.1.5.1. В случае личного обращения заказчика проверяет паспорт заказчика. При его отсутствии отказывает в оформлении заказа на предоставлении муниципальной услуги. При его наличии и совпадении документальных данных с параметрами заказчика приступает к оформлению заказа в следующей последовательности действий:

3.1.5.1.1. Уточняет вид необходимой услуги.

3.1.5.1.2. Предоставляет бланк заявления на предоставление муниципальной услуги и консультирует заказчика о его правильном заполнении.

3.1.5.1.3. В случае устного заявления вносит сведения в журнал учета заказов на муниципальную услугу.

3.1.5.1.4. В случае если от заказчика требуются дополнительные документы для получения услуги, информирует его об их наименовании, причине требования и сроках предоставления.

3.1.5.1.5. В случае если дополнительные документы для получения услуги не требуются, информирует о времени и месте получения услуги.

3.1.5.2. В случае обращения заказчика с помощью иного физического лица проверяет паспорт  данного лица, содержание доверенности заказчика на предоставление муниципальной услуги. Если отсутствует хотя бы один документ из перечисленных или не соответствует установленным требованиям, должностное лицо отказывает в оформлении заказа, при этом объясняет причину отказа и консультирует о возможных вариантах ее устранения. Если указанные документы в наличии и соответствуют установленным требованиям, приступает к оформлению заказа в следующей последовательности действий:

3.1.5.2.1. Уточняет вид необходимой услуги.

3.1.5.2.2. Предоставляет бланк заявления на предоставление муниципальной услуги и консультирует заказчика о его правильном заполнении.

3.1.5.2.3. В случае устного заявления вносит сведения в журнал учета заказов на муниципальную услугу.

3.1.5.2.4. В случае, если от заказчика требуются дополнительные документы для получения услуги, информирует его об их наименовании, причине требования и сроках предоставления.

3.1.5.2.5. В случае если дополнительные документы для получения услуги не требуются, информирует о времени и месте получения услуги.

3.1.5.3. В случае обращения заказчика с помощью социального работника, проверяет служебное удостоверение данного работника, содержание заявления заказчика на предоставление муниципальной услуги. Если отсутствует хотя бы один документ из перечисленных или не соответствует установленным требованиям, должностное лицо Администрации отказывает в оформлении заказа, при этом объясняет причину отказа и консультирует о возможных вариантах ее устранения. Если указанные документы в наличии и соответствуют  установленным требованиям, приступает к оформлению заказа в следующей последовательности действий:

3.1.5.3.1. Уточняет вид необходимой услуги.

3.1.5.3.2. Предоставляет бланк заявления на предоставление муниципальной услуги и консультирует заказчика о его правильном заполнении.

3.1.5.3.3. В случае устного заявления вносит сведения в журнал учета заказов на муниципальную услугу.

3.1.5.3.4. В случае если от заказчика требуются дополнительные документы для получения услуги, информирует его об их наименовании, причине требования и сроках предоставления.

3.1.5.3.5. В случае если дополнительные документы для получения услуги не требуются, информирует о времени и месте получения услуги.

**3.2. Сроки исполнения муниципальной услуги**

3.2.1.  Все обращения граждан о предоставлении муниципальной услуги подлежат исполнению в сроки, утвержденные данным  административным регламентом:

3.2.1.1. В случае необходимости получения справки заказчиком муниципальной услуги или его представителем сразу после обращения, справка выдается в этот же день в течение 15 минут после оформления заказа, при наличии всех необходимых условий.

3.2.1.2. При способе исполнения муниципальной услуги «заказать и получить справку лично» время ожидания в очереди не должно превышать 15 минут, время оформления заказа составляет 10 минут. Если заказ на муниципальную услугу осуществлен с 8.00 до 12.00, то выдача справки осуществляется на следующий день с 8.00 до 12.00.

 3.2.1.3. При способе исполнения муниципальной услуги «заказать справку лично и получить с помощью иного физического лица, оформив доверенность» время ожидания в очереди не должно превышать 15 минут, время оформления заказа составляет 10 минут. Если заказ на муниципальную услугу осуществлен с 8.00 до 12.00, то выдача справки осуществляется на следующий день с 8.00 до 12.00.

3.2.1.4. При способе исполнения муниципальной услуги «заказать справку по телефону и получить лично» продолжительность телефонного разговора не должна превышать 10 минут. Если заказ на муниципальную услугу осуществлен с 8.00 до 12.00, то выдача справки осуществляется на следующий день с 8.00 до 12.00.

3.2.1.5 При способе исполнения муниципальной услуги «заказать справку по телефону и получить с помощью иного физического лица, оформив доверенность» продолжительность телефонного разговора не должна превышать 10 минут. Если заказ на муниципальную услугу осуществлен с 8.00 до 12.00, то выдача справки осуществляется на следующий день с 8.00 до 12.00.

3.2.1.6. При способе исполнения муниципальной услуги «заказать справку по электронной почте и получить лично» срок рассмотрения заявки должностным лицом и подготовкой справки не должен превышать двух календарных дней со дня, следующего за днем получения заказа на муниципальную услугу. Выдача справки осуществляется на третий день со дня, следующего за днем получения заказа на муниципальную услугу с 8.00 до 12.00. Если указанный день выпадает на выходные или официальные праздничные дни, (установленные законодательством Российской Федерации), то выдача справки осуществляется в следующий первый рабочий день с 8.00 до 12.00.

3.2.1.7.  При способе исполнения муниципальной услуги «заказать справку по электронной почте и получить с помощью иного физического лица, оформив доверенность», срок рассмотрения заявки должностным лицом  администрации и подготовкой справки не должен превышать двух календарных дней со дня, следующего за днем получения заказа на муниципальную услугу. Выдача справки осуществляется на третий день со дня, следующего за днем получения заказа на муниципальную услугу с 8.00 до 12.00. Если указанный день выпадает на выходные или официальный праздничные дни, (установленные законодательством Российской Федерации), то выдача справки осуществляется в следующий первый рабочий день с 8.00 до 12.00.

3.2.1.8. При способе исполнения муниципальной услуги «заказать справку через социального работника и получить лично» социальный работник обслуживается без очереди, время оформления заказа составляет 10 минут. Если заказ на муниципальную услугу осуществлен с 8.00 до 12.00, то выдача справки осуществляется на следующий день с 8.00 до 12.00.

3.2.1.9. При способе исполнения муниципальной услуги «заказать справку через социального работника и получить с его помощью» социальный работник обслуживается без очереди, время оформления заказа составляет 10 минут. Если существует необходимость, справка оформляется  в его присутствии и выдается незамедлительно. Если такая необходимость отсутствует, то время оформления и выдачи справки устанавливается по личной договоренности между социальным работником и должностным лицом  Администрации поселения.

3.2.1.10. При способе исполнения муниципальной услуги «заказать справку с помощью иного физического лица, оформив доверенность и получить лично» время ожидания в очереди не должно превышать 15 минут, время оформления заказа составляет 10 минут. Если заказ на муниципальную услугу осуществлен с 8.00 до 12.00, то выдача справки осуществляется на следующий день с 8.00 до 12.00.

3.2.1.11. При способе исполнения муниципальной услуги «заказать и получить справку с помощью иного физического лица, оформив доверенность» время ожидания в очереди не должно превышать 15 минут, время оформления заказа составляет 10 минут. Если заказ на муниципальную услугу осуществлен с 8.00 до 12.00, то выдача справки осуществляется на следующий день с 8.00 до 12.00.

3.2.1.12. Максимальный срок исполнения муниципальной услуги  - не более 30 дней.

3.2.2. В случае, если заказчик муниципальной услуги при любых способах ее исполнения не забрал справку в установленные настоящим регламентом сроки, он имеет право ее забрать в течение семи календарных рабочих дней в установленное в эти дни время для выдачи справок. При истечении семидневного срока заказ необходимо оформить повторно.

**3.3. Подготовка и выдача справки .**

3.3.1. Основанием для начала подготовки должностным лицом Администрации справки, является регистрация обращения заявителя по предоставлению муниципальной услуги.

3.3.2. Должностное лицо Администрации поселения определяет сроки исполнения муниципальной услуги.

3.3.3. При подготовке справки,  должностное лицо Администрации поселения использует сведения, содержащиеся в документах представленных заказчиком или его представителем, в базах данных Администрации поселения, в муниципальных, областных и федеральных нормативных правовых актах.

3.3.4. Бланк справки, заполняется должностным лицом Администрации поселения лично в письменной форме или в электронном виде, заполняются все необходимые графы. На справку ставится официальная печать Администрации поселения. Справке присваивается порядковый номер и дата выдачи.

3.3.5. Справка регистрируются в журнале по учету заказов на муниципальную услугу или в журнале исходящей документации.

**3.4. Порядок продления сроков оказания муниципальной услуги.**

3.4.1. Срок исполнения муниципальной услуги должностным лицом Администрации может быть продлен по следующим основаниям:

3.4.1.1. Необходимость представления заказчиком муниципальной услуги дополнительных документов и сведений для подготовки справки с учетом ее специфики. В этом случае должностное лицо Администрации поселения формирует перечень документов и необходимых сведений для подготовки справки, информирует об этом заказчика муниципальной услуги или его представителя лично или по телефону, устанавливает дату и время выдачи справки.

3.4.1.2. Необходимость в уточнении сведений, представленных заказчиком муниципальной услуги или его представителем. В этом случае должностное лицо Администрации поселения формирует перечень сведений, требующих уточнения для подготовки справки, информирует об этом заказчика муниципальной услуги или его представителя лично или по телефону, устанавливает дату и время выдачи справки.

3.4.1.3. Форс-мажорные обстоятельства, не зависящие от должностного лица Администрации поселения. В этом случае должностное лицо Администрации поселения информирует об этом заказчика муниципальной услуги или его представителя лично или по телефону, объясняет причины увеличения срока и устанавливает дату и время выдачи справки.

**4.  ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА**

4.1. Текущий контроль за соблюдением настоящего Административного регламента осуществляется Главой Администрации сельского поселения .

4.2. Текущий контроль,   за предоставлением муниципальной услуги, осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения должностным лицом настоящего Административного регламента.

4.3. Текущий контроль,  за предоставлением муниципальной услуги, осуществляется на постоянной основе.

4.4. Контроль полноты и качества предоставления муниципальной услуги включает проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц, ответственных за предоставление муниципальной услуги.

4.5. Проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляются на основании актов Администрации Большекрепинского сельского поселения.

Проверки могут быть плановыми (осуществляться на основании полугодовых или годовых планов работы Администрации Большекрепинского  сельского поселения)и внеплановыми.

4.6. Решение о проведении внеплановой проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги принимается в следующих случаях:

4.6.1. В связи с проверкой устранения ранее выявленных нарушений требований административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги;

4.6.2. Обращений граждан с жалобами на нарушения их прав и законных интересов действиями (бездействием) должностных лиц, ответственных за предоставление муниципальной услуги.

4.7. Результаты проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги оформляются актом, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

4.8. По результатам контроля в случае выявления нарушений прав заявителей осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.9. Контроль,  за предоставлением муниципальной услуги со стороны заявителей, осуществляется путем получения информации, предусмотренной настоящим административным регламентом, а также путем обжалования действий (бездействия) должностного лица, принимаемого им решения при предоставлении муниципальной услуги.

**5.  ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ ДЕЙСТВИЙ  (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ОРГАНА. ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО МУНИЦИПАЛЬНУЮ УСЛУГУ, А ТАКЖЕ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ**

5.1. Информация для Заявителя о его праве подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) должностных лиц при предоставлении муниципальной услуги (далее – жалоба).

Заявители имеют право на обжалование действий (бездействия) должностных лиц, ответственных за  предоставлении муниципальной услуги, в досудебном и судебном порядке.

Жалоба может быть подана заявителем  при отказе в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами.

Жалоба может быть подана при отказе органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу,  предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу или должностного лица, предоставляющего муниципальную услугу возможно в случае, если решения и действия (бездействие) которых обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона.

5.2. Предмет жалобы.

Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

5.2.1. Нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги, запроса, указанного в статье 15.1.  Федерального закона;

5.2.2. Нарушение срока предоставления муниципальной услуги. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) Администрации, должностного лица, возможно в случае, если на Администрацию, должностное лицо, исполняющего  обязанности по выдаче справок, решения и действия (бездействия) которых обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона;

5.2.3. Требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

5.2.4. Отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у Заявителя;

5.2.5. Отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) Администрации, должностного лица возможно в случае, если на Администрацию, решения и действия (бездействие) которых обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи  16 Федерального закона;

5.2.6. Затребование с Заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

5.2.7. Отказ Администрации, предоставляющей муниципальную услугу, должностного лица  Администрации, предоставляющего муниципальную услугу,   предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона, или их работников в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) Администрации, должностного лица, возможно в случае, если на Администрацию, решения и действия (бездействие) которой обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи  16 Федерального закона;

5.2.8. Нарушение срока и порядка выдачи документов по результатам предоставления муниципальной услуги;

5.2.9. Приостановление предоставления муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами. В указанном  случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) Администрации, должностного лица, возможно в случае, если на Администрацию, решения и действия (бездействие) которой обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона.

5.3. . Структурные подразделения и отраслевые (функциональные) органы Администрации и уполномоченные на рассмотрение жалобы должностные лица, которым может быть направлена жалоба.

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.

5.4. Порядок подачи жалобы.

5.4.1. Жалоба на решения и действия (бездействие) должностного лица Администрации подается непосредственно в Главе Администрации, предоставляющий муниципальную услугу.

5.4.2. Жалоба на решения и действия (бездействие) Главы Администрации предоставляющей муниципальную услугу, подается в орган местного самоуправления.

5.4.3. В письменной форме на бумажном носителе, в том числе почтовым отправлением или в ходе личного приема заявителя. В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.4.4. В электронном виде.

5.4.5. В электронном виде жалобы могут быть поданы заявителем посредством:

5.4.5.1. Официального сайта Администрации поселения, предоставляющей муниципальную услугу, в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

5.4.5.2. Электронной почты Администрации поселения, предоставляющей муниципальную услугу.

5.4.5.3. Заявитель, подавший жалобу, несет ответственность в соответствии с законодательством за достоверность сведений, содержащихся в представленной жалобе.

5.5. Порядок рассмотрения жалобы.

5.5.1. Жалобы на решения и действия (бездействие) органов местного самоуправления, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц, муниципальных служащих органа местного самоуправления рассматриваются руководителями органов местного самоуправления, которые обеспечивают:

5.5.2. Прием и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями настоящих Правил.

5.5.3. Направление жалоб в уполномоченный на их рассмотрение орган в соответствии с [пунктом 5.4.1.](file:///J%3A%5C%D1%80%D0%B5%D0%B3%D0%BB%D0%B0%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82%20%D0%B6%D0%B8%D0%BB%D0%B8%D1%89%D0%BA%D0%B0.doc#P104) настоящего регламента.

5.5.4. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения, предусмотренного статьей 5.3 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях, или признаков состава преступления должностные лица, указанные в настоящем разделе административного регламента, незамедлительно направляют соответствующие материалы в органы прокуратуры.

5.5.6.  Администрация, предоставляющая муниципальные услуги,  уполномоченное должностное лицо обеспечивают:

5.5.6.1. Оснащение мест приема жалоб.

5.5.6.2. Информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) Администрации, предоставляющей муниципальные услуги, их должностных лиц, посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальных услуг, на  официальном сайте.

5.5.6.3. Консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) Администрации, должностных лиц, муниципальных служащих Администрации,  в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме.

5.5.6.4. Жалоба, поступившая в Администрацию, 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  нормативными актами Администрации.

По результатам рассмотрения жалобы Администрация, предоставляющая муниципальную услугу, принимает одно из следующих решений:

- удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, муниципальную услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления 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;

- отказывает в удовлетворении жалобы.

В случае обжалования отказа Администрации поселения, предоставляющей муниципальную услугу, 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.

5.5.6.6. При удовлетворении жалобы, уполномоченный на ее рассмотрение Глава Администрации поселения, 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.

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

5.5.6.8. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

- Наименование  Администрации поселения или уполномоченного должностного лица, рассмотревших жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) лиц, принявших решение по жалобе.

- Номер, дата, место принятия решения, включая сведения о лице, решение и действие (бездействие) которого обжалуются.

- Фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя.

- Основания для принятия решения по жалобе.

- Принятое по жалобе решение.

- В случае, если жалоба признана обоснованной, – сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной услуги.

- Порядок обжалования принятого по жалобе решения.

5.5.6.9. Ответ по результатам рассмотрения жалобы на решения и действия (бездействие), должностного лица, подписывается Главой Администрации.

5.5.6.11. Ответ по результатам рассмотрения жалобы не позднее дня, следующего за днем принятия решения, может быть представлен по желанию заявителя в форме электронного документа, подписанного электронной подписью Главы Администрации, предоставляющего муниципальную услугу, уполномоченного должностного лица.

5.5.6.12. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе по результатам рассмотрения жалобы заявителю дается информация о действиях, осуществляемых Администрацией, предоставляющей муниципальную услугу, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения муниципальной услуги.

5.5.6.13. В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению, в ответе, по результатам рассмотрения жалобы заявителю даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

5.5.6.14. Глава Администрации, уполномоченное должностное лицо, предоставляющие муниципальную услугу, отказывают в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

- Наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям.

- Подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

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

5.5.6.15. Глава Администрации, должностное лицо предоставляющие муниципальную услугу,   могут оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

- Наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи.

- Отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

5.5.6.16. Глава Администрации, должностное лицо, предоставляющие муниципальную услугу, сообщают заявителю об оставлении жалобы без ответа с указанием причин принятого решения в течение 3 рабочих дней со дня регистрации жалобы.

5.6. 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.

Если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе вновь направить обращение к соответствующему должностному лицу Администрации .

5.7. Заявители могут сообщить о нарушении своих прав и законных интересов, неправомерных решениях, действиях или бездействии должностных лиц Администрации, нарушении положений настоящего административного регламента, некорректном поведении или нарушении служебной этики по номеру телефону, указанному на официальный сайте Администрации   поселения.

5.8. Заявители вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, действия или бездействие должностных лиц Администрации поселения в судебном порядке.

5.9. Ответственность , за нарушение установленного порядка оформления и выдачи документов по существу заявления, наступает в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.10. Положения Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», устанавливающие порядок рассмотрения жалоб на нарушения прав граждан и организаций при предоставлении государственных и муниципальных услуг, не распространяются на отношения, регулируемые Федеральным законом от 02. 05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".