

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ  
по предоставлению муниципальной услуги  
«Выдача справок и иных документов с места жительства»**

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

**1.1. Предмет регулирования.**

Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Выдача справок и иных документов с места жительства» (далее – административный регламент), разработан в целях оптимизации, повышения качества предоставления и доступности получения муниципальной услуги «Выдача справок и иных документов с места жительства».

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

**1.2. Круг заявителей.**

Заявителями на предоставление муниципальной услуги являются:

- физические лица;
- юридические лица.

При предоставлении муниципальной услуги от имени заявителей вправе выступать их законные представители в силу наделения их полномочиями в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

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

Информирование о предоставлении муниципальной услуги осуществляется:

Администрацией Клетнянского района, а именно: Отделом по работе с городским поселением администрации Клетнянского района расположенным по адресу: 242820, Брянская обл., п. Клетня, ул. Ленина, № 92, тел. /факс 8(48338) 9-10-69, официальный сайт в сети Интернет: <http://www.adm-kletnya.ru>.

Режим работы:

Понедельник	8.30 - 17.45, перерыв на обед с 13.00 до 14.00
Вторник	8.30 - 17.45, перерыв на обед с 13.00 до 14.00
Среда	8.30 - 17.45, перерыв на обед с 13.00 до 14.00
Четверг	8.30 - 17.45, перерыв на обед с 13.00 до 14.00
Пятница	8.30 - 16.30, перерыв на обед с 13.00 до 14.00

Выходные дни: суббота, воскресенье.

Получить информацию по вопросам предоставления муниципальной услуги можно путем обращения в Муниципальное бюджетное учреждение «Центр государственных и муниципальных услуг «Мои документы» Клетнянского района Брянской области» (МБУ «МФЦ» Клетнянского района) расположенное по адресу: 242820, Брянская обл., п. Клетня, ул. Ленина, № 87.

Режим работы:

Понедельник	9.00 - 17.00
Вторник	8.30 - 18.00

Среда	8.30 - 18.00
Четверг	8.30 – 20.00
Пятница	8.00 – 17.00
Суббота	8.00 – 16.00

Выходной день: воскресенье.

Также получение информации о предоставлении муниципальной услуги возможно через Единый портал государственных и муниципальных услуг [www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru), портал государственных услуг Брянской области [32.gosuslugi.ru](http://32.gosuslugi.ru).

Настоящий административный регламент по предоставлению муниципальной услуги размещается на официальном сайте администрации Клетнянского района в информационно-телекоммуникационной сети Интернет: [www.adm-kletnya.ru](http://www.adm-kletnya.ru) в порядке, установленном федеральным законодательством, регламентирующим обеспечение доступа к информации о деятельности органов местного самоуправления и изданным муниципальным актам.

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

Основными требованиями к информированию являются:

- достоверность и полнота информирования о муниципальной услуге;
- четкость в изложении информации о муниципальной услуге;
- удобство и доступность получения информации о муниципальной услуге;
- наглядность форм подачи материала;
- оперативность предоставления информации о муниципальной услуге.

Информирование организуется индивидуально или публично. Форма информирования может быть устной или письменной.

Получить информацию по вопросам предоставления муниципальной услуги заявители могут обратившись в отдел по работе с городским поселением администрации Клетнянского района, МБУ «МФЦ» Клетнянского района», на сайте администрации Клетнянского района: [www.adm-kletnya.ru](http://www.adm-kletnya.ru), на Едином портале государственных и муниципальных услуг [www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru), портале государственных услуг Брянской области [32.gosuslugi.ru](http://32.gosuslugi.ru).

1.4. Порядок получения консультаций по предоставлению муниципальной услуги.

Консультирование заявителей по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляют специалисты отдела по работе с городским поселением администрации Клетнянского района, специалисты МБУ «МФЦ» Клетнянского района):

- при личном обращении (устные обращения);
- по телефону;
- путем направления письменного ответа;
- путем размещения информации на стенде в месте исполнения муниципальной услуги;

Специалист осуществляющий устное консультирование, должен принять все необходимые меры для дачи полного ответа на поставленные вопросы, в случае необходимости с привлечением других специалистов. Если специалист не может в данный момент ответить на вопрос самостоятельно, или для подготовки ответа требуется продолжительное время, специалист, осуществляющий индивидуальное устное консультирование, может предложить заявителю обратиться за необходимой информацией в письменном виде, либо согласовать другое время для устного информирования, предложить дать консультацию в двухдневный срок по контактному телефону, указанному заявителем.

При осуществлении консультирования по телефону, ответ на телефонный звонок должен начинаться с предоставления специалистом информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности 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 лицо, осуществляющее консультирование, должно кратко подвести итоги и перечислить меры, которые надо принять (кто именно, когда и что должен сделать). Время разговора не должно превышать 10 минут. При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) другому специалисту или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию. В случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, специалист, принявший звонок, может предложить заинтересованному лицу обратиться за необходимой информацией в письменном виде, либо назначить другое, удобное для заинтересованного лица, время для устного информирования.

Письменное консультирование заявителя по средствам почтовой связи осуществляется при получении от него письменного обращения о предоставлении письменной информации по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе ходе предоставления муниципальной услуги. Письменный ответ на обращение готовится в течение 30 дней со дня регистрации такого обращения. 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.

Также информирование может осуществляться путем размещения информационных материалов на стендах в помещениях, где предоставляется муниципальная услуга, публикации информационных материалов в официальном печатном издании Клетнянского района - газете «Новая жизнь», на сайте администрации Клетнянского района в сети «Интернет».

Информационные материалы должны содержать:

- исчерпывающую информацию о порядке предоставления муниципальной услуги;
- текст настоящего административного регламента (полная версия на Интернет-сайте и извлечения на информационных стендах);
- информацию о лице, предоставляющем муниципальную услугу (месторасположение, график работы, график приема заявителей, номер телефона, факса, адреса Интернет-сайта и электронной почты);
- перечень документов, представляемых заявителями для получения 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 и (или) действий (бездействия) должностных лиц, осуществляющих предоставление муниципальной услуги.

Консультирование на Интернет-сайте осуществляется в режиме вопросов-ответов в течение 10 рабочих дней после получения вопроса от заявителя. Датой получения запроса является дата размещения вопроса на Интернет-сайте.

## **II. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**

2.1. Наименование муниципальной услуги «Выдача справок и иных документов с места жительства» (далее муниципальная услуга).

2.2. Данная услуга предоставляется Администрацией Клетнянского района, а именно: Отделом по работе с городским поселением администрации Клетнянского района. Заявление на получение муниципальной услуги можно подать через МБУ «МФЦ»

Клетнянского района», а также путем использования Единого портала государственных и муниципальных услуг [www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru)., портала государственных услуг Брянской области [32.gosuslugi.ru](http://32.gosuslugi.ru).

В случае, если для предоставления муниципальной услуги необходима обработка персональных данных лица, не являющегося заявителем, и если в соответствии с законодательством обработка таких персональных данных может осуществляться с согласия указанного лица, при обращении за получением муниципальной услуги заявитель дополнительно представляет документы, подтверждающие получение согласия указанного лица или его законного представителя на обработку персональных данных указанного лица. Документы, подтверждающие получение согласия, могут быть представлены в том числе в форме электронного документа. Данные требования не распространяются на лиц, признанных безвестно отсутствующими, и на разыскиваемых лиц, место нахождения которых не установлено уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- выдача справок и иных документов с места жительства;
- отказ заявителю в выдаче справок и иных документов с места жительства.

2.4. Сроки предоставления муниципальной услуги.

При обращении заявителя (его законного представителя) лично в Отдел по работе с городским поселением администрации Клетнянского района за предоставлением муниципальной услуги, справка или иной документ с места жительства выдается в течение 20 минут, либо заявитель получает обоснованный отказ. 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.

При обращении для получения муниципальной услуги через МБУ «МФЦ» Клетнянского района», справки и иные документы с места жительства выдаются в течении пяти рабочих дней с момента регистрации заявления.

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

При обращении заявителя через Единый портал государственных и муниципальных услуг [www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru)., портал государственных услуг Брянской области [32.gosuslugi.ru](http://32.gosuslugi.ru) - в трехдневный срок после получения заявления.

2.5. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

- Конституцией Российской Федерации (официальный интернет-портал правовой информации <http://www.pravo.gov.ru>, 01.08.2014, "Собрание законодательства РФ", 04.08.2014, N 31, ст. 4398.);
- Гражданским кодексом Российской Федерации (первоначальный текст документа опубликован в изданиях "Собрание законодательства РФ", 05.12.1994, N 32, ст. 3301, "Российская газета", N 238-239, 08.12.1994.);
- Федеральным законом от 06.10.2003г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (первоначальный текст документа опубликован в изданиях "Собрание законодательства РФ", 06.10.2003, N 40, ст. 3822, "Парламентская газета", N 186, 08.10.2003, "Российская газета", N 202, 08.10.2003.);
- Федеральным законом от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (первоначальный текст документа опубликован в изданиях "Российская газета", N 95, 05.05.2006, "Собрание законодательства РФ", 08.05.2006, N 19, ст. 2060, "Парламентская газета", N 70-71, 11.05.2006.);
- Федеральным законом от 27.07.2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (первоначальный текст документа

опубликован в изданиях "Российская газета", N 168, 30.07.2010, "Собрание законодательства РФ", 02.08.2010, N 31, ст. 4179.);

- Уставом муниципального образования «Клетнянское городское поселение» » («Сборник муниципальных правовых актов Клетнянского городского поселения», от 07.04.2014 №35).

А также иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Брянской области, муниципальными нормативными правовыми актами.

2.6. Для предоставления муниципальной услуги заявителя представляют следующие документы:

- заявление (в случае обращения в МБУ «МФЦ» Клетнянского района);
- паспорт гражданина Российской Федерации с отметкой о регистрации по месту жительства;
- домовую книгу;
- свидетельство о рождении детей;
- свидетельство о заключении брака;
- доверенность на получение справки или иных документов с места жительства в случае, если запрос делается в отношении другого лица.
- иные документы предоставление которых предусмотрено законодательством Российской Федерации при предоставлении муниципальной услуги.

Документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги, должны быть четкими для прочтения. В случае если представляемые вместе с запросом документы, материалы или их копии, составлены на иностранном языке, они подлежат переводу на русский язык в установленном законодательством Российской Федерации порядке.

Все предусмотренные настоящим административным регламентом документы, материалы или их копии, необходимые для предоставления государственной услуги, могут быть поданы заявителем лично, через законного представителя, почтой. Для получения муниципальной услуги в электронной форме заявитель направляет запрос в электронной форме, в том числе с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг [www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru)., портала государственных услуг Брянской области [32.gosuslugi.ru](http://32.gosuslugi.ru).

Заявление (запрос) на получение справки или иных документов с места жительства должно содержать следующие сведения:

а) для заявителя - физического лица:

- фамилию, имя, отчество заявителя и его уполномоченного представителя (если интересы заявителя представляет уполномоченный представитель);
- реквизиты документа, удостоверяющего личность физического лица и его уполномоченного представителя (если интересы заявителя представляет уполномоченный представитель);
- реквизиты документа, подтверждающего полномочия представителя заявителя (если интересы заявителя представляет уполномоченный представитель);
- адрес проживания (пребывания) заявителя;
- подпись заявителя или его уполномоченного представителя, если интересы заявителя представляет уполномоченный представитель);
- конечный результат предоставления услуги;
- при потребности получения нескольких экземпляров сведений – количество экземпляров;
- способ получения результата муниципальной услуги.

б) для заявителя - юридического лица:

- полное наименование заявителя и фамилию, имя, отчество его уполномоченного представителя;

- реквизиты документа, удостоверяющего личность уполномоченного представителя заявителя;
- реквизиты документа, подтверждающего полномочия представителя заявителя;
- юридический адрес (место регистрации);
- подпись уполномоченного представителя заявителя;
- конечный результат предоставления услуги;
- при потребности получения нескольких экземпляров сведений – количество экземпляров;
- способ получения результата муниципальной услуги.

Запрещается требовать от заявителя представления документов и информации или осуществления действий, представление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги.

2.7. Основаниями для отказа заявителю в предоставлении муниципальной услуги является:

- не предоставление заявителем необходимых документов, указанных в настоящем административном регламенте;
- выявление в представленных документах недостоверной или искажённой информации;
- предоставление заявителем документов, которые по форме и (или) содержанию не соответствуют требованиям действующего законодательства Российской Федерации.

Основанием для прекращения процедуры предоставления муниципальной услуги является отзыв заявителем поданной заявки.

2.8. Плата с граждан за предоставление муниципальной услуги не взимается.

2.9. Время ожидания заявителей в очереди для получения муниципальной услуги не должно превышать 25 минут. Продолжительность приема у специалиста для получения муниципальной услуги не должна превышать 20 минут.

2.10. Требования к местам предоставления муниципальной услуги

Помещения, предназначенные для предоставления муниципальной услуги, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормам.

Места информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются информационными стендами. Настоящий административный регламент, а также нормативные правовые акты, регулирующие отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги, предъявляются по требованию заявителя.

Места ожидания и приёма заявителей оборудуются противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

Места ожидания и места приёма заявителей должны соответствовать комфортным условиям, быть оборудованы стульями, столами для возможности оформления документов, обеспечены канцелярскими принадлежностями.

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.

Вход должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию: о наименовании; режиме работы.

2.11. Показатели доступности и качества муниципальной услуги.

Показателями доступности муниципальной услуги является:

- доступность к местам предоставления муниципальной услуги;
- обеспечение беспрепятственного доступа лиц с ограниченными возможностями передвижения к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга;
- обеспечение возможности направления запроса по электронной почте;

- размещение информации о порядке предоставления муниципальной услуги на официальном сайте администрации Клетнянского района;
- возможность получения муниципальной услуги через обращение в МБУ «МФЦ» Клетнянского района»;
- размещение информации и возможность получения муниципальной услуги через Единый портал государственных и муниципальных услуг [www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru), портал государственных услуг Брянской области [32.gosuslugi.ru](http://32.gosuslugi.ru).

Показателями качества предоставления муниципальной услуги являются:

- соблюдение специалистами, участвующими в предоставлении муниципальной услуги, сроков предоставления муниципальной услуги;
- соблюдение сроков ожидания в очереди при предоставлении муниципальной услуги;
- количество поданных в установленном порядке жалоб со стороны заявителей на качество предоставления муниципальной услуги, решения и действия (бездействие) должностных лиц осуществляющих предоставление муниципальной услуги;
- количество отмененных по результатам рассмотрения решений и отказов в предоставлении муниципальной услуги.

### **3. АДМИНИСТРАТИВНЫЕ ПРОЦЕДУРЫ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**

3.1. Предоставление муниципальной услуги включает выполнение следующих административных процедур:

- прием и регистрация заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;
- рассмотрение заявления о предоставлении муниципальной услуги;
- выдача или направление ответа заявителю.

3.1.1. Прием и регистрация заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

Основанием для начала выполнения административной процедуры является поступление от заявителя заявления о предоставлении муниципальной услуги с прилагаемыми к нему документами в МБУ «МФЦ» Клетнянского района».

В случае обращения заявителя в Отдел по работе с городским поселением администрации Клетнянского района заполнение заявления о предоставлении муниципальной услуги не требуется.

Специалист, осуществляющий прием и регистрацию документов:

- а) устанавливает личность заявителя, в том числе проверяет документ, удостоверяющий личность, проверяет полномочия заявителя, в том числе полномочия представителя действовать от его имени;
- б) проверяет наличие всех необходимых документов исходя из соответствующего перечня документов, необходимых для оказания муниципальной услуги;
- в) проверяет соответствие представленных документов установленным требованиям, удостоверившись в том, что:
  - тексты документов написаны разборчиво;
  - фамилии, имена и отчества физических лиц, адреса их места жительства написаны полностью;
  - в документах нет подчисток, приписок, зачеркнутых слов и иных исправлений;
  - документы не исполнены карандашом;
  - документы не имеют серьезных повреждений, наличие которых не позволяет однозначно истолковать их содержание;
- г) сличает представленные экземпляры оригиналов и копий документов;
- д) при установлении фактов отсутствия необходимых документов, несоответствия представленных документов требованиям настоящего административного регламента

специалист, осуществляющий прием документов, уведомляет заявителя о наличии препятствий для оказания муниципальной услуги, объясняет заявителю содержание выявленных недостатков в представленных документах и предлагает принять меры по их устранению.

Заявитель, представивший документы для получения муниципальной услуги, в обязательном порядке информируется специалистом:

- о сроке завершения предоставления муниципальной услуги и порядке получения документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги;
- о возможности отказа в предоставлении муниципальной услуги.

Заявление о предоставлении муниципальной услуги с прилагаемыми к нему документами, поступившее в МБУ «МФЦ» Клетнянского района», в день поступления регистрируется специалистом МБУ «МФЦ» Клетнянского района» и в течение одного рабочего дня передается в администрацию Клетнянского района.

Заявление о предоставлении муниципальной услуги с прилагаемыми к нему документами, поступившее в администрацию Клетнянского района, регистрируется уполномоченным должностным лицом и передается главе администрации для рассмотрения и наложения резолюции, после чего заявление о предоставлении муниципальной услуги с прилагаемыми к нему документами, передается в Отдел по работе с городским поселением должностному лицу, ответственному за предоставление муниципальной услуги.

Максимальный срок выполнения административной процедуры составляет один рабочий день.

#### 3.1.2. Рассмотрение заявления о предоставлении муниципальной услуги.

Основанием для начала выполнения административной процедуры является поступление зарегистрированного заявления специалисту, ответственному за предоставление муниципальной услуги.

Специалист Отдела, ответственный за предоставление муниципальной услуги, рассматривает поступившее заявление с прилагаемыми к нему документами на их соответствие требованиям настоящего административного регламента и законодательства Российской Федерации.

После проверки документов справка или иной документ с места жительства заполняется специалистом, отдела на основании данных содержащихся в оригиналах документов и (или) в установленном порядке заверенных копиях, подписывается главой администрации Клетнянского района и заверяется оттиском печати.

При выявлении оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, указанных в настоящем административном регламенте, специалист Отдела осуществляет подготовку аргументированного отказа в предоставлении муниципальной услуги с указанием причин отказа.

Результатом выполнения административной процедуры является составление справок и иных документов с места жительства или подготовленный аргументированный отказ в предоставлении муниципальной услуги.

#### 3.1.3. Выдача или направление ответа заявителю

Специалист Отдела, ответственный за предоставление муниципальной услуги, регистрирует справку с места жительства или иные запрашиваемые заявителем документы (или отказ в предоставлении муниципальной услуги) в книге исходящей корреспонденции и выдает заявителю на руки, либо передает в МБУ «МФЦ» Клетнянского района» (в случае получения запроса через МБУ «МФЦ» Клетнянского района»).

Результатом выполнения административной процедуры является:  
выдача (направление) справки и иных документов с места жительства;  
выдача (направление) аргументированного отказа в предоставлении справки и иных документов с места.



В случае обращения заявителя со всеми документами в Отдел по работе с городским поселением администрации Клетнянского района и при отсутствии оснований для отказа справки и иные документы с места жительства выдается в течение 20 минут.

3.2. Требования, учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме и особенности предоставления муниципальной услуги в МБУ «МФЦ» Клетнянского района».

При предоставлении муниципальной услуги в электронной форме осуществляются:

- обеспечение доступа заявителей к сведениям о предоставляемой муниципальной услуге на официальном сайте администрации Клетнянского района, а также с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) [www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru), портала государственных услуг Брянской области [32.gosuslugi.ru](http://32.gosuslugi.ru);
- обеспечение возможности получения и копирования заявителями форм заявлений и иных документов, необходимых для получения муниципальной услуги;
- обеспечение возможности подачи заявления и иных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, прием таких документов с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) [www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru), портала государственных услуг Брянской области [32.gosuslugi.ru](http://32.gosuslugi.ru);
- обеспечение возможности получения заявителем сведений о ходе предоставления муниципальной услуги;
- обеспечение возможности получения заявителем результата предоставления муниципальной услуги, если иное не установлено федеральным законом.

При предоставлении муниципальной услуги в МБУ «МФЦ» Клетнянского района» осуществляется:

- представление в установленном порядке информации заявителям и обеспечение доступа заявителей к сведениям о муниципальной услуге. Уполномоченный специалист МБУ «МФЦ» Клетнянского района» осуществляет организационную и консультативную помощь гражданам, обратившимся для получения муниципальной услуги;
- обеспечение возможности получения и копирования заявителями форм заявлений и иных документов, необходимых для получения муниципальной услуги;
- прием документов от заявителей осуществляется специалистами МБУ «МФЦ» Клетнянского района» в день обращения заявителя в порядке очереди или по предварительной записи заявителя (на определенное время и дату).

При обслуживании заявителей из льготных категорий граждан (ветеранов Великой Отечественной войны, инвалидов I и II групп) предусматривается принцип их приоритетности по отношению к другим заявителям, заключающийся в возможности получить консультацию, сдать документы на получение муниципальной услуги и получить подготовленные документы вне очереди;

- взаимодействие МБУ «МФЦ» Клетнянского района» с Отделом по работе с городским поселением администрации Клетнянского района при предоставлении муниципальной услуги;
- получение заявителем результата предоставления муниципальной услуги, если иное не установлено федеральным законом.

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

3.4. За качество предоставления информации в справке и иных документах с места жительства ответственность несет исполнитель муниципальной услуги в соответствии с законодательством Российской Федерации.

#### **4. ПОРЯДОК И ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕМ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**

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

- начальником отдела по работе с городским поселением;
- директором МБУ «МФЦ Клетнянского района».

Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения уполномоченным лицом положений настоящего административного регламента. Контроль за надлежащим исполнением обязанностей по предоставлению услуги, предусмотренной данным административным регламентом, проводится не чаще 2-х раз в год.

Контроль за полнотой и качеством предоставления услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав потребителей результатов предоставления муниципальной услуги, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения потребителей результатов предоставления услуги, а также контроль за решениями и (или) действиями (бездействием) лиц осуществляющих предоставление муниципальной услуги.

Проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляются на основании распоряжений главы администрации Клетнянского района. Проведение проверок может носить плановый характер (осуществляется на основании полугодовых или годовых планов работы), тематический характер (проверка предоставления услуги по видам справок, категорий заявителей) и внеплановый характер (по конкретному обращению заявителя). Для проведения проверки полноты и качества предоставления услуги формируется комиссия, результаты проверки оформляются в виде акта, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

## **5. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И (ИЛИ) ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИХ ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**

Заявитель имеет право подать жалобу на решения и (или) действия (бездействие) должностных лиц осуществляющих предоставление муниципальной услуги (далее - жалоба).

Предметом жалобы может являться: нарушение срока регистрации запроса заявителя; нарушение срока предоставления муниципальной услуги; требование представления заявителем документов не предусмотренных настоящим административным регламентом и законодательством Российской Федерации; отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено настоящим административным регламентом и законодательством Российской Федерации; отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены настоящим административным регламентом и законодательством Российской Федерации; требование внесения заявителем при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами; отказ должностного лица в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги справках и иных документах с места жительства, либо нарушение установленного срока таких исправлений, а также наличия других препятствий для осуществления прав заявителей.

Жалоба на решение и (или) действия (бездействие) должностных лиц отдела по работе с городским поселением администрации Клетнянского района, осуществляющих предоставление муниципальной услуги подается заявителем в администрацию Клетнянского района. Жалоба на решение и (или) действия (бездействие) должностных

лиц МБУ «МФЦ Клетнянского района», осуществляющих предоставление муниципальной услуги подается заявителем директору МБУ «МФЦ Клетнянского района».

Заявитель также имеет право обратиться с жалобой в письменной форме по почте, с использованием официального сайта администрации Клетнянского района, Единого портала госуслуг, а также жалоба может быть принята при личном приеме заявителя.

Жалоба должна содержать:

- наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица решения и (или) действия (бездействие) которого обжалуются;

- фамилию, имя, отчество (при наличии), сведения о месте нахождения 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;

- сведения об обжалуемых решениях и (или) действиях (бездействии) должностного лица;

- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и (или) действием (бездействием) должностного лица.

Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

Жалобы заявителей, поданные в письменной форме на бумажном носителе или форме электронного документа, остаются без рассмотрения 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) место нахождения заявителя, указанные в жалобе.

Жалоба подлежит обязательной регистрации не позднее рабочего дня, следующего за днем ее поступления.

Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа должностного лица в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

- жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, а также в иных формах;

- в удовлетворении жалобы отказывается.

Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее рабочего дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме на бумажном носителе или форме электронного документа.

Решение, вынесенное в результате рассмотрения жалобы, а так же решения и (или) действия (бездействие) должностных лиц осуществляющих предоставление муниципальной услуги могут быть обжалованы в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.