



**Российская Федерация**

**Республика Адыгея**

**Администрация муниципального образования**

**«Дукмасовское сельское поселение»**

х.Дукмасов \_\_.\_\_.2018 г.

№\_\_\_\_

**Проект**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

администрации муниципального образования

«Дукмасовское сельское поселение»

**Об утверждении Административного регламента**

**по предоставлению муниципальной услуги**

**«Выдача бытовой характеристики»**

**в администрации муниципального образования**

**«Дукмасовское сельское поселение»**

В соответствии с Федеральными законами от 06.10.2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и Уставом муниципального образования «Дукмасовское сельское поселение», во исполнение Федерального закона от 27.07.2010г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Администрация Дукмасовского сельского поселения

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Выдача бытовой характеристики» (Приложение).

2. Постановление подлежит официальному обнародованию в соответствии с Уставом МО «Дукмасовское сельское поселение» и разместить на официальном сайте администрации МО «Дукмасовское сельское поселение» в сети «Интернет».

3. Контроль за выполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава муниципального образования

«Дукмасовское сельское поселение»  В.П.Шикенин

Приложение

УТВЕРЖДЕНО

Постановлением администрации

МО «Дукмасовское сельское поселение»

от «­­\_\_»\_\_.2018 № \_\_- п

**Административный регламент  
по предоставлению муниципальной услуги  
«Выдача бытовой характеристики»**

**I. Общие положения**

**1.1.**Предмет регулирования административного регламента.

Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Выдача бытовых характеристик» (далее соответственно – административный регламент, муниципальная услуга) разработан в целях повышения качества предоставления муниципальной услуги, и определяет последовательность и сроки действий (административных процедур), порядок и формы контроля за исполнением административного регламента, порядок и формы обжалования решений и действий (бездействия) Администрации, а также должностных лиц, муниципальных служащих, участвующих в предоставлении муниципальной услуги.

**1.2.**Круг заявителей.

Заявителями, имеющими право на получение муниципальной услуги, являются:

1.2.1. юридические лица;

1.2.2. государственные и правоохранительные органы;

1.2.3. физические лица, зарегистрированные либо постоянно проживающие на территории Дукмасовского сельского поселения;

1.2.4. от имени заявителя могут выступать лица, имеющие право в соответствии с законодательством Российской Федерации представлять интересы заявителя, либо уполномоченные заявителем в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

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

1.3.1. Информация о месте нахождения, графике работы, справочных телефонах, адресе официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее соответственно – официальный сайт, сеть «Интернет») Администрации.

Администрация Дукмасовского сельского поселения (далее – Администрация), расположена по адресу: Республика Адыгея, Шовгеновский район, х.Дукмасов, ул.Ушанева,17.

График работы Администрации: понедельник - четверг: с 08-00 до 16-12 час.; пятница: с 08-00 до 15-12 час.; обеденный перерыв: с 12-00 до 13-00 час.

Справочный телефон: 8(87773) 9-46-23

Адрес официального сайта Администрации в сети «Интернет», содержащего информацию о порядке предоставления муниципальной услуги: wwwdukmasov.ru

Адрес федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»: http://www.gosuslugi.ru/ (далее – Единый портал).

Адрес электронной почты для направления обращений по вопросам предоставления муниципальной услуги: modukmasov.ru @mail.ru

1.3.2. Информация о месте нахождения, графике работы, справочных телефонах, адресе сайта в сети «Интернет» организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги.

Заявители вправе получить муниципальную услугу через государственное бюджетное учреждение Республики Адыгея «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее - МФЦ) в соответствии с соглашением о взаимодействии, заключенным между МФЦ и Администрацией (далее – соглашение о взаимодействии), с момента вступления в силу соглашения о взаимодействии.

Информация о местонахождении, справочных телефонах и графиках работы филиалов МФЦ содержится на официальном сайте МФЦ.

1.3.3. Информация по вопросам предоставления муниципальной услуги, и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, предоставляется:

на информационных стендах в здании Администрации;

на официальном сайте;

на Едином портале;

посредством публикации в средствах массовой информации, издания информационных материалов (брошюр и буклетов);

с использованием средств телефонной связи;

при личном обращении в Администрация, МФЦ.

Заявитель имеет право на получение информации о ходе предоставления муниципальной услуги с использованием средств телефонной связи, электронной почты, Единого портала.

1.3.4. На информационных стендах в здании Администрации, размещается следующая информация:

извлечения из нормативных правовых актов, содержащих нормы, регламентирующие деятельность по предоставлению муниципальной услуги;

извлечения из текста административного регламента;

блок-схема предоставления муниципальной услуги;

перечни документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги;

образцы оформления документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, и требования к ним;

информация о местонахождении, справочных телефонах, адресе официального сайта и электронной почты, графике работы Администрации;

график приема заявителей должностными лицами, муниципальными служащими Администрации;

информация о сроках предоставления муниципальной услуги;

основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги;

порядок информирования о ходе предоставления муниципальной услуги;

порядок получения консультаций;

порядок обжалования решений, действий (бездействия) Администрации, должностных лиц, муниципальных служащих Администрации;

иная информация необходимая для предоставления муниципальной услуги.

**II. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

**2.1.**Наименование муниципальной услуги.

2.1.1. Выдача бытовых характеристик.

**2.2.**Наименование органа местного самоуправления, предоставляющего муниципальную услугу.

2.2.1. Органом, уполномоченным на предоставление муниципальной услуги, являетсяАдминистрация Дукмасовского сельского поселения.

Предоставление муниципальной услуги осуществляется специалистами Администрации Дукмасовского сельского поселения.

2.2.2. Администрация не вправе требовать от заявителя:

1) представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги;

2) представления документов и информации, в том числе подтверждающих внесение заявителем платы за предоставление муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении органа предоставляющего муниципальные услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении предусмотренных ч. 1 ст. 1 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» государственных и муниципальных услуг, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Адыгея, муниципальными правовыми актами. Заявитель вправе представить указанные документы и информацию в Администрацию, по собственной инициативе;

3) осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для предоставления муниципальной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных, муниципальной услуги.

**2.3.**Описание результата предоставления муниципальной услуги.

2.3.1. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- выдача или направление заявителю бытовой характеристики;

- выдача или направление заявителю отказа в выдаче бытовой характеристики.

**2.4.** Срок предоставления муниципальной услуги.

2.4.1. Срок предоставления муниципальной услуги составляет 15 рабочих дней с даты регистрации заявления и документов, обязанность по представлению которых возложена на заявителя, в Администрации.

2.4.2. В случае представления заявителем документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги через МФЦ срок принятия решения исчисляется со дня передачи МФЦ таких документов в Администрацию.

2.4.3. Срок выдачи (направления по адресу, указанному в заявлении, либо через МФЦ) заявителю бытовой характеристики или решения об отказе в выдаче бытовой характеристики, не должен превышать 3 рабочих дней со дня принятия соответствующего решения.

**2.5.**Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги.

2.5.1. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

Конституцией Российской Федерации;

Жилищным кодексом Российской Федерации;

Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;

Уставом муниципального образования «Дукмасовское сельское поселение»;

Настоящим Административным регламентом.

**2.6.**Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги.

Перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, предусматривает разделение на документы, которые заявитель должен представить самостоятельно, и документы, которые заявитель вправе представить по собственной инициативе, так как они подлежат представлению в рамках межведомственного информационного взаимодействия.

2.6.1. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

2.6.1.1. заявление (запрос) по форме согласно приложению №1 к административному регламенту;

2.6.1.2. документ, удостоверяющий личность заявителя, либо личность представителя физического или юридического лица (если характеристика запрашивается непосредственно субъектом, в отношении которого она выдается);

2.6.1.3. документ, подтверждающий полномочия представителя физического или юридического лица на получение бытовой характеристики гражданина, если с заявлением обращается представитель заявителя (субъекта, в отношении которого запрашивается характеристика);

2.6.1.4. документ, подтверждающий полномочия органа, организации на запрашивание и получение сведений, содержащих сведения о персональных данных, а также наличие предусмотренных законом оснований для запрашивания и получения таких сведений.

2.6.2. Не допускается требовать от заявителя осуществления действий, в том числе получения согласований, необходимых для предоставления муниципальной услуги и связанных с обращением в иные органы, организации, не предусмотренных Законом.

2.6.3. Требования, предъявляемые к документам, необходимым для предоставления муниципальной услуги:

документы, указанные в пункте 2.6.1. настоящего административного регламента, за исключением заявления, представляются в копиях с приложением оригиналов. Копии должны быть выполнены с использованием копировальной техники. Копии документов, представленные с оригиналами, заверяются ответственным исполнителем.

Документы могут быть представлены в копиях, заверенных в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

2.6.4. Тексты документов, представляемых для оказания муниципальной услуги, должны быть написаны разборчиво, наименования юридических лиц - без сокращения, с указанием их мест нахождения. Фамилии, имена и отчества физических лиц, адреса их мест жительства должны быть написаны полностью.

**2.7.**Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

2.7.1. Основанием для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги является представление документов, имеющих подчистки либо приписки, зачеркнутые слова и иные неоговоренные исправления, а также документов, исполненных карандашом.

2.7.2. Заявителю отказывается в приеме документов до момента регистрации поданных заявителем документов в Администрации, МФЦ.

**2.8.**Исчерпывающий перечень оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги.

2.8.1. Оснований для приостановления сроков предоставления муниципальной услуги действующим законодательством не предусмотрено.

**2.9.** Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

2.9.1. текст заявления (запроса) не поддаётся прочтению;

2.9.2. в заявлении (запросе) указан неполный перечень сведений, не приложены документы, или приложен неполный перечень документов, предусмотренных п. 2.6.1 настоящего административного регламента;

2.9.3. в заявлении заявителя физического лица запрошена бытовая характеристика на другое физическое лицо или третьих лиц.

**2.10.**Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, в том числе сведения о документе (документах), выдаваемом (выдаваемых) организациями, участвующими в предоставлении муниципальной услуги.

2.10.1. Предоставления услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги не требуется.

**2.11.**Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление муниципальной услуги.

2.11.1. Государственная пошлина и иная плата за предоставление муниципальной услуги не взимается.

**2.12.**Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги.

2.12.1. Максимальное время ожидания в очереди при подаче заявления и документов, обязанность по представлению которых возложена на заявителя, для предоставления муниципальной услуги не должно превышать 15 минут.

2.12.2. Максимальное время ожидания в очереди при получении результата предоставления муниципальной услуги не должно превышать 15 минут.

**2.13.**Срок регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги.

2.13.1. Заявление и документы, обязанность по представлению которых возложена на заявителя, для предоставления муниципальной услуги, в том числе в электронной форме, подлежит регистрации в день поступления.

2.13.2. Заявление и документы, обязанность по представлению которых возложена на заявителя, для предоставления муниципальной услуги, поданное в МФЦ, подлежит регистрации в день поступления.

**2.14.**Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к месту ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления муниципальной услуги.

2.14.1. Прием заявителей осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях.

Места ожидания и приема заявителей (их представителей) должны соответствовать комфортным условиям для заявителей (их представителей), в том числе для лиц с ограниченными возможностями здоровья, и оптимальным условиям работы специалистов.

Места для приема заявителей (их представителей) должны быть оборудованы информационными табличками (вывесками) с указанием:

номера кабинета;

фамилии, имени, отчества и должности специалиста, осуществляющего предоставление муниципальной услуги или информирование о предоставлении муниципальной услуги.

Места ожидания должны быть оборудованы стульями, скамьями (банкетками). Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не может составлять менее 3-х мест.

Места для заполнения документов должны быть оборудованы стульями, столами и обеспечены образцами заполнения документов, бланками документов и канцелярскими принадлежностями.

2.14.2. Информационные стенды должны содержать актуальную информацию о порядке предоставления муниципальной услуги. Тексты информационных материалов, которые размещаются на информационных стендах в соответствии с пунктом 1.3.4. административного регламента, печатаются удобным для чтения шрифтом, без исправлений, с выделением наиболее важной информации полужирным начертанием или подчеркиванием.

**2.15. Показатели доступности и качества муниципальной услуги.**

2.15.1. Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги:

2.15.1.1. количество взаимодействий заявителя с должностными лицами, муниципальными служащими при предоставлении муниципальной услуги не превышает 2 продолжительностью не более 15 минут;

2.15.1.2. возможность получения муниципальной услуги в МФЦ в соответствии с соглашением о взаимодействии, заключенным между МФЦ и Администрацией, с момента вступления в силу соглашения о взаимодействии;

2.15.1.3. соответствие информации о порядке предоставления муниципальной услуги в местах предоставления муниципальной услуги на информационных стендах, официальном сайте,Едином портале, требованиям нормативных правовых актов Российской Федерации, Республике Адыгея;

2.15.1.4. возможность получения заявителем информации о ходе предоставления муниципальной услуги по электронной почте, на Едином портале;

2.15.1.5. соответствие мест предоставления муниципальной услуги (мест ожидания, мест для заполнения документов) требованиям раздела 2.14. административного регламента.

2.15.1.6. в целях обеспечения конфиденциальности сведений о заявителе и членах его семьи ответственный исполнитель ведет прием только одного заявителя. Одновременное консультирование и(или) прием двух и более заявителей специалистом не допускается.

**2.16.**Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в МФЦ предоставления государственных и муниципальных услуг и особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме.

2.16.1. Информация о муниципальной услуге:

2.16.1.1. внесена в реестр муниципальных услуг (функций), предоставляемых органами местного самоуправления муниципальных образований Республики Адыгея;

2.16.1.2. размещена на Едином портале.

2.16.2. Заявитель (его представитель) вправе направить документы, указанные в разделе 2.6. административного регламента, в электронной форме следующими способами:

2.16.2.1. по электронной почте Администрации;

2.16.2.2. через Единый портал.

2.16.3. Заявление и документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги, представляемые в форме электронных документов, подписываются электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации.

2.16.4. Заявитель вправе подать документы, указанные в разделе 2.6. административного регламента, в МФЦ в соответствии с соглашением о взаимодействии, заключенным между МФЦ и Администрацией, с момента вступления в силу соглашения о взаимодействии.

**III. Состав, последовательность и сроки выполнения**

**административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур (действий) в электронной форме**

**3.1.** Исполнение муниципальной функции и оказание муниципальной услуги состоит из следующих процедур (Приложение №2):

- первичный прием и регистрация заявления (запроса);

- оформление и выдача бытовой характеристики либо выдача уведомления об отказе в предоставлении бытовой характеристики.

**3.2.** Основанием для начала административной процедуры является подача заявления (запроса). К заявлению (запросу) предъявляются следующие требования:

- в заявлении от физических лиц обязательно должны быть указаны: фамилия, имя, отчество заявителя, адрес, контактный телефон, дата и подпись;

- заявления (запросы) от юридических лиц принимаются на фирменном бланке с указанием реквизитов (справочные данные об организации, включающие в себя: почтовый адрес, номер телефона, адрес электронной почты), даты и подписи. При отсутствии фирменного бланка организации заявление заверяется печатью юридического лица;

- в заявлении (запросе) должна быть указана содержательная сторона обращения, с изложением автором сути обращения, с указанием цели получения характеристики (для предъявления по месту учебы, работы, в медицинское учреждение, в органы внутренних дел, в суд и т.д.), а также сведения, подлежащие включению в характеристику:

- сведения об образовании (дата окончания учебного заведения, наименование учебного заведения);

- сведения о месте работы и занимаемой должности;

- семейное положение.

Иные сведения указываются по непосредственно выраженному волеизъявлению заявителя (субъекта, в отношении которого выдается характеристика), либо в соответствии с разъяснениями уполномоченных органов, организаций, направивших запрос о предоставлении бытовой характеристики гражданина в порядке оказания муниципальной услуги.

**3.3.** Ответственный специалист, осуществляющий прием заявления (запроса), устанавливает предмет обращения, личность заявителя, проверяя документ, удостоверяющий личность (основания направления запроса).

**3.4.** Далее осуществляется регистрация заявления (запроса) и передача на резолюцию главе Дукмасовского сельского поселения.

**3.5.** Процедура приема, проверки и регистрации заявления (запроса) в журнале учета входящей корреспонденции производится в течение 1 (одного) рабочего дня с момента подачи заявления (запроса).

**3.6.** После получения резолюции главы Дукмасовского сельского поселения заявление (запрос) передается специалисту для последующего исполнения.

**3.7.** Специалист, ответственный за предоставление муниципальной услуги, проводит проверку представленных документов на предмет соответствия их требованиям законодательства и настоящего административного регламента.

**3.8.** В случае соответствия представленных документов требованиям, установленным настоящим административным регламентом, специалист подготавливает бытовую характеристику, которая включает в себя следующую информацию:

- фамилия, имя, отчество гражданина, в отношении которого составляется характеристика;

- дата рождения;

- место рождения;

- адрес регистрации и место фактического проживания;

- образование, в том числе, наименование учебного заведения и год его окончания;

- место работы и занимаемая должность или указание на отсутствие постоянного места работы; род занятий;

- семейное положение;

- место предъявления характеристики.

Сведения, характеризующие:

- поведение в быту;

- взаимоотношения в семье;

- взаимоотношения с соседями по месту проживания, с односельчанами;

- гражданина, как субъекта административных правонарушений;

- черты характера;

- вредные привычки, склонность к вредным привычкам;

- увлечения, интересы, хобби,

указываются исключительно на основании официальной документально подтверждённой информации.

Бытовая характеристика направляется в двух экземплярах на подпись главе Дукмасовского сельского поселения.

Один экземпляр подписанной характеристики направляется заявителю или его представителю (органу, направившему запрос) по почтовому адресу либо вручается лично заявителю (или его уполномоченному представителю), второй экземпляр подшивается в «Дело». В случае личного получения заявителем (представителем) характеристики, он расписывается в её получении на втором экземпляре бытовой характеристики, с обязательным проставлением даты получения характеристики.

Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, по желанию заявителя (заявлению, требованию органа, направившего запрос) может быть направлен в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении (запросе), или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении (запросе).

**IV. Формы контроля за исполнением административного регламента**

**4.1.**Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением должностными лицами, муниципальными служащими Администрации, положений регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием ими решений.

4.1.1. Общий контроль предоставления муниципальной услуги возложен на главу Дукмасовского сельского поселения.

**4.2.** Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги, в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги.

4.2.1. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение плановых и внеплановых проверок, выявление и устранение нарушений прав граждан и юридических лиц, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

4.2.2. Периодичность и сроки проведения проверок устанавливаются главой Дукмасовского сельского поселения в соответствии с должностными обязанностями.

4.2.3. Основаниями для проведения внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги являются:

4.2.3.1. поступление информации о нарушении положений административного регламента;

4.2.3.2. поручение руководителя Администрации.

4.2.4. Результаты проверки оформляются актом, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

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

**4.3.** Требования к порядку и формам контроля за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций.

4.3.1. Должностные лица, муниципальные служащие Администрации, несут персональную ответственность за правильность и обоснованность принятых решений. Также они несут персональную ответственность за соблюдение сроков и установленного порядка предоставления муниципальной услуги.

4.3.2. Персональная ответственность должностных лиц, муниципальных служащих Администрации закрепляется в должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

4.3.3. Контроль за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций осуществляется путем получения информации о наличии в действиях (бездействии) должностных лиц, муниципальных служащих, а также в принимаемых ими решениях нарушений положений нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги и административного регламента.

4.3.4. Для осуществления контроля за предоставлением муниципальной услуги граждане, их объединения и организации имеют право направлять в Администрация, индивидуальные и коллективные обращения с предложениями, рекомендациями по совершенствованию качества и порядка предоставления муниципальной услуги, а также заявления и жалобы с сообщением о нарушении должностными лицами, муниципальными служащими, предоставляющими муниципальную услугу, требований административного регламента, законов и иных нормативных правовых актов.

**V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и**

**действий (бездействия) Администрации,**

**а также его должностных лиц (муниципальных служащих)**

**5.1.** Информация для заявителя о его праве подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) Администрации, должностных лиц Администрации, либо муниципальных служащих.

5.1.1. Заявитель имеет право на обжалование действий (бездействия) и решений Администрации, должностных лиц Администрации, либо муниципальных служащих в досудебном (внесудебном) порядке.

**5.2.**Предмет жалобы.

5.2.1. Заявитель имеет право обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

5.2.1.1. нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

5.2.1.2. нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

5.2.1.3. требование представления заявителем документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, Республики Адыгея, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

5.2.1.4. отказ в приеме документов у заявителя, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, Республики Адыгея, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

5.2.1.5. отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания для отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Республики Адыгея, муниципальными правовыми актами;

5.2.1.6. требование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, Республики Адыгея, муниципальными правовыми актами;

5.2.1.7. отказ Аднистрации, его должностного лица, муниципального служащего в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.2.2. Жалоба должна содержать:

5.2.2.1. наименование Администрации, должностного лица, муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

5.2.2.2. фамилию, имя, отчество (при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

5.2.2.3. сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Администрации, его должностного лица либо муниципального служащего;

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

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

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

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

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

**5.3.** Администрация и уполномоченные на рассмотрение жалобы должностные лица, которым может быть направлена жалоба.

5.3.1. Жалоба на решение и действие (бездействие) Администрации, должностного лица, муниципального служащего, Администрации, подается в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронной форме в Администрацию.

**5.4.**Порядок подачи и рассмотрения жалобы.

5.4.1. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе:

5.4.1.1. непосредственно в канцелярию Администрации;

5.4.1.2. почтовым отправлением по адресу (месту нахождения) Администрации;

5.4.1.3. в ходе личного приема руководителя Администрации;

5.4.2. Время приема жалоб Администрации, совпадает со временем предоставления муниципальной услуги.

5.4.3. Жалоба может быть подана заявителем в электронной форме посредством:

5.4.3.1. официального сайта;

5.4.3.2. Единого портала;

5.4.4. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 5.2.3. административного регламента, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом представление документа, удостоверяющего личность заявителя, не требуется.

5.4.5. Жалоба может быть подана заявителем через МФЦ. При поступлении жалобы МФЦ обеспечивает ее передачу в Администрация, в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии, но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

5.4.6. В Администрации определяются уполномоченные на рассмотрение жалоб должностные лица, которые обеспечивают:

5.4.6.1. прием и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями статьи 11.2. Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

5.4.6.2. направление жалоб в уполномоченный на рассмотрение жалобы орган.

**5.5.** Сроки рассмотрения жалобы.

5.5.1. Жалоба, поступившая Администрацию, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления.

5.5.2. В случае если жалоба подается через МФЦ, срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в Администрации.

5.5.3. Жалоба, поступившая в Администрацию, подлежит рассмотрению должностным лицом, муниципальным служащим наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации.

5.5.4. В случае обжалования отказа Администрации, либо должностных лиц, муниципальных служащих 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.

**5.6.**Результат рассмотрения жалобы.

5.6.1. По результатам рассмотрения жалобы Администрация, принимает решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении в форме акта Администрации.

5.6.2. При удовлетворении жалобы Администрация, 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, Республики Адыгея.

5.6.3. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или признаков состава преступления должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб, незамедлительно направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.

5.6.4. Администрация, отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

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

5.6.4.2. подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

5.6.4.3. наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями раздела V настоящего административного регламента в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

5.6.5. Администрация, оставляет жалобу без ответа в случае наличия в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи.

5.6.6. В случае отсутствия возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе, ответ на жалобу не дается и она не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации жалобы сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

**5.7.**Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы.

5.7.1. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным должностным лицом Администрации, и направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме.

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

5.7.3. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

5.7.3.1. наименование органа, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

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

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

5.7.3.4. основания для принятия решения по жалобе;

5.7.3.5. принятое по жалобе решение;

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

5.7.3.7. сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

**5.8.**Порядок обжалования решения по жалобе.

5.8.1. Заявитель вправе обжаловать решения и (или) действия (бездействие) Администрации, должностных лиц, муниципальных служащих в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

**5.9.**Право заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.9.1. В случае если для написания заявления (жалобы) заявителю необходимы информация и (или) документы, имеющие отношение к предоставлению муниципальной услуги и находящиеся в Администрации, соответствующие информация и документы представляются ему для ознакомления в Администрацией, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц, а также в указанных информации и документах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

**5.10.**Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы.

5.10.1. Администрация, обеспечивает информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) Администрации, должностных лиц, муниципальных служащих посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальных услуг, на официальном сайте, на Едином портале.

Приложение №1

к Административному регламенту

по предоставлению муниципальной услуги «Выдача бытовой характеристики»

В

(наименование органа местного самоуправления)

(Ф.И.О. заявителя)

(почтовый адрес)

(телефон)

**ЗАЯВЛЕНИЕ (ЗАПРОС)**

Прошу выдать бытовую характеристику на:

(фамилия, имя, отчество, дата рождения)

К заявлению прилагаю следующие документы:

1.

2.

3.

4.

в соответствии со [статьей 9](consultantplus://offline/ref=E743DB87D8FECF50A1DE1B92F6A39690539A236942C8FB70D98974D85D15EF8A395AE6E94DD6DFF274p3F) Федерального закона от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных» даю согласиеАдминистрации Павловского городского поселения, расположенной по адресу: Республика Адыгея, Шовгеновский район, х.Дукмасов, ул.Ушанева,17 на автоматизированную, а также без использования средств автоматизации обработку моих персональных данных, а именно совершение действий, предусмотренных [пунктом 3 части первой статьи 3](consultantplus://offline/ref=E743DB87D8FECF50A1DE1B92F6A39690539A236942C8FB70D98974D85D15EF8A395AE6E94DD6DFF674p7F) Федерального закона от 27.07.2006 года №152-ФЗ «О персональных данных», со сведениями о фактах, событиях и обстоятельствах моей жизни, представленных в Администрацию Павловского городского поселения. Настоящее согласие действует со дня его подписания до дня отзыва в письменной форме.

Заявитель \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(подпись) (расшифровка подписи)

Дата обращения «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ г.

Приложение № 2

к Административному регламенту по предоставлению муниципальной услуги «Выдача бытовой характеристики»

**Блок-схема  
предоставления муниципальной услуги**

Завершение процедуры

Выдача бытовой характеристики

Прием заявления, регистрация и передача на исполнение

Начало выполнения муниципальной услуги