

**АДМИНИСТРАЦИЯ
ПУШКИНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
СОВЕТСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА
САРАТОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

П О С Т А Н О В Л Е Н И Е

от 25.12.2009 № 75

р.п.Пушкино

Об утверждении Административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Исполнение запросов социально-правового характера, поступивших от граждан и юридических лиц»

Во исполнение постановления администрации Пушкинского муниципального образования от 26.11.2009 № 68 «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов исполнения муниципальных функций и административных регламентов предоставления муниципальных услуг» и постановления Правительства Саратовской области от 7.07.2007 № 268-П «О разработке и утверждении муниципальных регламентов», руководствуясь Уставом Пушкинского муниципального образования, администрация Пушкинского муниципального образования **ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Исполнение запросов социально-правового характера, поступивших от граждан и юридических лиц» согласно приложению.

2. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на главного специалиста администрации муниципального образования Филиппову Н.П.

3. Постановление вступает в силу по истечении 10 дней со дня официального обнародования в установленном порядке.

**Глава администрации Пушкинского
муниципального образования**

Д.А.Завертяев

Приложение к постановлению администрации Пушкинского муниципального образования от 25.12.2009 № 75

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
по предоставлению муниципальной услуги
«Исполнение запросов социально-правового характера, поступивших
от граждан и юридических лиц»**

1. Общие положения

Административный регламент разработан с целью повышения результативности и качества, открытости и доступности предоставления муниципальной услуги по рассмотрению запросов социально-правового характера, определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при осуществлении полномочий по рассмотрению запросов.

1.1. Наименование муниципальной услуги

Исполнение запросов социально-правового характера: о выдаче справок, копий правовых актов администрации Пушкинского муниципального образования, находящихся на хранении в администрации муниципального образования в течение 5 лет после года издания (далее - муниципальная услуга).

**1.2. Наименование должностей,
непосредственно исполняющих о муниципальную услугу**

1.2.1. Исполнение муниципальной услуги осуществляется специалистами администрации, которые в соответствии с должностными инструкциями осуществляют выдачу справок населения и копий нормативных актов администрации муниципального образования.

1.2.2. Рассмотрение запросов осуществляют: глава муниципального образования и специалисты администрации. При рассмотрении запросов специалисты администрации муниципального образования взаимодействуют с представительным органом муниципального образования, муниципальным архивом, организациями и учреждениями, расположенными на территории муниципального образования.

**1.3. Перечень нормативных правовых актов,
регулирующих исполнение муниципальной услуги**

Исполнение муниципальной услуги регулируется следующими нормативными актами:

- Конституция Российской Федерации от 12.12.1993 ;
- Федеральным законом от 22.10.2004 N 125-ФЗ "Об архивном деле в Российской Федерации" ;

- Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";
- Федеральным законом от 27.07.2006 N 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и о защите информации";
- Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;
- решением Совета депутатов Пушкинского муниципального образования от 6.04.2006 № 30 «Об утверждении Инструкции по делопроизводству в Совете депутатов и администрации Пушкинского муниципального образования»;
- постановлением главы Пушкинского муниципального образования от 21.02.2007 № 8 «Об утверждении Положения об организации личного приема, порядка рассмотрения и ведения делопроизводства по обращениям граждан в администрации Пушкинского муниципального образования»;
- решением Совета депутатов Пушкинского муниципального образования от 6.04.2006 № 32 «Об утверждении Положения об организации контроля за исполнением документов в Совете депутатов и администрации Пушкинского муниципального образования».

1.4. Результат исполнения муниципальной услуги

Результатом исполнения муниципальной услуги являются:

- выдача жителям муниципального образования справок различного вида: о составе семьи, с места жительства, о наличии иждивенцев, о наличии личного подсобного хозяйства, т.д. (далее – справка);
- выдача заверенной копии муниципального правового акта администрации Пушкинского муниципального образования (далее - документ);
- уведомление о переадресовании запроса в соответствующие органы и должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в запросе вопросов;
- ответ на поставленный в запросе вопрос либо отказ в рассмотрении запроса по существу.

Процедура рассмотрения запроса завершается предоставлением заявителю результата рассмотрения в письменной форме либо направление его по почте.

1.5. Описание заявителей, имеющих право на получение муниципальной услуги

Муниципальная услуга предоставляется физическим и юридическим лицам (далее - заявители).

1.5.1. Заявителями - физическими лицами являются граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства, а также уполномоченные ими в установленном законом порядке лица (далее – Граждане).

Граждане, обратившись лично в администрацию, имеют право на получение информации, непосредственно затрагивающей их права и свободы.

1.5.2. Заявителями - юридическими лицами являются должностные лица организаций, а также представители, уполномоченные ими в установленном законом порядке (далее – Организации).

Организации, обратившиеся лично или направившие письменные обращения в администрацию муниципального образования, имеют право на получение информации, непосредственно касающейся их прав и обязанностей, а также необходимой, в связи с взаимодействием с органами местного самоуправления, при осуществлении уставной деятельности организации.

2. Требования к порядку исполнения муниципальной услуги

2.1. Сроки исполнения муниципальной услуги

2.1.1. Срок исполнения муниципальной услуги не более 30 дней, но в исключительных случаях администрация муниципального образования имеет право продлить срок исполнения обращения не более чем на 30 дней, уведомив заявителя о продлении срока.

2.1.2. Если последний день срока исполнения запроса приходится на нерабочий день, то документ подлежит исполнению не позднее рабочего дня, предшествующего нерабочему дню.

2.1.3. Время ожидания в очереди при личном обращении заявителей для получения информации о процедуре исполнения муниципальной услуги, при подаче и получении документов заявителями не должно превышать 30 минут.

2.2. Требования к местам исполнения муниципальной услуги

2.2.1. Помещение для исполнения муниципальной услуги оснащено телефоном и соответствующей табличкой.

Помещение для ожидания и приема заявителей, оборудовано стульями и столом для возможности оформления заявления.

2.2.2. Рабочие места специалистов, исполняющих муниципальную услугу, оборудованы компьютерами и оргтехникой, позволяющей своевременно и в полном объеме организовать исполнение муниципальной услуги.

2.2.3. Специалисты, ответственные за исполнение муниципальной услуги, обеспечиваются бумагой, расходными материалами и канцтоварами в количестве, достаточном для оказания муниципальной услуги.

2.2.4. Организацию приема по информированию об исполнении муниципальной услуги осуществляют специалисты администрации на рабочем месте в соответствии с графиком работы, установленным приложением к настоящему административному регламенту.

2.3. Требования к составу документов, предоставляемых заявителем для исполнения муниципальной услуги

2.3.1. Личный прием заявителей в администрации Пушкинского муниципального образования производится при предъявлении документов, удостоверяющих личность и подтверждающих полномочия заявителя.

2.3.2. Заявителем на имя главы Пушкинского муниципального образования оформляется письменный запрос, который в обязательном порядке должен содержать:

- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя;
- почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения;

- изложение сути запроса (указание наименования, номера, даты и содержания правового акта);

- личную подпись заявителя и дату.

Письменные запросы Организаций оформляются на официальном бланке юридического лица в соответствии с требованиями делопроизводства.

2.3.3. В случае обращения уполномоченного представителя предоставляется оригинал доверенности или договора, на основании которого он действует.

2.3.4. В письме заявителя четко, логично, разборчиво излагается суть запроса. При этом к запросам могут быть приложены копии документов, подтверждающих доводы, изложенные в запросе.

2.3.5. В случае изменения данных заявителя (фамилия, имя, отчество; наименование организации) либо характеристик объекта, в отношении которого подается запрос (фамилия, имя, отчество; наименование; право собственности и т.п.), предоставляются оригиналы документов, подтверждающие право на получение запрашиваемой информации (свидетельство о браке, о разводе, об изменении фамилии, имени, отчества; справка из адресного плана об изменении адреса объекта и т.п.).

2.4. Перечень оснований для отказа в исполнении муниципальной услуги

2.4.1. Критерии принятия решения об отказе в рассмотрении запроса:

- если в запросе не указана фамилия или наименование организации заявителя, направившего запрос, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, либо номер телефона, по которому можно связаться с заявителем;

- если содержание запроса не позволяет установить запрашиваемую информацию либо запрашиваемая информация не относится к деятельности администрации муниципального образования;

- если запрашиваемая информация ранее предоставлялась заявителю либо в письменном запросе заявителя содержится вопрос, на который ему многократно (не менее двух раз) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми запросами, и при этом в запросе не приводятся новые доводы или обстоятельства;

- если запрашиваемая информация отсутствует либо относится к информации ограниченного доступа;

- если в запросе ставится вопрос о правовой оценке актов, принятых органом местного самоуправления, проведении анализа деятельности органа местного самоуправления либо подведомственных организаций или проведении иной аналитической работы, непосредственно не связанной с защитой прав направившего запрос заявителя;

- если запрашиваемая информация опубликована в средстве массовой информации или размещена в сети Интернет;

- от заявителя поступило заявление о прекращении рассмотрения запроса.

2.4.2. Не принимаются к рассмотрению запросы, текст которых не поддается прочтению, либо содержит нецензурные или оскорбительные выражения.

3. Административные процедуры

Реализация муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- прием, первичная обработка и регистрация запросов заявителей;
- рассмотрение запросов заявителей и принятие решения;
- оформление копий документов, выдача и направление ответов на запросы заявителей.

Основанием для начала исполнения муниципальной услуги является поступление запроса заявителя в администрацию Пушкинского муниципального образования.

3.1. Прием, первичная обработка и регистрация запросов заявителей

3.1.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры является личное обращение заявителя или поступление запроса по почте.

3.1.2. Специалист администрации Пушкинского муниципального образования при личном обращении заявителя устанавливает предмет обращения, личность заявителя, в том числе проверяет документы, удостоверяющие личность.

3.1.3. Специалист проверяет правильность оформления запроса, наличие всех необходимых документов, исходя из перечня документов, приведенного в пункте 2.3 настоящего Административного регламента.

Специалист сверяет представленные экземпляры оригиналов и копий документов друг с другом и, при необходимости, заверяет их своей подписью с указанием фамилии, инициалов, даты заверения.

3.1.4. Регистрация запросов заявителей осуществляется специалистом в журнале регистрации в день их поступления в администрацию муниципального образования.

На запросах заявителей в правом нижнем углу первой страницы или на любом свободном от текста месте проставляется отметка, в которой указывается дата и номер регистрации.

3.1.5. Одновременно специалист сообщает заявителю:

- максимальный срок окончания исполнения муниципальной услуги;
- телефон, фамилию и инициалы специалиста, у которого заявитель в течение срока исполнения муниципальной услуги может узнать о стадии рассмотрения документов и времени, оставшемся до ее завершения.

3.1.6. Время выполнения данной процедуры не должно превышать 30 минут.

3.1.7. Запросы, соответствующие предъявляемым к ним требованиям и прошедшие регистрацию, в течение рабочего дня направляются для рассмотрения главе муниципального образования.

3.2. Рассмотрение запросов заявителей и принятие решения

3.2.1. Основанием для начала данной административной процедуры является зарегистрированный в установленном порядке запрос заявителя.

Глава муниципального образования рассматривает запрос и направляет его на исполнение специалистам администрации.

Время выполнения действий не должно превышать 3 рабочих дней.

3.2.2. Запросы, не относящиеся к составу хранящихся в администрации Пушкинского муниципального образования документов, возвращаются заявителю.

3.2.3. Для исполнения запроса, соответствующего предмету муниципальной услуги, специалисты администрации:

- осуществляет проверку истории обращения заявителя на предмет наличия повторных обращений данного заявителя по такому же вопросу;

- осуществляет поиск документа, указанного заявителем, в информационной базе данных по имеющимся атрибутам (номер, дата регистрации, ф.и.о. либо наименование организации заявителя, содержание);

- сверяет реквизиты документа, указанного в запросе, с реквизитами документа, найденного, при возникновении сомнений либо выявлении не совпадений, сверяет полученную информацию с оригиналом документа, хранящимся в администрации;

- в случае установления соответствия информации, указанной в запросе, и документа, хранящегося в администрации, либо частичного соответствия (сведений о самом заявителе и объекте должны совпадать обязательно) специалист осуществляет оформление копии документа;

- в случае установления полного не соответствия информации, указанной в запросе, и документа, хранящегося в администрации, специалист готовит проект ответа заявителю об отсутствии запрашиваемого документа;

- осуществляет проверку найденного и соответствующего запросу заявителя документа с целью определения его статуса (действующий или не действующий).

Время выполнения действий составляет не более 1 рабочего дня.

3.2.4. В соответствии с результатами рассмотрения запроса принимается решение об оформлении копии документа, при его наличии в администрации муниципального образования, либо о подготовке соответствующего ответа, при его отсутствии.

3.2.5. Выполнение данной административной процедуры с учетом проведения консультаций не должно превышать 14 рабочих дней.

3.3. Оформление копий документов, выдача и направление ответов на запросы заявителей.

3.3.1. Основанием для начала данной административной процедуры является принятие решения главой муниципального образования об исполнении данной муниципальной услуги или об отказе в её исполнении.

3.3.2. Оформление копии документа включает в себя следующие этапы:

- распечатывание документа, хранящегося в электронном виде в администрации Пушкинского муниципального образования;

- если документ является недействующим специалистом на первом листе документа делается отметка следующего содержания: «Документ утратил силу в связи с изданием (указывается вид документа, его дата и номер)»;

- специалист прочитывает документ с целью исключения ошибочной распечатки и проверки полноты и качества распечатанной версии, проверяет наличие всех необходимых приложений к документу;

- в случае, если документ с приложениями к нему содержит более одного листа, специалист его прошивает, нумерует листы, указывает количество листов в документе;

- специалист заверяет копию документа штампом "Верно", простой печатью администрации муниципального образования, своей подписью, с указанием фамилии и инициалов и даты исполнения муниципальной услуги.

3.3.3. Оформление справки включает в себя следующие этапы:

- внесение данных в бланк справки на основании похозяйственной книги;

- специалист прочитывает документ с целью исключения ошибочной распечатки и проверки полноты и качества внесения сведений в справку;

- специалист заверяет справку угловым штампом и печатью администрации муниципального образования, подписью главы муниципального образования и своей подписью;

- специалист администрации регистрирует справку в журнале и выдает заявителю под роспись.

3.3.4. В случае если запрос не может быть исполнен, заявителю направляется письмо с объяснением этих причин.

3.3.5. Заявителю могут быть даны рекомендации о местах хранения документов, необходимых для исполнения запроса, адреса соответствующих организаций.

3.3.6. При запросе информации, опубликованной в средствах массовой информации либо размещенной в сети Интернет, в ответе на запрос указывается название, дата выхода и номер средства массовой информации, в котором опубликована запрашиваемая информация, и (или) электронный адрес официального сайта, на котором размещена запрашиваемая информация.

3.3.7. Если запрашиваемая информация относится к информации ограниченного доступа, то в ответе на запрос указываются вид, наименование, номер и дата принятия акта, в соответствии с которым доступ к этой информации ограничен.

В случае, если часть запрашиваемой информации относится к информации ограниченного доступа, а остальная информация является общедоступной, то запрашиваемая информация предоставляется, за исключением информации ограниченного доступа.

3.3.8. Ответ на запрос заявителя дается на государственном языке Российской Федерации.

Ответ оформляется на бланке администрации Пушкинского муниципального образования и подписывается главой муниципального образования или специалистом, исполняющим его обязанности.

В ответе должно быть указано, кому он направлен, дата отправки, исходящий регистрационный номер. В левом нижнем углу ответа указываются фамилия, имя, отчество исполнителя, номер его служебного телефона.

3.3.9. В случае личного обращения в администрацию муниципального образования копия документа выдается заявителю либо его доверенному лицу под роспись, которая проставляется на экземпляре запроса заявителя, хранящегося в администрации.

Выдача заявителю копии осуществляется специалистом администрации при предъявлении заявителем паспорта или иного удостоверяющего документа; доверенному лицу - при предъявлении доверенности, оформленной в установленном порядке.

3.3.10. Рассмотрение запроса заявителя считается законченным, если по нему приняты необходимые меры и автор запроса проинформирован о результатах рассмотрения.

3.3.11. Специалист формирует запрос заявителя и 1 экземпляр ответа в дело согласно номенклатуре.

3.3.12. Выполнение данной административной процедуры не должно превышать 5 рабочих дней.

4. Порядок и формы контроля за исполнением муниципальной услуги

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по исполнению муниципальной услуги, осуществляет

глава Пушкинского муниципального образования путем проведения проверок соблюдения и исполнения специалистами положений настоящего Административного регламента.

4.2. Специалисты администрации, ответственные за исполнение муниципальной услуги, несут персональную ответственность за соблюдение настоящего административного регламента в соответствии с законодательством.

4.3. Ответственность за качество исполнения муниципальной услуги возлагается на главу муниципального образования.

5. Порядок обжалования действий (бездействий) и решений, принимаемых при исполнении муниципальной услуги

5.1. Граждане, в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», имеют право обратиться с жалобой лично или направить письменное обращение, жалобу (претензию):

- главе Пушкинского муниципального образования;
- в Советский районный суд .

5.2. Граждане имеют право на обжалование решений, принятых в ходе исполнения муниципальной услуги, действий или бездействия должностных лиц исполнительных органов, участвующих в осуществлении муниципальной услуги .

5.3. Рассмотрение обращений и жалоб граждан осуществляется должностными лицами в соответствии федеральным законодательством и законодательством Саратовской области, регламентирующим рассмотрение обращений граждан.

Письменный ответ с указанием причин отказа в рассмотрении обращения, жалобы (претензии) направляется гражданину не позднее 30 дней с момента её регистрации. В случае, если по обращению, жалобе (претензии) требуется провести расследование, проверку или обследование, срок рассмотрения может быть продлён, но не более чем на 30 дней, о чем гражданин уведомляется письменно с указанием причин его продления.

5.4. Сообщение гражданина должно содержать следующую информацию:

- фамилия, имя, отчество гражданина, место жительства или пребывания;
- наименование исполнительного органа, должность, фамилия, имя и отчество работника (при наличии сведений), решение, действие (бездействие) которого нарушает права и законные интересы гражданина;
- существо нарушенных прав и законных интересов, противоправного решения, действия (бездействия);
- сведения о способе информирования гражданина о принятых мерах по результатам рассмотрения его сообщения.

5.5. Если в письменной жалобе не указаны фамилия инициатора жалобы и почтовый адрес, по которому должен быть отправлен ответ, ответ на жалобу не дается.

Верно:

**Главный специалист администрации
муниципального образования**

Н.П. Филиппова