

ГЛАВА
АДМИНИСТРАЦИИ ТРУДОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ
СИМФЕРОПОЛЬСКОГО РАЙОНА
РЕСПУБЛИКИ КРЫМ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

29 июня 2015 г.
село Трудовое

№ 173

Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Выдача характеристики с места жительства»

В целях повышения качества предоставления и доступности муниципальных услуг и создания комфортных условий для получателей муниципальных услуг, в соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 27.10.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением Правительства Российской Федерации от 16.05.2011 № 373 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг», постановлением Совета министров Республики Крым от 08.10.2014 № 375 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций исполнительными органами государственной власти Республики Крым»,

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги «Выдача характеристики с места жительства» (прилагается).
2. Секретарю администрации обеспечить размещение данного постановления на сайте и информационном стенде администрации.
3. Данное постановление вступает в силу со дня его подписания.
4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя Главы администрации по работе с населением Каланджианц Ю.А.

Председатель Трудовского сельского совета
Глава администрации Трудовского сельского поселения

А.В. Данюк

**Административный регламент
предоставления муниципальной услуги
«Выдача характеристики с места жительства»**

1. Общие положения

1.1. Административный регламент по выдаче характеристик с места жительства разработан в целях повышения качества исполнения и доступности оказания муниципальной услуги, создания комфортных условий для потребителей муниципальной услуги и определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при предоставлении муниципальной услуги.

1.2. Предоставление муниципальной услуги по выдаче характеристик с места жительства (далее – услуги) осуществляется специалистом сектора по вопросам предоставления муниципальных услуг администрации Трудовского сельского поселения (далее - специалистом).

1.3. Перечень нормативных правовых актов, непосредственно регулирующих предоставление услуги:

Конституция Российской Федерации;

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

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

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

Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

Федеральным законом от 27.07.2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

1.4. Результатом исполнения муниципальной услуги является: оформление и выдача бытовых характеристик с места жительства.

1.5. Заявителями на предоставление услуги являются:

- физические и юридические лица либо их уполномоченные представители, обратившиеся в орган, предоставляющий муниципальные услуги с запросом, выраженным в письменной или электронной форме;

- органы государственной власти Российской Федерации;

- судебные и правоохранительные органы;

- органы местного самоуправления;

- от имени физических лиц заявления о предоставлении муниципальной услуги могут подавать законные представители (родители, усыновители, опекуны) несовершеннолетних в возрасте до 18 лет.

2. Требования к порядку предоставления услуги

2.1. Порядок информирования о правилах предоставления услуги.

2.1.1. Информация о порядке предоставления услуги размещается на официальном сайте муниципального образования, информационном стенде администрации, а также предоставляется:

непосредственно специалистом сектора по вопросам предоставления муниципальных услуг администрации Трудовского сельского поселения; с использованием средств телефонной связи и электронной почты; по почте (по письменным обращениям заявителей).

2.1.2. Сведения о местонахождении администрация Трудовского сельского поселения:

адрес: 297533, Республика Крым, Симферопольский район, с. Трудовое, ул. Зеленая, 1В

Адрес официального сайта Администрации: selsovet-trudovoe.ru

Адрес электронной почты: trudovskoiselsovet@gmail.com

График работы администрации:

Понедельник – пятница с 8.30 до 16.30

Перерыв - 12.00 - 12.45

График предоставления муниципальной услуги:

Понедельник - 08.30 -16.00

Четверг - 08.30 -16.00

Перерыв - 12.00 - 12.45

Справочный телефон: 8(0652) 339-339, 339-240

2.1.3. Информирование заявителей проводится в двух формах: устное и письменное.

При ответах на телефонные звонки и обращения заявителей лично в приемные часы специалист, предоставляющий услугу, подробно и в вежливой (корректной) форме информирует обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который поступил звонок, и фамилии специалиста, принявшего телефонный звонок.

Специалист предлагает собеседнику представиться; выслушивает и уточняет, при необходимости, суть вопроса; вежливо, корректно, лаконично дает ответ, при этом сообщает необходимые сведения со ссылками на соответствующие нормативные правовые акты.

Время разговора не должно превышать 10 минут.

При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо, которое может ответить на вопрос гражданина, или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

Устное информирование обратившегося лица осуществляется не более 10 минут.

Письменное информирование по вопросам предоставления услуги осуществляется при получении обращения заявителя о предоставлении письменной информации по вопросам предоставления услуги.

Специалист, ответственный за рассмотрение обращения, обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, готовит письменный ответ по существу поставленных вопросов.

Письменный ответ на обращение подписывается главой администрации Трудовского сельского поселения и должен содержать фамилию и номер телефона исполнителя, и направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

Порядок и сроки предоставления письменной информации определен в соответствии с Федеральным [законом](#) от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2.1.4. Порядок, форма и место размещения информации о порядке предоставления услуги, в том числе на стендах в местах предоставления услуги и в сети Интернет.

На информационном стенде в помещении администрации Трудовского сельского поселения, на сайте Трудовского сельского поселения размещаются:

а) текст настоящего Регламента с приложениями (полная версия на сайте поселения и извлечения на информационных стендах);

б) [блок-схема](#) (приложение № 1 к настоящему Регламенту) и краткое описание порядка предоставления услуги;

в) перечни документов, необходимых для предоставления услуги и требования, предъявляемые к этим документам;

г) образцы оформления заявления и требования к нему.

2.2. Сроки предоставления услуги.

2.2.1. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в течение 10 дней со дня подачи заявителем всех необходимых документов.

2.2.2. Заявление или запрос регистрируется в день получения специалистом, предоставляющим услугу, документов согласно перечню, указанному в [пункте 2.5.1](#) настоящего Регламента.

2.3. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

2.3.1. Основанием для отказа в исполнении функции является:

а) непредставление документов, указанных в [пункте 2.5.1](#) настоящего Регламента;

б) нарушение требований к оформлению документов;

в) несоблюдение требований к письменному обращению в соответствии со ст.7 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

г) отсутствие у заявителя права на получение услуги в соответствии с действующим законодательством.

2.4. Требования к местам предоставления услуги.

2.4.1. Помещение в здании администрации Трудовского сельского поселения, в котором осуществляется прием граждан, должно обеспечивать:

- комфортное расположение гражданина и должностного лица;

- телефонную связь;

- возможность копирования документов;
- наличие письменных принадлежностей и бумаги формата А4.

2.4.2. Места ожидания должны быть оборудованы местами для сидения (стульями, кресельными секциями, столами). Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании.

2.4.3. Места ожидания и информирования должны соответствовать установленным санитарным требованиям для заявителей и оптимальным условиям работы специалистов.

2.4.4. Рабочее место специалиста, ответственного за предоставление услуги, оборудуется компьютером и оргтехникой.

2.5. Информация о перечне необходимых для предоставления услуги документов.

2.5.1. Для получения услуги заявитель предоставляет в администрацию Трудовского сельского поселения следующие документы:

- 1) для физических лиц - заявление по форме, установленной настоящим административным регламентом (приложение №2 к настоящему Регламенту);
- 2) документ, удостоверяющий личность заявителя (представителя заявителя);
- 3) для юридических лиц – запрос на официальном бланке организации, заверенный подписью руководителя;
- 4) документ, удостоверяющий полномочия представителя заявителя;
- 5) по собственной инициативе заявитель может предоставить характеризующие материалы (справки, заявления соседей, депутата и т.д).

2.5.2. Предоставленные документы должны соответствовать следующим требованиям:

текст документа написан разборчиво от руки или при помощи средств электронно-вычислительной техники;

фамилия, имя и отчество (наименование) заявителя, его место жительства (место нахождения), телефон написаны полностью;

в документах отсутствуют неоговоренные исправления;

документы в установленных законодательством случаях нотариально удостоверены, скреплены печатями, имеют надлежащие подписи сторон или определенных законодательством должностных лиц;

документы не исполнены карандашом.

2.6. При предоставлении услуги плата с заявителя не взимается.

3. Административные процедуры

3.1. Предоставление услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- первичный прием и регистрация заявления или запроса;
- оформление и выдача характеристики.

3.1.1. Принятие заявления или запроса, рассмотрение заявления или запроса и оформление результата предоставления услуги.

3.1.1.1. Основанием для начала административной процедуры является заявление или запрос поступившее от заявителя.

3.1.1.2. Заявитель представляет специалисту, предоставляющему услугу заявление или запрос и комплект документов. Рекомендуемая форма [заявления](#) приведена в приложении № 2 к настоящему Регламенту.

3.1.1.3. Специалист, предоставляющий услугу:

- проверяет наличие всех необходимых документов в соответствии с перечнем, установленным [пунктом 2.5.1.](#) настоящего Регламента;
- устанавливает предмет обращения заявителя;
- проверяет соответствие представленных документов требованиям, установленным [пунктом 2.5.2.](#) настоящего Регламента;
- направляет запрос на регистрацию (кабинет № 1) в соответствии с установленными правилами делопроизводства;
- секретарь сообщает заявителю номер и дату регистрации запроса.

3.1.1.4. Результатом административного действия является прием и регистрация заявления, запроса для выдачи характеристики с места жительства.

3.1.1.5. Продолжительность административного действия - не более 1 рабочего дня.

3.1.2. Выдача результата предоставления услуги заявителю.

3.1.2.1. В течение одного дня с момента регистрации заявления передаются главе администрации на рассмотрение. Глава администрации накладывает резолюцию на заявление в день поступления и передает на исполнение в сектор по вопросам предоставления муниципальных услуг.

Специалист, предоставляющий услугу, рассматривает заявление и приложенный комплект документов.

В случае, если в ходе проверки документов выявлены основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги или нарушения, не позволяющие однозначно истолковать содержание, специалист, предоставляющий услугу готовит проект письма об отказе в выдаче характеристики с места жительства.

Подготовленный проект письма об отказе направляется главе Трудовского сельского поселения для принятия окончательного решения.

Срок подготовки документов об отказе в предоставлении муниципальной услуги составляет 3 рабочих дня.

3.1.2.2. По результатам проверки, специалист, предоставляющий услугу, в случае отсутствия оснований для отказа в выдаче характеристики с места жительства, готовит ответ.

Подготовленную характеристику, заявление или запрос и прилагаемые к нему документы специалист передает главе Трудовского сельского поселения для окончательного принятия решения.

Срок подготовки документов составляет 8 рабочих дней.

3.1.2.3. После подписания характеристики главой Трудовского сельского поселения специалист, предоставляющий услугу, производит регистрацию документа и направляет заявителю почтовым направлением либо вручает лично заявителю, если иной порядок выдачи документа не определен заявителем при подаче запроса.

В случае отказа в предоставлении муниципальной услуги, заявителю направляется письменный ответ об отказе.

3.2. [Блок-схема](#) по выполнению административной процедуры выдачи характеристики с места жительства приведена в приложении № 1 к Регламенту.

4. Порядок и формы контроля за предоставлением услуги

4.1. Текущий контроль.

4.1.1. Текущий контроль соблюдения последовательности действий, определенных административными процедурами настоящего Регламента, осуществляется главой Трудовского сельского поселения.

4.2. Контроль за полнотой и качеством исполнения муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений порядка регистрации и рассмотрения заявлений и документов, подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

4.3. Ответственность муниципальных служащих и иных должностных лиц за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления услуги.

4.3.1. Должностные лица администрации Трудовского сельского поселения, нарушающие порядок предоставления услуги, в том числе:

- а) препятствующие подаче заявлений граждан;
- б) неправомерно отказывающие гражданам в принятии, регистрации или рассмотрении их заявлений;
- в) нарушающие сроки рассмотрения заявлений;
- г) виновные в разглашении конфиденциальной информации, ставшей известной им при рассмотрении заявлений граждан;
- д) нарушающие право граждан на подачу жалоб, претензий;
- е) допускающие возложение на граждан, не предусмотренных законом обязанностей или ограничение возможности реализации их прав при приеме и рассмотрении заявлений граждан;
- ж) неправомерно отказывающие в удовлетворении законных требований граждан

несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

5. Порядок обжалования действий (бездействия) должностного лица, а также принимаемого им решения при предоставлении услуги

5.1. Действия (бездействие) и решения, осуществляемые (принятые) в ходе предоставления услуги на основании настоящего Регламента должностными лицами администрации Трудовского сельского поселения, могут быть обжалованы в досудебном и судебном порядке.

5.2. Досудебное (внесудебное) обжалование.

5.2.1. Заявители могут обратиться с жалобой на действия (бездействие) и решения, осуществляемые (принятые) в ходе предоставления услуги на основании настоящего Регламента, к главе Трудовского сельского поселения.

5.2.2. В письменном обращении (жалобе) указываются:

- а) наименование Администрации Трудовского сельского поселения;
- б) фамилия, имя, отчество заявителя (последнее - при наличии) или фамилия, имя, отчество уполномоченного представителя в случае письменного обращения представителя;
- в) полное наименование юридического лица в случае обращения от имени юридического лица;
- г) почтовый адрес, по которому должны быть написаны ответ или уведомление о переадресации обращения;
- д) суть письменного обращения;
- е) личная подпись заявителя или его уполномоченного представителя и дата.

В жалобе указываются причины несогласия с обжалуемым решением, действием (бездействием), обстоятельства и доводы, на основании которых заявитель считает нарушенными его права и законные интересы, созданы препятствия к их реализации либо незаконно возложена какая-либо обязанность, требования (об отмене решения, о признании незаконным действия (бездействия)), а также иные сведения, которые считает необходимым сообщить для рассмотрения жалобы.

К жалобе могут быть приложены документы или копии документов, подтверждающих изложенные в жалобе обстоятельства и доводы.

5.2.3. Основанием для отказа в рассмотрении жалобы либо приостановления ее рассмотрения являются:

- а) отсутствие в жалобе почтового адреса заявителя, по которому должен быть направлен ответ;
- б) содержание в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угрозы жизни, здоровью, имуществу должностных лиц администрации Трудовского сельского поселения, а также членов их семей (при этом заявителю, направившему обращение, может быть сообщено о недопустимости злоупотребления правом);
- в) не поддающиеся прочтению текст жалобы, фамилия или почтовый адрес заявителя.

Если в письменном обращении заявителя содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу, в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, Глава Трудовского сельского поселения, иное уполномоченное на то должностное лицо, вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.

5.2.4. Права заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

Должностные лица администрации Трудовского сельского поселения:

- а) обязаны предоставить заявителю по его просьбе для ознакомления документы и материалы, необходимыми ему для обоснования и рассмотрения

жалобы, т.е. обеспечить его информацией, непосредственно затрагивающей его права, если иное не предусмотрено законом;

б) обязаны обеспечить объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение жалобы, в случае необходимости - с участием заявителя, направившего жалобу, или его законного представителя;

в) вправе запрашивать необходимые для рассмотрения жалобы документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

г) обязаны по результатам рассмотрения жалобы принимать меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя, давать письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.

5.2.5. Ответ на жалобу подписывается главой Трудовского сельского поселения.

Жалоба, поступившая в администрацию Трудовского сельского поселения, подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления.

Письменная жалоба, поступившая в администрацию Трудовского сельского поселения, рассматривается в течение тридцати дней со дня ее регистрации. Правительство Российской Федерации вправе установить случаи, при которых срок рассмотрения жалобы может быть сокращен.

5.2.6. Глава Трудовского сельского поселения проводит личный прием заявителей с жалобами на действия (бездействие) и решения, осуществляемые (принятые) в ходе предоставления услуги на основании настоящего Регламента в соответствии с графиком личного приема граждан.

5.2.7. Если в результате рассмотрения жалоба признана обоснованной, то принимается решение об осуществлении действий по предоставлению сведений заявителю и применению мер ответственности к должностному лицу, допустившему нарушения в ходе предоставлении услуги на основании настоящего Регламента, которые повлекли за собой жалобу заявителя. Заявителю направляется сообщение о принятом решении и действиях, осуществленных в соответствии с принятым решением.

5.2.8. Обращения заявителей считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы (в пределах компетенции) по существу всех поставленных в обращениях вопросов.

5.2.9. Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется заявителю по адресу, указанному в обращении.

5.3. Судебное обжалование.

5.3.1. В случае, когда заявитель считает, что его обращение в администрацию Трудовского сельского поселения не разрешено и письменные ответы на запросы его не удовлетворяют, т.е. по мнению заявителя, его права нарушены, он вправе обратиться с жалобой на действия (бездействие) администрации Трудовского сельского поселения в суд.

Приложение № 1
к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Выдача характеристики с места жительства»

БЛОК-СХЕМА
ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТИ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ДЕЙСТВИЙ
ПРИ ИСПОЛНЕНИИ АДМИНИСТРАТИВНОЙ ПРОЦЕДУРЫ
ПО ВЫДАЧЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ С МЕСТА ЖИТЕЛЬСТВА



Приложение № 2
к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Выдача характеристики с места жительства»

Главе Трудовского сельского поселения

_____ Ф.И.О.

от _____

_____ Ф.И.О.

адрес заявителя: _____

контактный телефон _____

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу Вас выдать характеристику с места жительства _____

_____.

В соответствии с требованиями статьи 9 Федерального закона от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных», подтверждаю свое согласие на обработку моих персональных данных, необходимых для предоставления муниципальной услуги при условии, что обработка персональных данных осуществляется строго лицом, уполномоченным на осуществление работы с персональными данными, обязанным сохранять служебную информацию, ставшую ему известной в связи с исполнением должностных обязанностей.

Специалист, получающий для работы конфиденциальный документ, несет ответственность за сохранность носителя и конфиденциальность информации.

Подтверждаю, что ознакомлен(а) с положениями Федерального закона от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных», права и обязанности в области защиты персональных данных мне разъяснены.

_____ (дата)

_____ (Ф.И.О. гражданина)