****

**АДМИНИСТРАЦИЯ**

**БЕРЕЗОВО- ЛУКСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**ДУХОВНИЦКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА**

**САРАТОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

**от 01.02.2016 № 11**

С.Березовая Лука

**О внесении изменений**

**в постановление администрации**

**№ 20 от 18.04.2012г « Об утверждении**

**административного регламента по**

**предоставлению муниципальной услуги**

**« Выдача документов( выписка из домовой,**

**похозяйственной книги, справок и иных**

**документов) ».**

 В целях реализации прав и законных интересов граждан и организации при исполнении органами местного самоуправления муниципальных услуг и муниципальных функций в сфере контроля и надзора, обеспечения публичности и открытости данной деятельности, повышения качества и доступности предоставления муниципальных услуг, в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ « Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», администрация Березово-Лукского муниципального образования

**Постановляет:**

 1.Внести изменения в постановление администрации № 20 от 18.04.2012г Об утверждении административного регламента по предоставлению муниципальной услуги « Выдача документов ( выписка из домовой, похозяйственной книги ,справок и иных документов»

:

**- подпункт 2.4. изложить в новой редакции:**

«2.4.Порядок получения информации заявителями по вопросам предоставления муниципальной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, сведений о ходе предоставления указанных услуг

2.4.1. Информирование по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляется следующими способами:

индивидуальное устное информирование непосредственно в администрации;

индивидуальное устное информирование по телефону;

индивидуальное информирование в письменной форме, в том числе в форме электронного документа;

публичное устное информирование с привлечением средств массовой информации;

публичное письменное информирование.

Информирование по вопросам предоставления муниципальной услуги способами, предусмотренными абзацами вторым - четвертым части первой настоящего пункта, осуществляется с учетом требований, установленных Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2.4.2. Для получения информации (консультации) по процедуре предоставления муниципальной услуги заявитель вправе обратиться непосредственно в администрацию в соответствии с графиком приема заявителей.

Время ожидания заинтересованных лиц при индивидуальном устном информировании не может превышать 15 минут.

При ответах на личные обращения специалисты администрации подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по вопросам порядка предоставления муниципальной услуги, в том числе:

местонахождению и графику работы администрации предоставляющего муниципальную услугу, местонахождению и графикам работы иных органов, обращение в которые необходимо для получения муниципальной услуги;

перечню документов, необходимых для получения муниципальной услуги;

времени приема и выдачи документов;

сроку предоставления муниципальной услуги;

порядку обжалования решений, действий (бездействия), принимаемых и осуществляемых в ходе предоставления муниципальной услуги.

2.4.3. Для получения информации по вопросам предоставления муниципальной услуги заявители могут обратиться к специалистам администрации по телефону в соответствии с графиком приема заявителей.

При ответах на телефонные обращения специалистами администрации подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по вопросам, предусмотренных подпунктом 1.5.2 настоящего административного регламента.

2.4.4. Для получения информации по вопросам предоставления муниципальной услуги заявители могут обратиться в администрацию письменно посредством почтовой связи, электронной почты либо подав письменное обращение непосредственно в администрацию.

Письменные (электронные) обращения заявителей подлежат обязательной регистрации в течение трех календарных дней с момента поступления.

В письменном обращении указываются:

фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) (в случае обращения физического лица);

полное наименование заявителя (в случае обращения от имени юридического лица);

наименование органа, в который направляется письменное обращение, либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;

почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения;

предмет обращения;

личная подпись заявителя (в случае обращения физического лица);

подпись руководителя юридического лица либо уполномоченного представителя юридического лица (в случае обращения от имени юридического лица);

дата составления обращения.

В подтверждение своих доводов заявитель по своей инициативе прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

Для работы с обращениями, поступившими по электронной почте, назначается специалист администрации, который не менее одного раза в день проверяет наличие обращений. При получении обращения указанный специалист, направляет на электронный адрес заявителя уведомление о получении обращения.

Обращение, поступившее в администрацию в форме электронного документа на официальный адрес электронной почты администрации adminbl2009@rambler.ru должно содержать следующую информацию:

фамилию, имя, отчество (последнее при наличии) (в случае обращения физического лица);

полное наименование заявителя (в случае обращения от имени юридического лица);

адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа;

почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме;

предмет обращения.

Заявитель вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

Рассмотрение письменного (электронного) обращения осуществляется в течение 30 календарных дней со дня регистрации обращения.

Ответ на обращение дается в простой, четкой и понятной форме с указанием должности, фамилии, имени и отчества, номера телефона исполнителя, подписывается главой администрации.

Ответ на обращение, поступившее в администрацию в форме электронного документа на официальный адрес электронной почты администрации adminbl2009@rambler.ru направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

2.4.5. Информирование заявителей по предоставлению муниципальной услуги осуществляется на безвозмездной основе.

2.4.6. Со дня представления заявления и документов для предоставления муниципальной услуги заявитель имеет право на получение сведений о ходе предоставления муниципальной услуги по телефону, электронной почте, непосредственно в администрации, а также посредством «Личного кабинета» Единого и регионального порталов госуслуг – в случае подачи заявления через указанные порталы;

**-подпункт 2.12. изложить в новой редакции:**

«**2.12.** Вход в здание администрации оформляется вывеской с указанием основных реквизитов администрации.

Вход в помещение приема и выдачи документов оборудуется пандусами, расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски.

Непосредственно в здании администрации размещается схема расположения й с номерами кабинетов, а также график работы специалистов.

Для ожидания приема заявителям отводится специальное место, оборудованное стульями, столами (стойками) для возможности оформления документов, информационными стендами.

Каждое рабочее место специалиста оборудуется персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, а также офисной мебелью.

Места предоставления муниципальной услуги должны соответствовать санитарным нормам и правилам, пожарной безопасности и иным требованиям безопасности.

На стенде размещается следующая информация:

полное наименование и месторасположение органа местного самоуправления, подразделения, телефоны, график работы, фамилии, имена, отчества специалистов;

основные положения законодательства, касающиеся порядка предоставления муниципальной услуги;

перечень и формы документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги;

порядок обжалования действий (бездействия) органа местного самоуправления, предоставляющего муниципальную услугу, а также его должностных лиц, муниципальных служащих;

перечень МФЦ (с указанием контактной информации), через которые может быть подано заявление»;

**-подпункт2.13.. изложить в новой редакции:**

«**2.13**. Показателями доступности предоставления муниципальной услуги являются:

наличие полной и понятной информации о месте, порядке и сроках предоставления муниципальной услуги на информационных стендах администрации, в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети «Интернет»), средствах массовой информации, информационных материалах, размещенных в местах предоставления муниципальной услуги;

наличие возможности получения муниципальной услуги в электронном виде и через МФЦ;

содействие инвалиду (при необходимости) со стороны должностных лиц при входе, выходе и перемещении по помещению приема и выдачи документов;

оказание инвалидам должностными лицами необходимой помощи, связанной с разъяснением в доступной для них форме порядка предоставления муниципальной услуги, оформлением необходимых для предоставления муниципальной услуги документов;

 обеспечение допуска сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика, а также иного лица, владеющего жестовым языком; собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного по установленной форме, в помещение приема и выдачи документов».

2.Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

**И.о.главы администрации**

**Березово-Лукского МО В.А. Шаванди**