

Приложение к постановлению администрации _____ (наименование
МО) _____
Типовой административный
регламент предоставления
муниципальной услуги
[\[1\]](#)

I. Общие положения

1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги (далее –
Административный регламент)
_____ (наименование муниципальной услуги)
разработан в соответствии с Федеральным Законом от 27 июля 2010 № 210-ФЗ «Об
организации предоставления государственных и муниципальных услуг» в целях
повышения качества предоставления муниципальной услуги и устанавливает порядок и
стандарт предоставления муниципальной услуги.

Основные понятия, используемые в административном регламенте

2. Муниципальная услуга - деятельность по реализации функций администрации

(наименование МО)
(далее – администрация), которая осуществляется по запросам заявителей в пределах
полномочий администрации, по решению вопросов местного значения, установленных в
соответствии с Федеральным законом от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих
принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» и Уставом
_____ (наименование МО).

3. Заявитель - физическое или юридическое лицо, либо их уполномоченные
представители,
обратившиеся в администрацию с запросом о предоставлении муниципальной услуги,
выраженным в устной, письменной или электронной форме.

4. Административный регламент - нормативный правовой акт, устанавливающий порядок

и стандарт предоставления муниципальной услуги.

_____ (указать иные определения используемых в административном регламенте понятий).

Заявители, имеющие право на предоставление муниципальной услуги

5. Заявителями на предоставление муниципальной услуги являются:

_____ (определение категорий заявителей).

Порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги

6. Порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги:

1) информация о муниципальной услуге, процедуре ее предоставления предоставляется:

- непосредственно специалистами администрации;

- с использованием средств телефонной связи и электронного информирования;

- посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети «Интернет»), публикаций в средствах массовой информации, издания информационных материалов (брошюр, буклетов), на стендах в помещении администрации.

2) администрация _____

(наименование МО)

расположена по адресу:

_____ (указать почтовый адрес, телефон, факс, официальный Интернет-сайт).

Структурным подразделением администрации, участвующим в предоставлении услуги является

_____ (наименование структурного подразделения).

_____ (указать почтовый адрес, телефон, факс, официальный Интернет-сайт).

График приема посетителей:

_____ (день (дни) недели)

—

_____ (часы приема)

_____ (обеденный перерыв).

Выходные дни-

3) для получения информации о муниципальной услуге, процедуре ее предоставления, ходе предоставления муниципальной услуги заинтересованные лица вправе обращаться:

- в устной форме лично или по телефону к специалистам структурного подразделения, участвующим в предоставлении муниципальной услуги;

-

в письменной форме почтой в адрес администрации;

- в письменной форме по адресу электронной почты администрации _____ (указать адрес электронной почты).

Порядок получения информации заявителями по вопросам предоставления муниципальной услуги

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

При ответах на телефонные звонки и обращения заявителей лично в приемные часы специалисты структурного подразделения администрации, участвующие в предоставлении муниципальной услуги, подробно и в вежливой (корректной) форме информируют 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.

При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, обратившемуся лицу сообщается телефонный номер, по которому можно получить интересующую его информацию.

Устное информирование обратившегося лица осуществляется не более 15 минут.

В случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, специалист, осуществляющий устное информирование, предлагает направить обращение о предоставлении письменной информации по вопросам предоставления муниципальной услуги либо назначает другое удобное для заинтересованного лица время для устного информирования.

Письменное информирование по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляется при получении обращения заинтересованного лица о предоставлении письменной информации по вопросам предоставления муниципальной услуги.

Ответ на обращение готовится в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

Специалисты структурного подразделения администрации, участвующие в предоставлении муниципальной услуги, ответственные за рассмотрение обращения, обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, готовят письменный ответ по существу поставленных вопросов.

Письменный ответ на обращение подписывается главой администрации либо уполномоченным им лицом, и должен содержать фамилию и номер телефона исполнителя и направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

В случае если в обращении о предоставлении письменной информации не указаны фамилия заинтересованного лица, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

8. Наименование муниципальной услуги

:

_____ (указать наименование).

9. Муниципальная услуга предоставляется администрацией

_____ (наименование МО).

Результат предоставления муниципальной услуги

10. Результатом предоставления муниципальной услуги является

_____ (указать результат).

Сроки предоставления муниципальной услуги

11.

_____ (наименование муниципальной услуги или результата предоставления муниципальной услуги)

осуществляется в течение ____ дней с момента регистрации обращения заявителя

(получения администрацией документов, согласно перечню, указанному в пункте 13 настоящего административного регламента).

_____ (указываются другие возможные сроки предоставления муниципальной услуги или сроки, связанные с другим результатом предоставления услуги).

Правовые основания для предоставления муниципальной услуги

12. Правовыми основаниями предоставления муниципальной услуги являются:

- 1) Конституция Российской Федерации;
- 2) Федеральный закон от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

_____ (указать в иерархической последовательности наименования правовых актов, в том числе муниципальных правовых актов, с указанием реквизитов).

Перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги

13. Для получения муниципальной услуги заявитель предоставляет в администрацию:

- 1) документы и информацию, которые заявитель должен представить самостоятельно

_____ (указать перечень документов).

- 2) документы, которые заявитель вправе представить по собственной инициативе, так как они подлежат представлению в рамках межведомственного информационного взаимодействия (указать перечень документов).

14. Предоставленные документы должны соответствовать следующим требованиям:

- 1) текст документа написан разборчиво от руки или при помощи средств электронно-вычислительной техники;
- 2) фамилия, имя и отчество (наименование) заявителя, его место жительства (место нахождения), телефон написаны полностью;

3) в документах отсутствуют неоговоренные исправления;

4) документы не исполнены карандашом.

Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

15. Основаниями для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, являются:

1) предоставление документов, не соответствующих перечню, указанному в пункте 13 настоящего регламента;

2) нарушение требований к оформлению документов.

_____ (указать иные основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги).

Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги

16.

Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

1) отсутствие у заявителя права на получение муниципальной услуги в соответствии с действующим законодательством;

_____ (указать перечень иных оснований для отказа в предоставлении услуги).

Перечень оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги

_____ (указать перечень оснований для приостановления муниципальной услуги)

Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги

17. При предоставлении муниципальной услуги плата с заявителя не взимается.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении муниципальной услуги

18. Максимальное время ожидания в очереди при подаче документов составляет ____ минут; максимальная продолжительность приема у специалиста, осуществляющего прием документов, составляет ____ минут.

19. Максимальное время ожидания в очереди при получении документов составляет ____ минут; максимальная продолжительность приема у специалиста, осуществляющего выдачу документов, составляет ____ минут.

Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги

20. Заявление регистрируется в день представления в администрацию заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

Требования к помещениям для предоставления муниципальной услуги

21. Требования к помещениям предоставления муниципальной услуги.

1) требования к местам приема заявителей:

служебные кабинеты специалистов, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, в которых осуществляется прием заявителей, должны быть оборудованы вывесками с указанием номера кабинета и фамилии, имени, отчества и должности специалиста, ведущего прием;

места для приема заявителей оборудуются стульями и столами, оснащаются канцелярскими принадлежностями для обеспечения возможности оформления документов,

2) требования к местам для ожидания:

места для ожидания в очереди оборудуются стульями и (или) кресельными секциями;

места для ожидания находятся в холле или ином специально приспособленном помещении;

в здании, где организуется прием заявителей, предусматриваются места общественного

пользования (туалеты), места для хранения верхней одежды;

здание, в котором организуется прием заявителей, оборудуется средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

3) требования к местам для информирования заявителей:

оборудуются визуальной, текстовой информацией, размещаемой на информационном стенде;

оборудуются стульями и столами для возможности оформления документов;

информационный стенд, столы размещаются в местах, обеспечивающих свободный доступ к ним.

Показатели доступности и качества муниципальной услуги

22. Показателями оценки доступности муниципальной услуги являются:

- 1) транспортная доступность к местам предоставления муниципальной услуги;
- 2) обеспечение беспрепятственного доступа лиц с ограниченными возможностями передвижения к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга;
- 3) обеспечение возможности направления запроса по электронной почте;
- 4) размещение информации о порядке предоставления муниципальной услуги на официальном сайте муниципального образования.

23. Показателями оценки качества предоставления муниципальной услуги являются:

- 1) соблюдение срока предоставления муниципальной услуги;
- 2) отсутствие поданных в установленном порядке жалоб на действия (бездействие) должностных лиц, осуществленные в ходе предоставления муниципальной услуги.

III. Административные процедуры

24. Предоставление муниципальной услуги

(
указывается наименование услуги

) включает в себя следующие административные процедуры
:

- 1) принятие заявления;
- 2) рассмотрение заявления и оформление результата предоставления муниципальной услуги;
- 3) выдача результата предоставления муниципальной услуги заявителю (решения).

Принятие заявления

25. Основанием для начала исполнения административной процедуры является личное обращение заявителя в администрацию либо поступление запроса в администрацию по почте, по информационно-телекоммуникационным сетям общего доступа, в том числе сети Интернет, включая электронную почту.

Специалист, в обязанности которого входит принятие документов:

- 1) проверяет наличие всех необходимых документов, в соответствии с перечнем, установленным пунктом 13 настоящего регламента,
- 2) проверяет соответствие представленных документов требованиям ,
установленным пунктом 14 настоящего регламента,
- 3) _____ (
дополнительно указываются варианты решений, принимаемых специалистом в указанные сроки
);
- 4) регистрирует поступление запроса в соответствии с установленными правилами делопроизводства;
- 5) сообщает заявителю номер и дату регистрации запроса.

Результатом административной процедуры является получение специалистом, уполномоченным на рассмотрение обращения заявителя, принятых документов.

Продолжительность административной процедуры не более (
указывается максимальное время на исполнение операции
) дней.

Рассмотрение обращения заявителя

26. Основанием для начала процедуры рассмотрения обращения заявителя и оформления результата предоставления муниципальной услуги является получение специалистом, уполномоченным на рассмотрение обращения заявителя, принятых документов.

При получении запроса заявителя, специалист, ответственный за рассмотрение обращения заявителя:

- 1) устанавливает предмет обращения заявителя;
- 2) проверяет наличие приложенных к заявлению документов, перечисленных в пункте 13 настоящего Регламента;
- 3) устанавливает наличие полномочий администрации по рассмотрению обращения заявителя.

В случае если предоставление муниципальной услуги входит в полномочия администрации и отсутствуют определенные пунктом 16 настоящего регламента основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги, специалист, ответственный за рассмотрение обращения заявителя, готовит в двух экземплярах проект решения (результат предоставления муниципальной услуги) заявителю.

Результатом административной процедуры является подписание уполномоченным лицом решения о предоставлении муниципальной услуги или отказе в предоставлении муниципальной услуги.

Продолжительность административной процедуры не более _____
(указывается максимальное время на исполнение операции)
дней.

Выдача результата предоставления муниципальной услуги заявителю (решения)

27. Основанием для начала процедуры выдачи результата предоставления муниципальной услуги (решения) является подписание уполномоченным должностным лицом администрации соответствующих документов и поступление документов для выдачи заявителю специалисту, ответственному за выдачу документов.

Решение о предоставлении или отказе в предоставлении муниципальной услуги регистрирует специалист, ответственный за делопроизводство, в соответствии с установленными правилами ведения делопроизводства.

Решение о предоставлении или отказе в предоставлении муниципальной услуги с присвоенным регистрационным номером специалист, ответственный за выдачу документов, направляет заявителю почтовым направлением либо вручает лично заявителю под роспись, если иной порядок выдачи документа не определен заявителем при подаче запроса.

Копия решения вместе с оригиналами документов, представленных заявителем, остается на хранении в администрации.

Результатом административной процедуры является направление заявителю решения о предоставлении или отказе в предоставлении муниципальной услуги.

Продолжительной административной процедуры не более _____
(указывается максимальное время на исполнение операции)
дней.

IV. □ Формы контроля за исполнением административного регламента

Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением

и исполнением положений административного регламента

28. Текущий контроль за соблюдением последовательности административных действий, определенных настоящим административным регламентом предоставления муниципальной услуги, и принятием в ходе ее предоставления решений осуществляют глава администрации

[\[2\]](#)

или заместитель главы администрации, курирующий _____
(указать направление деятельности),
руководитель структурного подразделения администрации _____
(указать наименование структурного подразделения).

Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги

29. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и установление нарушений прав заявителей, принятие решений об устранении соответствующих нарушений.

Проверки могут быть плановыми на основании планов работы администрации, либо

внеплановыми, проводимыми в том числе по жалобе заявителей на своевременность, полноту и качество предоставления муниципальной услуги.

Решение о проведение внеплановой проверки принимает глава администрации или уполномоченное им должностное лицо администрации.

Для проведения плановых проверок предоставления муниципальной услуги формируется комиссия, в состав которой включаются должностные лица и специалисты администрации.

Результаты проверки оформляются в виде акта, в котором отмечаются выявленные недостатки и указываются предложения по их устранению.

Акт подписывается всеми членами комиссии.

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

30. По результатам проведения проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги в случае выявления нарушений виновные лица привлекаются в дисциплинарной ответственности в соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации.

Порядок и формы контроля за представлением муниципальной услуги со стороны граждан, их объединений и организаций

31. Заявители вправе направить письменное обращение в адрес главы администрации с просьбой о проведении проверки соблюдения и исполнения положений настоящего административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, полноты и качества предоставления муниципальной услуги в случае нарушения прав и законных интересов заявителей при предоставлении муниципальной услуги.

В случае проведения внеплановой проверки по конкретному обращению, в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения обратившемуся направляется по почте информация о результатах проверки, проведенной по обращению. Информация подписывается главой администрации или уполномоченным им должностным лицом.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и

действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также муниципальных служащих

32. Заявители имеют право на обжалование действий или бездействия специалистов администрации в досудебном и судебном порядке.

Контроль деятельности специалистов осуществляет глава администрации

[3]

или заместитель главы администрации, курирующий _____

(указать направление деятельности)

, руководитель структурного подразделения администрации _____

(указать наименование структурного подразделения).

33. Заявители могут обжаловать действия или бездействие специалистов структурного подразделения администрации главе администрации, заместителю главы администрации, курирующему _____

(указать направление деятельности),

руководителю структурного подразделения администрации _____

(указать наименование структурного подразделения).

Заявители имеют право обратиться с жалобой лично или направить письменное обращение, жалобу (претензию).

34. Заявитель имеет право на получение информации и копий документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

35. Глава администрации или уполномоченное им должностное лицо проводит личный прием заявителей. Личный прием осуществляется по предварительной записи по _____

(указываются дни приема

).

Запись заявителей проводится при личном обращении или с использованием средств телефонной связи по номерам телефонов, указанным в пункте 6 настоящего административного регламента.

Специалист, осуществляющий запись заявителей на личный прием, информирует заявителя о дате, времени, месте приема, должности, фамилии, имени и отчестве должностного лица, осуществляющего прием.

36. Заявитель в своем письменном обращении (жалобе) в обязательном порядке указывает:

1) наименование органа, в который направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего

лица,

2) фамилию, имя, отчество заявителя - физического лица, полное наименование заявителя - юридического лица,

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

4) суть обращения (жалобы),

5) личная подпись и дата подачи обращения (жалобы).

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.

37. При обращении заявителей в письменной форме срок рассмотрения жалобы не должен превышать 30 дней с момента регистрации такого обращения.

В исключительных случаях (в том числе при принятии решения о проведении проверки), а также в случае направления запроса государственным органам, органам местного самоуправления и должностным лицам для получения необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов глава администрации либо иное уполномоченное им должностное лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив письменно о продлении срока его рассмотрения заявителя.

38. Если в письменном обращении не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить заявителю, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

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, 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.

Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законом тайну, заявителю, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

39. В случае подтверждения в ходе проведения проверок фактов, изложенных в жалобе на действия (бездействия) и решения должностных лиц администрации принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги, глава администрации либо уполномоченное им должностное лицо принимает решение об удовлетворении требований заявителя и о признании неправомерным обжалованного решения, действия (бездействия) либо об отказе в удовлетворении жалобы.

Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется заявителю.

[\[1\]](#) Данный модельный акт устанавливает общий механизм предоставления муниципальной услуги, который может быть конкретизирован применительно к определенной сфере деятельности. Административный регламент утверждается постановлением администрации муниципального образования.

[\[2\]](#)
В поселениях, где отсутствуют структурные подразделения администрации

[\[3\]](#)
В поселениях, где отсутствуют структурные подразделения администрации