Утвержден

                         Постановлением  главы

                             сельского  поселения

                              «Село Булава»

                          от.19.05.2011 г.   №  30

Административный регламент

**предоставления муниципальной услуги**

**« Устное и письменное консультирование в области земельных отношений»**

**I .Общие положения**

•1.                Административный регламент устное и письменное консультирование в области земельных отношений разработан в целях организации приема граждан, занимающихся оформлением земельно-правовых документов, и определяет порядок и сроки проведения консультаций.

•2.                Исполнение муниципальной функции осуществляется в соответствии с:

* Конституцией Российской Федерации;
* Земельным кодексом Российской Федерации;
* Гражданским кодексом Российской Федерации;
* Федеральным законом от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

• Уставом сельского поселения «Село Булава».

•3.                Консультации граждан по вопросам оформления земельно-правовых документов проводится специалистом администрации сельского поселения «Село Булава. Местонахождение: 682420 с. Булава, ул. Набережная, 3

      Тел. 8 (42151) 55-3-21, факс 8 (42151) 55-3-99.

Консультации граждан осуществляются в соответствии с действующим законодательством по вопросам, относящимся к компетенции органов местного самоуправления.

II. Требования к консультации граждан по оформлению земельно-правовых документов

•1.                Конечным результатам предоставления муниципальной услуги является предоставление сведений о порядке, процедурах, сроках и другой необходимой информации при оформлении земельно-правовых документов, в том числе:
- консультирование граждан по вопросам оформления земельно-правовых документов на земельные участки, на которых расположены здания, строения, сооружения;
- консультирование граждан по вопросам оформления земельно-правовых документов при предоставлении земельных участков для целей, не связанных со строительством;
- консультирование граждан по вопросам оформления земельно-правовых документов в связи с отказом от права собственности или иного вещного права на земельные участки.

•2.                Способ получения сведений о месте нахождения и графике работы  должностных лиц:
Сведения о местонахождении, контактных телефонах (телефонах для справок), адресах электронной почты размещаются на информационных стендах, в средствах массовой информации.

•3.                График (режим) работы: 9.00-13.00
Обеденный перерыв: 13.00-14.00
 Пятница - не приемный день.

      Выходные дни: суббота, воскресенье и нерабочие праздничные дни.

**III. Административные процедуры**

•1.                Для получения консультации о процедуре предоставления муниципальной услуги, заинтересованные лица обращаются в администрацию сельского поселения «Село Булава»:

- в устной форме лично;
- в устной форме по телефону;

- в письменной форме лично
- в письменном  виде почтой (электронной почтой).

•2.                Основными требованиями к информированию заинтересованных лиц являются:
- достоверность представляемой информации;
- четкость в изложении информации;
- полнота информирования;
- удобство и доступность получения информации;
- оперативность представления информации.

•3.                 Информирование заинтересованных лиц осуществляется в виде:
- индивидуального информирования;
- публичного информирования.
Информирование проводится:
- в устной форме;
- в письменной форме.
Индивидуальное устное информирование осуществляется при обращении заинтересованных лиц:
- лично;
- по телефону.
Индивидуальное устное информирование осуществляет специалист по земельным вопросам администрации сельского поселения «Село Булава».

•4.                Специалист по земельным вопросам, осуществляющий индивидуальное устное информирование, должен принять все необходимые меры для дачи полного и оперативного ответа на поставленные вопросы.

•5.     Специалист по земельным вопросам, осуществляющий информирование по телефону или на личном приеме, должен корректно и внимательно относиться к заинтересованному лицу, не унижая его чести и достоинства. Информирование должно проводиться без больших пауз, лишних слов, оборотов и эмоций.

 5.1  Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании   органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности сотрудника, принявшего телефонный звонок. Во время разговора необходимо произносить слова четко, избегать параллельных разговоров с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. В конце информирования сотрудник должен кратко подвести итоги и перечислить меры, которые надо принять (кто именно, когда и что должен сделать).
При невозможности специалиста по земельным вопросам, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован другому сотруднику или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен номер телефона, по которому можно получить необходимую информацию.
Индивидуальное устное информирование каждого заинтересованного лица сотрудником осуществляется в течение 10 минут.

В случае, если для подготовки ответа требуется продолжительное время, специалист по земельным вопросам, осуществляющий индивидуальное устное информирование, может предложить заинтересованному лицу обратиться в администрацию сельского поселения «Село Булава»  в письменном виде либо назначить другое удобное для него время.

Специалист по земельным вопросам не вправе осуществлять информирование, выходящее за рамки стандартных процедур и условий выполнения муниципальной функции и влияющее прямо или косвенно на решение заинтересованного лица.

5.2. Индивидуальное информирование при поступлении письменного обращения заинтересованного лица осуществляется путем направления ему ответа почтовым отправлением или по электронной почте.

После поступления письменного обращения в администрацию сельского поселения «Село Булава, глава сельского поселения «Село Булава» определяет исполнителя для подготовки ответа.

Ответ на обращение заинтересованного лица готовится в письменном виде, в простой, четкой и понятной форме и должен содержать ответы на поставленные вопросы. В нем должны быть указаны фамилия, имя, отчество, номер телефона исполнителя.
Ответ может направляться в письменном виде, по электронной почте либо через официальный сайт в сети «Интернет», в зависимости от способа обращения заинтересованного лица или по его желанию.
При информировании в письменном виде ответ на обращение направляется заинтересованному лицу в течение 30 рабочих дней со дня поступления обращения.

 5.3. Публичное устное информирование о выполнении муниципальной услуги осуществляется специалистами администрации сельского поселения «Село Булава»  через средства массовой информации - радио, телевидение (далее также - СМИ). Выступления специалистов  по радио и телевидению согласовываются с Главой администрации сельского поселения «Село Булава».

5.4. Публичное письменное информирование о выполнении муниципальной услуги осуществляется путем публикации информационных материалов в СМИ, включая официальный сайт в сети «Интернет», и размещение материалов на информационных стендах администрации.
Информирование путем публикации информационных материалов осуществляется  администрацией поселения.

•6.                Требования к удобству и комфорту мест предоставления муниципальной услуги
Организация приема заявителей осуществляется в соответствии с графиком, приведенным в настоящем Регламенте.
В помещениях для работы с заявителями размещаются информационные стенды.
Для ожидания приема заявителям отводятся места, оборудованные стульями, столами, образцами документов для возможного оформления документов.
Помещение для работы с заявителями должно быть оборудовано в соответствии с требованиями санитарных правил и норм.

•7.                 На информационных стендах и на официальном сайте в сети «Интернет» размещается следующая информация:
- порядок предоставления  муниципальной услуги;
- перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;
- образец заполнения заявления о предоставлении муниципальной услуги по форме, утвержденной администрацией поселения;
- рекомендации по заполнению заявления о предоставление муниципальной услуги;
- требования к документам, предоставляемым заявителем для выполнения муниципальной услуги;
- сведения о графике (режиме) работы администрации сельского поселения «Село Булава»;
- сведения о месте нахождения, контактных телефонах, адресе электронной почты;
- порядок информирования о ходе предоставления муниципальной услуги;
- порядок получения информации по вопросам предоставления муниципальной услуги;
- перечень типовых вопросов и ответы на них.

•8.                 Тексты информационных материалов печатаются удобным для чтения шрифтом (размер шрифта должен быть не менее 18-го), без исправлений, наиболее важные места рекомендуется выделять другим шрифтом. В случае оформления информационных материалов в виде брошюр требования к размеру шрифта могут быть снижены.

•9.                 Заявитель (представитель заявителя) имеет право в любое время с момента сдачи документов на получение сведений о ходе выполнения муниципальной функции.
Для получения сведений о ходе предоставления муниципальной услуги заявитель (представитель заявителя) указывает (называет) фамилию, имя, отчество, дату и порядковый регистрационный номер обращения. Заявителю (представителю заявителя) предоставляются сведения о том, на каком этапе (в процессе выполнения какой административной процедуры) предоставления муниципальной услуги находится представленный им пакет документов.
При письменном запросе о ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием сети «Интернет», электронной почты, соответствующие сведения должны быть доведены до заявителя специалистом администрации сельского поселения «Село Булава» в течение 10 рабочих дней с момента регистрации письменного обращения.

•10.            Основными условиями получения консультации по вопросам оформления земельно-правовых документов являются:
- точность адреса, фамилии, имени, отчества, указанных гражданином в направленном обращении;

      -  их читаемость, в случае если гражданин обращается за предоставлением услуги в письменной форме;
- суть вопроса, на который гражданин желает получить консультацию.
Сроки прохождения всех процедур при предоставлении муниципальной услуги (в том числе ожидания очереди при подаче документов, ожидание в очереди при получении документа, продолжительности приема у должностного лица):
- при письменном обращении - не более 30 дней;
- при устном обращении - не более 30 минут.

•11.            Порядок и формы контроля за предоставление муниципальной услуги

11.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами при предоставлении муниципальной услуги, осуществляется должностными лицами, ответственными за организацию работы, в ходе предоставления муниципальной услуги (далее - должностное лицо).
Текущий контроль осуществляется путем проведения должностным лицом проверок соблюдения и исполнения специалистами административного регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации.

11.2. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушения порядка и сроков предоставления муниципальной услуги, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей в ходе предоставления муниципальной услуги, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц администрации сельского поселения «Село Булава».
11.3. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений порядка и сроков предоставления муниципальной услуги осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

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

12.1. Заявители имеют право на обжалование решений, принятых в ходе предоставления муниципальной услуги, действий или бездействия специалистов, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, в вышестоящие органы в досудебном и судебном порядке.

12.2. Заявители могут сообщить о нарушении своих прав и законных интересов, противоправных решениях, действиях или бездействии специалистов, нарушении положений настоящего административного регламента или некорректном поведении специалистов администрации сельского поселения «Село Булава» по электронной почте и по контактным телефонам или направить письменное обращение, жалобу (претензию) на имя Главы администрации сельского поселения «Село Булава».

12.3. Обращение, жалоба (претензия) в письменной форме должны содержать следующую информацию:
фамилия, имя, отчество заявителя (физического лица), его место жительства или пребывания, наименование заявителя (юридического лица), фамилия, имя, отчество руководителя, юридический и фактический адрес;
должность, фамилия, имя и отчество специалиста администрации поселения (при наличии информации), решение, действие (бездействие) которого обжалуется;
существо обжалуемого решения, действия (бездействия);
сведения о способе информирования заявителя о принятых мерах по результатам рассмотрения его сообщения.
Дополнительно в обращении, жалобе (претензии) могут указываться причины несогласия с обжалуемым решением, действием (бездействием), обстоятельства, на основании которых заявитель считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия к их реализации либо незаконно возложены какие-либо обязанности, требования об отмене решения, о признании незаконным действия (бездействия), а также иные сведения, которые заявитель считает необходимым сообщить.
Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.
Обращение, жалоба (претензия) подписывается подавшим ее руководителем (уполномоченным лицом) юридического лица или физическим лицом.
Срок рассмотрения обращения, жалобы (претензии) не должен превышать 30 дней со дня ее регистрации.
12.4. Если документы, имеющие существенное значение для рассмотрения обращения, жалобы (претензии), отсутствуют или не приложены, заявитель в 5-дневный срок со дня регистрации обращения, жалобы (претензии) уведомляется (письменно, с использованием средств телефонной или факсимильной связи либо по электронной почте) о том, что рассмотрение обращения, жалобы (претензии) и принятие решения будут осуществляться без учета доводов, в подтверждение которых документы не представлены.

12.5. По результатам рассмотрения обращения, жалобы (претензии) должностное лицо принимает решение об удовлетворении требований заявителя и о признании неправомерным обжалованного решения, действия (бездействия) либо об отказе в удовлетворении требований.
Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется заявителю по почте.

12.6. Обращение, жалоба (претензия) заявителя в ходе предоставления муниципальной услуги не рассматривается в следующих случаях:
отсутствия сведений о действии, бездействии (в чем выразилось, кем принято), о заявителе;
отсутствия подписи заявителя;
если предметом обращения, жалобы (претензии) является решение, принятое в судебном или досудебном порядке.
Обращения считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы.