

Администрация Терского района

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 22.09.2011

п.г.т. Умба

№ 394

Об утверждении стандартов качества предоставления муниципальных услуг, предоставляемых Общим отделом администрации Терского района

В соответствии с планом мероприятий по проведению бюджетной реформы Мурманской области, постановлениями администрации Терского района №210 от 24.05.2011 года «О перечне муниципальных услуг, предоставляемых администрацией Терского района, ее структурными подразделениями и муниципальными учреждениями муниципального образования Терский район» и № 234 от 17.06.2011 года «О порядке разработки и утверждения стандартов качества предоставления муниципальных услуг (работ), оказываемых органами местного самоуправления и муниципальными учреждениями Терского района» и в целях разработки системы бюджетирования, ориентированной на результат

постановляю:

1. Утвердить прилагаемые стандарты качества предоставления муниципальных услуг, предоставляемых Общим отделом администрации Терского района (Приложение №1).
2. Признать утратившими силу постановление администрации Терского района №351 от 01.06.2010 года «Об утверждении стандарта качества муниципального образования Терский район по исполнению муниципальных функций (предоставлению муниципальных услуг) «Рассмотрение обращений граждан» и «Проведение личного приема граждан главой и специалистами администрации».
3. Постановление подлежит обнародованию и опубликованию на официальном интернет-сайте администрации Терского района.
3. Контроль исполнения настоящего постановления оставляю за собой.

Глава администрации
Терского района



Л. Шевелев

**Стандарты качества предоставления муниципальных услуг, предоставляемых
Общим отделом администрации Терского района**

№ п/п	Требования к содержанию стандартов качества	Стандарт качества муниципальной услуги	Оценочный показатель стандарта качества (%)	Максимальн о допустимое отклонение от нормы (%)
Наименование муниципальной услуги: 1. Рассмотрение обращений граждан.				
1	Общие положения.	<p>1.1. Рассмотрение обращений граждан.</p> <p>1.2. МУ администрация Терского района Местоположение: 184703, Мурманская область, Терский район, п.г.т. Умба, ул. Дзержинского, д. 42. Телефон/факс: (815-59) 5-04-45; 5-06-68. Адрес электронной почты - tetski@tereg.com.mels.ru Услуга предоставляется на безвозмездной основе (бесплатно).</p>	x	x
2	Порядок получения доступа к муниципальной услуге.	<p>2.1. Получателями услуги являются граждане, обратившиеся лично или направившие письменные индивидуальные и (или) коллективные обращения в учреждение, а также физические лица, действующие от имени гражданина на основании нотариально заверенного договора или доверенности.</p> <p>2.2. Услуга предоставляется специалистами учреждения при наличии одного из следующих оснований: - письменного обращения гражданина, переданного им в учреждение лично либо в ходе личного приема; - письменного обращения гражданина, поступившего в учреждение с использованием почтовой связи, посредством электронных средств связи (Интернет, электронная почта) или по факсу; - обращения физического лица, действующего от имени гражданина по договору или</p>	100	0

№ п/п	Требования к содержанию стандартов качества	Стандарт качества муниципальной услуги	Оценочный показатель стандарта качества (%)	Максимальн о допустимое отклонение от нормы (%)
		<p>доверенности, оформленным в порядке, установленном законодательством РФ.</p> <p>2.3. Обращение подается на имя главы учреждения.</p> <p>Письменное обращение гражданина должно содержать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - наименование учреждения, в которое направляется письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего специалиста, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее при наличии), свое местоположение, почтовый адрес; - почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ на обращение, а также контактные телефоны заявителя для получения при необходимости дополнительной информации при рассмотрении обращения; - суть обращения, предложения, заявления или жалобы; - личную подпись. <p>В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин может прилагать к письменному обращению документы и материалы либо их копии.</p> <p>2.4. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в учреждение или специалисту учреждения решение или действие (бездействие) которых обжалуется; 2) Если письменное обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию учреждения; 3) Если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ; 4) Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершаемом противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем; 5) Если это обращение, в котором обжалуется судебное решение; 6) В случае обращения гражданина с письменным заявлением в учреждение о прекращении рассмотрения ранее поданного обращения; 7) Если текст письменного обращения не подается прочтению; 8) Если в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу специалиста, а также членов его семьи; 		

№ п/п	Требования к содержанию стандартов качества	Стандарт качества муниципальной услуги	Оценочный показатель стандарта качества (%)	Максимальное допустимое отклонение от нормы (%)
		<p>9) Если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;</p> <p>10) Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.</p> <p>11) В ходе личного приема руководителем либо уполномоченным на то лицом учреждения гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.</p> <p>2.5. Результатом предоставления услуги является рассмотрение всех поставленных по существу вопросов в обращении, принятие по ним необходимых мер и направление мотивированного ответа или уведомления гражданину в установленные законодательством сроки.</p>		
3	Требования к качеству предоставления муниципальной услуги	<p>3.1. Требования к учреждению. Разрешения органов пожарного и санитарно-эпидемиологического надзора.</p> <p>3.2. Требования к режиму работы учреждения. График работы (кроме выходных и праздничных дней): Понедельник – четверг с 08.00 до 17.00 Обед с 12.00 до 13.00 Пятница с 8.00 до 12.00</p> <p>3.3. Требования к помещением, в которых оказывается муниципальная услуга: - наличие средств обеспечения безопасности: противопожарной системой, средствами пожаротушения и системой охраны. - оборудование мягким инвентарем, стульями, столами, обеспечение канцелярскими принадлежностями (бумагой, ручкой) для возможности приема заявителей и оформления обращений. - обеспечение оргтехникой и программным обеспечением, позволяющими организовать предоставление услуги. - организация доступа к сети Интернет специалистов, оказывающих услугу. 3.4. Нормативно-правовые акты, регламентирующие предоставление данной услуги: Конституция РФ, ФЗ от 02.05.2006г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений</p>	100	0

№ п/п	Требования к содержанию стандартов качества	Стандарт качества муниципальной услуги	Оценочный показатель стандарта качества (%)	Максимальн о допустимое отклонение от нормы (%)
		<p>граждан Российской Федерации", Устав муниципального образования Терский район Мурманской области (новая редакция), распоряжение главы администрации района от 06.12.2006 № 323 «Об утверждении Регламента администрации Терского района», постановление администрации Терского района от 01.06.2010 № 350 «Об утверждении административного регламента администрации Терского района по исполнению муниципальных функций (предоставлению муниципальных услуг) «Рассмотрение обращений граждан» и «Проведение личного приема граждан главой и специалистами администрации», постановление администрации Терского района от 01.07.2011 № 264 «О внесении изменений в некоторые нормативные правовые акты администрации Терского района».</p> <p>3.5. Требования к персоналу учреждения.</p> <p>Специалист, который является ответственным лицом за приём и регистрацию обращений, осуществляющий информирование и контроль за ходом рассмотрения обращений граждан – 1.</p> <p>Специалист, осуществляющий общий контроль за исполнением обращений граждан и снятие с контроля – 1.</p> <p>Наличие высшего профессионального образования у специалистов, участвующих в оказании услуги.</p> <p>Повышение квалификации специалистов, участвующих в оказании услуги, не реже, чем один раз в 5 лет.</p> <p>3.6. Требования к организации оказания муниципальной услуги.</p> <p>Предоставление услуги может сопровождаться оказанием следующих услуг: рассмотрение обращений граждан и информирование о ходе их рассмотрения.</p> <p>Исполнение услуги включает следующие административные процедуры: прием и регистрацию обращений; направление обращений на рассмотрение; рассмотрение обращений; постановку вопросов на контроль; продление срока рассмотрения обращений; оформление ответов на обращения; порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги.</p> <p>Информирование заявителей о порядке предоставления услуги осуществляется устно или письменно с использованием:</p> <p>– средств телефонной связи;</p>		

№ п/п	Требования к содержанию стандартов качества	Стандарт качества муниципальной услуги	Оценочный показатель стандарта качества (%)	Максимальн о допустимое отклонение от нормы (%)
		<ul style="list-style-type: none"> - средств почтовой связи; - электронной почты; - сети Интернет (путем размещения информации на сайте учреждения); - средств массовой информации. <p>Письменные обращения о порядке предоставления услуги рассматриваются в срок, не превышающий 30 дней со дня его поступления. Срок рассмотрения может быть продлен по решению руководителя с обязательным уведомлением об этом заявителя до 30 дней при необходимости проведения дополнительных мероприятий по существу обращения (запрос дополнительных сведений, необходимость которых выявлена в ходе исполнения обращения).</p> <p>Основные требования к информированию граждан о порядке предоставления услуги: достоверность, полнота, четкость в изложении информации и доступность её получения.</p> <p>3.7.1. Требования к взаимодействию сотрудников учреждения с потребителями услуги.</p> <p>При личном обращении - для получения информации о процедуре предоставления услуги время ожидания в очереди не должно превышать 20 минут.</p> <p>При ответах на телефонные звонки и устные обращения - специалист подробно и корректно информирует граждан в течение не более 10 минут о порядке и сроках оказания услуги, основаниях для отказа в её предоставлении, а также предоставляет иную интересующую граждан информацию по вопросу её предоставления.</p> <p>При невозможности специалиста самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) другому специалисту либо обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому он может получить нужную информацию. При необходимости гражданину может быть предложено обратиться письменно или назначено удобное ему время для консультации.</p> <p>Во время разговора специалист должен произносить слова четко, избегать "параллельных разговоров" с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат.</p> <p>Время ожидания в очереди для подачи обращения и получения ответа не превышает 10 минут.</p> <p>3.7.2. Запрещается специалистам, осуществляющим оказание услуги, разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни гражданина без его согласия.</p>		

№ п/п	Требования к содержанию стандартов качества	Стандарт качества муниципальной услуги	Оценочный показатель стандарта качества (%)	Максимальн о допустимое отклонение от нормы (%)
4	Порядок обжалования потребителями муниципальной услуги нарушений требований стандарта	<p>Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направлении письменного обращения специалисту, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов.</p> <p>Заявители имеют право на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) должностных лиц в ходе предоставления муниципальной услуги.</p> <p>Предметом досудебного обжалования являются:</p> <ul style="list-style-type: none"> - действия (бездействие) должностных лиц; - решения, принимаемые в рамках предоставления муниципальной услуги. <p>Обращение подается на имя руководителя муниципального органа (главы администрации муниципального образования).</p> <p>Заявители имеют право обратиться с обращением (жалобой) в устной форме при личном приеме или направить письменное обращение (жалобу).</p> <p>Письменное обращение (жалоба) должно содержать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - наименование муниципального органа, в который направляется обращение (жалоба) либо фамилию, имя и отчество (последнее – при наличии) должностного лица (при наличии информации), либо должность соответствующего лица; - полное наименование организации (для юридического лица) или фамилию, имя, отчество (для физического лица), подающего обращение (жалобу), его местонахождение, почтовый адрес; - почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ; - содержательную характеристику обжалуемого действия (бездействия), решения; - подпись руководителя (для юридического лица) или личную подпись (для физического лица) заинтересованного лица. <p>Обращение, поступившее в орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в общем порядке. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты,</p>	100	0

№ п/п	Требования к содержанию стандартов качества	Стандарт качества муниципальной услуги	Оценочный показатель стандарта качества (%)	Максимальн о допустимое отклонение от нормы (%)
		<p>если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.</p> <p>Перечень оснований для отказа в рассмотрении обращения (жалобы):</p> <ul style="list-style-type: none"> - если в обращении не указаны фамилия заявителя и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение (жалобу) не дается; - если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, вправе оставить ее без ответа по существу поставленных в ней вопросов и сообщить заявителю, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом. - если текст обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению. - если в обращении содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, должностное лицо ответственное за рассмотрение обращения вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же муниципальный орган или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение. <p>Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является получение обращения Заявителя лично или письменно.</p> <p>Обращение (жалоба) должно быть рассмотрено руководителем и решение</p>		

№ п/п	Требования к содержанию стандартов качества	Стандарт качества муниципальной услуги	Оценочный показатель стандарта качества (%)	Максимальн о допустимое отклонение от нормы (%)
		<p>если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.</p> <p>Перечень оснований для отказа в рассмотрении обращения (жалобы):</p> <ul style="list-style-type: none"> - если в обращении не указаны фамилия заявителя и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение (жалобу) не дается; - если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, вправе оставить ее без ответа по существу поставленных в ней вопросов и сообщить заявителю, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом. - если текст обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению. - если в обращении содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, должностное лицо ответственное за рассмотрение обращения вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же муниципальный орган или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение. <p>Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является получение обращения Заявителя лично или письменно.</p> <p>Обращение (жалоба) должно быть рассмотрено руководителем и решение</p>		

№ п/п	Требования к содержанию стандартов качества	Стандарт качества муниципальной услуги	Оценочный показатель стандарта качества (%)	Максимальн о допустимое отклонение от нормы (%)
		<p>принято в срок, не превышающий 30 дней со дня его поступления.</p> <p>Срок рассмотрения обращения (жалобы) может быть продлен по решению руководителя до 30 дней при необходимости проведения дополнительных мероприятий по существу обращения (жалобы).</p> <p>Обращение (жалоба) считается рассмотренным, если в установленный срок дан письменный ответ заявителю по существу поставленных в обращении (жалобе) вопросов.</p> <p>Ответ на обращение, поступившее в орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.</p> <p>Если заинтересованные лица не удовлетворены решением, принятым в ходе рассмотрения обращения, то решения, принятые в рамках предоставления муниципальной услуги, могут быть обжалованы в судебном порядке.</p> <p>Порядок подачи, рассмотрение и разрешения обращений, направляемых в суды, определяется законодательством Российской Федерации.</p> <p>В соответствии с действующим законодательством Российской Федерации действия (бездействие) должностных лиц, а также решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, могут быть оспорены в трехмесячный срок, исчисляемый со дня, когда лицу стало известно о таком решении, действии (бездействии).</p> <p>Если заявитель полагает, что нарушены его законные права и интересы в сфере предпринимательской и иной экономической деятельности, оно вправе обратиться в арбитражный суд. В случае же, если заявитель полагает, что нарушены его права и свободы, оно вправе обратиться в суд общей юрисдикции.</p>	100	0
5	Ответственность за нарушение требований стандарта	На специалистов, которым поручено исполнение услуги, возлагается ответственность за качество и своевременность её предоставления, за сохранение и неразглашение сведений, а также персональных данных гражданина, содержащихся в обращениях.	100	0

№ п/п	Требования к содержанию стандартов качества	Стандарт качества муниципальной услуги	Оценочный показатель стандарта качества (%)	Максимальн о допустимое отклонение от нормы (%)
6	Регулярная проверка соответствия оказания муниципальной услуги требованиям стандарта	<p>Специалист, виновный в нарушении федерального закона или Административного регламента, несет ответственность, предусмотренную законодательством РФ за:</p> <ul style="list-style-type: none"> - неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращения; - нарушение сроков и порядка рассмотрения обращения; - принятие заведомо необоснованного, незаконного решения; - преследование гражданина за критику; - представление недостоверной информации; - разглашение сведений о частной жизни гражданина (без его согласия). <p>Контроль за возможными изменениями, вносимыми в действующее законодательство РФ, которое содержит нормы, регулирующие положения предоставления данной услуги.</p>	100	0
Наименование муниципальной услуги: 2. Проведение личного приема граждан главой и специалистами администрации.				
1	Общие положения.	<p>1.1. Проведение личного приема граждан главой и специалистами администрации.</p> <p>1.2. МУ администрация Терского района Местоположение: 184703, Мурманская область, Терский район, п.г.т. Умба, ул. Держинского, д. 42. Телефон/факс: (815-59) 5-04-45; 5-06-68. Адрес электронной почты - tcgskibereg@com.mels.ru Услуга предоставляется на безвозмездной основе (бесплатно).</p>	x	x
2	Порядок получения доступа к муниципальной услуге.	<p>2.1. Получателями услуги являются физические лица вне зависимости от возраста, пола, социального положения и национальной принадлежности.</p> <p>2.2. В ходе личного приема руководителем либо уполномоченным на то лицом учреждения гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее уже был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.</p> <p>2.3. Личный прием граждан осуществляется в порядке поставленных в обращении вопросов документа, удостоверяющего личность, на основании которого заводится карточка личного приема.</p> <p>2.4. Основанием для личного приема гражданина является его личное устное или письменное обращение либо обращение его законного представителя. Письма с</p>	100	0

№ п/п	Требования к содержанию стандартов качества	Стандарт качества муниципальной услуги	Оценочный показатель стандарта качества (%)	Максимальн о допустимое отклонение от нормы (%)
3	Требования к качеству предоставления муниципальной услуги	<p>просьбами о личном приеме рассматриваются специалистами как обычные обращения.</p> <p>Личный прием граждан осуществляется руководителем или его заместителями, а также уполномоченными на то специалистами по вопросам, входящим в их компетенцию.</p> <p>Специалист, осуществляющий запись заявителя на личный прием, информирует заявителя о дате, времени, месте приема, должности, фамилии, имени и отчестве специалиста, осуществляющего прием.</p> <p>Личный прием граждан руководителем проводится в установленные часы с учетом числа записавшихся на личный прием. Время ожидания личного приема гражданином не должно превышать 30 минут.</p> <p>2.5. Результатом выполнения услуги является осуществление личного приема граждан руководителем или специалистами, в компетенцию которых входит рассмотрение соответствующих вопросов, и получение гражданином ответа на все поставленные вопросы либо разъяснение гражданину, куда следует ему обратиться по компетенции.</p> <p>3.1. Требования к учреждению.</p> <p>Разрешения органов пожарного и санитарно-эпидемиологического надзора.</p> <p>3.2. Требования к режиму работы учреждения.</p> <p>График работы (кроме выходных и праздничных дней):</p> <p>Понедельник – четверг с 08.00 до 17.00</p> <p>Обед с 12.00 до 13.00</p> <p>Пятница с 8.00 до 12.00</p> <p>Личный прием граждан осуществляется согласно графику, ежемесячно утверждаемому.</p> <p>Также прием граждан может осуществляться уполномоченными на то специалистами по вопросам, входящим в их компетенцию, в служебных кабинетах в рабочие часы.</p> <p>3.3. Требования к помещению, в котором оказывается муниципальная услуга:</p> <ul style="list-style-type: none"> - наличие средств обеспечения безопасности: противопожарной системой, средствами пожаротушения и системой охраны. - оборудование мягким инвентарем, стульями, столами для возможности ожидания приёма граждан. - обеспечение канцтоварами, оргтехникой, программным обеспечением, позволяющими организовать предоставление услуги. - организация доступа к сети Интернет специалистов, оказывающих услугу. 	100	0

№ п/п	Требования к содержанию стандартов качества	Стандарт качества муниципальной услуги	Оценочный показатель стандарта качества (%)	Максимальн о допустимое отклонение от нормы (%)
		<p>3.4. Нормативно-правовые акты, регламентирующие предоставление данной услуги: Конституция РФ, ФЗ от 02.05.2006г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Устав муниципального образования Терский район Мурманской области (новая редакция), распоряжение главы администрации района от 06.12.2006 № 323 «Об утверждении Регламента администрации Терского района», постановление администрации Терского района от 01.06.2010 № 350 «Об утверждении административного регламента администрации Терского района по исполнению муниципальных функций (предоставлению муниципальных услуг) «Рассмотрение обращений граждан» и «Проведение личного приема граждан главой и специалистами администрации», постановление администрации Терского района от 01.07.2011 № 264 «О внесении изменений в некоторые нормативные правовые акты администрации Терского района».</p> <p>3.5. Требования к персоналу учреждения. Специалист, осуществляющий запись на личный прием и информирование о дате, времени, месте приема, должности, фамилии, имени и отчестве специалиста, осуществляющего прием – 1. Наличие высшего профессионального образования у специалистов, участвующих в оказании услуги. Повышение квалификации специалистов, участвующего в оказании услуги, не реже, чем один раз в 5 лет.</p> <p>3.6. Требования к организации оказания муниципальной услуги. В ходе подготовки личного приема содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. В случае повторного обращения осуществляется подборка всех имеющихся материалов, касающихся данного заявителя. Все материалы по рассматриваемому вопросу прилагаются к карточке заявителя и представляются руководителю или специалисту, ведущему личный прием. Во время личного приема каждый гражданин имеет возможность изложить свое обращение устно либо в письменной форме. В случае если изложенные в устном обращении сведения являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина дается устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке. В остальных случаях дается письменный ответ по существу</p>		

№ п/п	Требования к содержанию стандартов качества	Стандарт качества муниципальной услуги	Оценочный показатель стандарта качества (%)	Максимальн о допустимое отклонение от нормы (%)
		<p>поставленных в обращении вопросов.</p> <p>По окончании приема специалист, проводивший прием, доводит до сведения заявителя свое решение, информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, или разъясняет, где, кем и в каком порядке будет рассмотрено его обращение по существу.</p> <p>Ответы исполнителей учитываются и анализируются. В случае если поступившая от исполнителя информация не отвечает предъявляемым требованиям, документы могут быть возвращены с поручением для повторного рассмотрения по существу и подготовки ответа автору обращения. В случае если в обращении поставлены вопросы, решение которых не входит в компетенцию учреждения или специалиста, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке он может обратиться.</p> <p>Заявитель имеет право в ходе приема оставить обращение в письменном виде. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема граждан, подлежит регистрации и рассмотрению как обычное письменное обращение.</p> <p>3.7. Требования к взаимодействию сотрудников учреждения с потребителями услуги.</p> <p>3.7.1. Время ожидания личного приема гражданином не должно превышать 30 минут.</p> <p>Личный прием граждан осуществляется в порядке очереди.</p> <p>Вне очереди принимаются:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Герои Советского Союза; - Герои Российской Федерации; - полные кавалеры ордена Славы; - ветераны Великой Отечественной войны; - ветераны боевых действий; - инвалиды первой группы и их опекуны, родители; - опекуны и попечители детей-инвалидов; - беременные женщины; - родители, явившиеся на личный прием с ребенком в возрасте до трех лет. <p>Во время записи на личный прием и уже в процессе приема сотрудники должны произносить слова четко, избегать "параллельных разговоров" с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат.</p> <p>3.7.2. Запрещается специалистам, осуществляющим оказание услуги, разглашение</p>		

№ п/п	Требования к содержанию стандартов качества	Стандарт качества муниципальной услуги	Оценочный показатель стандарта качества (%)	Максимальн о допустимое отклонение от нормы (%)
4	Ответственность за нарушение требований стандарта	<p>информации, полученной в ходе её предоставления, о частной жизни гражданина без его согласия.</p> <p>3.8. Результатом выполнения услуги является осуществление личного приема гражданина руководителем или специалистом учреждения и получение первым ответа на все поставленные вопросы либо предоставление разъяснений, куда следует ему обратиться по компетенции.</p> <p>Заявители имеют право на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) должностных лиц в ходе предоставления муниципальной услуги.</p> <p>Предметом досудебного обжалования являются:</p> <ul style="list-style-type: none"> - действия (бездействие) должностных лиц; - решения, принимаемые в рамках предоставления муниципальной услуги. <p>Обращение подается на имя руководителя муниципального органа (главы администрации муниципального образования).</p> <p>Заявители имеют право обратиться с обращением (жалобой) в устной форме при личном приеме или направить письменное обращение (жалобу).</p> <p>Письменное обращение (жалоба) должно содержать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - наименование муниципального органа, в который направляется обращение (жалоба) либо фамилию, имя и отчество (последнее – при наличии) должностного лица (при наличии информации), либо должность соответствующего лица; - полное наименование организации (для юридического лица) или фамилию, имя, отчество (для физического лица), подающего обращение (жалобу), его местонахождение, почтовый адрес; - почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ; - содержательную характеристику обжалуемого действия (бездействия), решения; - подпись руководителя (для юридического лица) или личную подпись (для физического лица) заинтересованного лица. 	100	0

№ п/п	Требования к содержанию стандартов качества	Стандарт качества муниципальной услуги	Оценочный показатель стандарта качества (%)	Максимальн о допустимое отклонение от нормы (%)
		<p>Обращения, поступившее в орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в общем порядке. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы в их копии в письменной форме.</p> <p>Перечень оснований для отказа в рассмотрении обращения (жалобы):</p> <ul style="list-style-type: none"> - если в обращении не указаны фамилия заявителя и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение (жалобу) не дается; - если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, вправе оставить ее без ответа по существу поставленных в ней вопросов и сообщить заявителю, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом. - если текст обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению. - если в обращении содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, должностное лицо ответственное за рассмотрение обращения вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же муниципальный орган или одному и тому же должностному лицу. О 		

№ п/п	Требования к содержанию стандартов качества	Стандарт качества муниципальной услуги	Оценочный показатель стандарта качества (%)	Максимальн о допустимое отклонение от нормы (%)
		<p>данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.</p> <p>Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является получение обращения Заявителя лично или письменно.</p> <p>Обращение (жалоба) должно быть рассмотрено руководителем и решение принято в срок, не превышающий 30 дней со дня его поступления.</p> <p>Срок рассмотрения обращения (жалобы) может быть продлен по решению руководителя до 30 дней при необходимости проведения дополнительных мероприятий по существу обращения (жалобы).</p> <p>Обращение (жалоба) считается рассмотренными, если в установленный срок дан письменный ответ заявителю по существу поставленных в обращении (жалобе) вопросов.</p> <p>Ответ на обращение, поступившее в орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.</p> <p>Если заинтересованные лица не удовлетворены решением, принятым в ходе рассмотрения обращения, то решения, принятые в рамках предоставления муниципальной услуги, могут быть обжалованы в судебном порядке.</p> <p>Порядок подачи, рассмотрения и разрешения обращений, направляемых в суды, определяется законодательством Российской Федерации.</p> <p>В соответствии с действующим законодательством Российской Федерации действия (бездействие) должностных лиц, а также решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, могут быть оспорены в трехмесячный срок, исчисляемый со дня, когда лицу стало известно о таком решении, действии (бездействии).</p> <p>Если заявитель полагает, что нарушены его законные права и интересы в сфере предпринимательской и иной экономической деятельности, оно вправе обратиться в арбитражный суд. В случае же, если заявитель полагает, что</p>		

№ п/п	Требования к содержанию стандартов качества	Стандарт качества муниципальной услуги	Оценочный показатель стандарта качества (%)	Максимальн о допустимое отклонение от нормы (%)
5	Регулярная проверка соответствия муниципальной услуги требованиям стандарта	нарушены его права и свободы, оно вправе обратиться в суд общей юрисдикции. Контроль за возможными изменениями, вносимыми в действующее законодательство РФ, которое содержит нормы, регулирующие положения предоставления данной услуги.	100	0