

Администрация Терского района

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 24.07.2012

п.г.т. Умба

№ 448

Об утверждении административного регламента муниципального образования Терский район по предоставлению муниципальной услуги «Поддержка детских и молодёжных общественных объединений»

В целях совершенствования работы по предоставлению муниципальных услуг и исполнению муниципальных функций, в соответствии с Федеральным законом от 27.06.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлениями администрации Терского района от 02.05.2012 №261 «Об утверждении Реестра муниципальных услуг муниципального образования Терский район» и от 22.05.2012 №299 «О порядке разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг, осуществляемых по обращениям заявителей»

постановляю:

1. Утвердить прилагаемый административный регламент муниципального образования Терский район по предоставлению муниципальной услуги «Поддержка детских и молодёжных общественных объединений».

2. Постановление подлежит обнародованию и размещению на официальном сайте администрации Терского района.

3. Контроль исполнения настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации района – начальника финансово-экономического отдела администрации Терского района Самойленко Н.А.

Глава администрации Терского района



Л. Шевелев

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
муниципального образования Терский район по предоставлению муниципальной
услуги «Поддержка детских и молодёжных общественных объединений»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Предмет регулирования административного регламента

Предметом регулирования административного регламента (далее – Регламент) является предоставление муниципальной услуги – «Поддержка детских и молодёжных общественных объединений» (далее – муниципальная услуга).

Регламент регулирует порядок предоставления муниципальной услуги, сроки и последовательность действий (административных процедур) при предоставлении муниципальной услуги.

1.2. Описание заявителей

Заявителями муниципальной услуги являются детские и молодежные общественные объединения, инициативные группы детей и молодежи.

1.3. Порядок информирования о порядке предоставления муниципальной услуги

1.3.1. Информирование о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляет Отдел по связям с общественностью, туризму, культуре и спорту администрации Терского района (далее - Отдел).

1.3.2. Сведения о месте нахождения, справочных телефонах, адресе электронной почты, почтовом адресе, графике работы Отдела содержатся в Приложении №1 Административного регламента.

1.3.3. Информация о муниципальной услуге предоставляется:

- путем предоставления консультаций исполнителями муниципальной услуги при личном или письменном обращении заявителя;

- путем размещения на интернет-портале «Государственные и муниципальные услуги Мурманской области» по адресу: <http://51.gosuslugi.ru>

- путем размещения на официальном интернет- сайте администрации Терского района по адресу: <http://www.terskyrayon.ru>

- с использованием средств телефонной и почтовой связи, электронного информирования (электронная почта).

1.3.4. Информирование о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется специалистами Отдела (далее - Специалист).

Информация предоставляется по следующим вопросам:

- порядок и сроки предоставления муниципальной услуги;

- перечень документов, необходимых для получения данной муниципальной услуги, комплектность (достаточность) представляемых (представленных) документов;

- условия отказа в предоставлении муниципальной услуги;

- другие интересующие граждан вопросы о порядке предоставления муниципальной услуги.

1.3.5. При ответах на телефонные звонки должностное лицо, ответственное за информирование, подробно, со ссылкой на соответствующие нормативные правовые акты, в вежливой форме информируют заявителей по интересующим их вопросам.

Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании Отдела, фамилии, имени, отчестве и должности лица, принявшего телефонный звонок. Во время разговора должностные лица должны произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат.

1.3.6. Максимальное время телефонного разговора не должно превышать 15 минут.

Если должностное лицо не может самостоятельно ответить на поставленные вопросы, либо подготовка ответа требует продолжительного времени, оно обязано выбрать один из вариантов дальнейших действий:

- предложить заявителю изложить суть обращения в письменной форме;
- назначить другое удобное для заявителя время для консультации;
- в двухдневный срок дать консультацию по контактному телефону, указанному заявителем.

1.3.7. По письменному обращению заявителя ответ должен быть изложен в простой, четкой и понятной форме с указанием должности, фамилии, имени, отчества, номера телефона исполнителя и направлен простым почтовым отправлением или по факсу в адрес заявителя в срок, не превышающий 10 дней со дня регистрации обращения.

При информировании по обращению, направленному по электронной почте, ответ направляется по электронной почте на электронный адрес заявителя в срок, не превышающий 10 дней со дня регистрации обращения.

1.3.8. Информирование заявителя при личном обращении осуществляется должностным лицом, ответственным за информирование.

1.3.9. Должностные лица, осуществляющие индивидуальное устное информирование, принимают все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы.

Время индивидуального устного информирования не может превышать 30 минут. В случае если для подготовки ответа требуется более продолжительное время, должностное лицо, осуществляющее индивидуальное устное информирование, предлагает заявителю обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначает другое удобное для заявителя время для устного информирования.

Время ожидания заявителя при индивидуальном устном информировании не может превышать 20 минут.

1.3.10. На информационных стендах, размещаемых в помещениях организаций, предоставляющих услугу и в органах ответственных за предоставление услуги, должна содержаться следующая информация:

- полное наименование органа, ответственного за предоставление услуги;
- полное наименование организации, предоставляющей услугу;
- контактные телефоны, график работы организации, предоставляющей услугу;
- почтовый адрес, адрес интернет-сайта, электронной почты организации предоставляющей услугу и органа, ответственного за предоставление услуги;
- фамилии, имена, отчества и должности специалистов, осуществляющих прием и консультирование заинтересованных лиц;
- перечень документов, необходимых для получения услуги, и требования, предъявляемые к этим документам;
- образец заполнения заявлений и иных документов.

2. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ.

2.1. Наименование муниципальной услуги

Поддержка детских и молодежных общественных объединений.

2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу

Муниципальную услугу предоставляет Отдел по связям с общественностью, туризму, культуре и спорту администрации Терского района.

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги

Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- формирование системного подхода к работе с молодежными объединениями (инициативными группами) в Терском муниципальном районе,
- формирование реестра детских и молодежных общественных объединений (инициативных групп) в Терском муниципальном районе и размещение информации на официальном сайте администрации Терский район
- создание системы качественного и оперативного информационного сопровождения реализации молодежной политики,
- содействие и методическая помощь детским и молодежным объединениям (инициативным группам).

2.4. Сроки предоставления муниципальной услуги

2.4.1. Срок предоставления муниципальной услуги не должен превышать 30 календарных дней со дня регистрации Отделом обращений (запросов).

2.4.2. В исключительных случаях, руководитель органа местного самоуправления, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

- Конституция Российской Федерации;
- Конвенция о правах ребенка от 26.01.1990;
- Закон Российской Федерации от 10.07.1992 № 3266-1 «Об образовании»;
- Федеральный закон от 19.05.1995 №82-ФЗ «Об общественных объединениях»;
- Федеральный закон от 28.06.1995 №98-ФЗ «О государственной поддержке молодежных и детских общественных объединений»;
- Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» («Российская газета, № 168, 30.07.2010»);
- Постановление Правительства Российской Федерации от 24.07.2007 №551 «О военно-патриотических молодежных и детских объединениях»;
- Устав муниципального образования Терский район;

- иные нормативно – правовые документы.

2.6. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

2.6.1. Для предоставления муниципальной услуги заявитель предоставляет в Отдел заявление на предоставление муниципальной услуги в свободной форме.

2.6.2. Заявление должно соответствовать требованиям законодательства РФ и содержать следующую информацию:

а) для юридических лиц:

- наименование юридического лица, почтовый адрес, телефон, суть запроса, подпись руководителя, печать.

б) для физических лиц:

- фамилия, имя, отчество физического лица, почтовый адрес, телефон, суть запроса, подпись.

2.6.3. Заявление может быть представлено в форме электронных документов, порядок оформления которых определяется нормативными правовыми актами Правительства Российской Федерации и (или) Правительства Мурманской области, и направлены в Отдел с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети Интернет, включая региональный портал государственных и муниципальных услуг Мурманской области.

2.7. Перечень оснований для отказа в приеме документов, для приостановления и (или) отказа в предоставлении муниципальной услуги

2.7.1. Основанием для отказа в приеме заявления на предоставление муниципальной услуги является ненадлежащее оформление заявления (текст не поддается прочтению).

При установлении факта ненадлежащего оформления заявления оно подлежит возврату заявителю с разъяснением причины возврата. Возврат документов не препятствует повторному обращению заявителя для предоставления муниципальной услуги.

2.7.2. Основанием для отказа в приеме заявления является также:

- отсутствие в заявлении информации, указанной в п.2.6.2;
- отсутствие адреса, по которому должен быть направлен ответ;
- содержание в заявлении (обращении) нецензурных либо оскорбительных выражений, угрозы жизни, здоровью, имуществу должностного лица.

2.8. Размер платы за предоставление муниципальной услуги

Предоставление муниципальной услуги осуществляется на безвозмездной основе.

2.9. Требования к местам предоставления муниципальной услуги

2.9.1. Здание администрации Терского района, в котором расположен Отдел располагается с учетом пешеходной доступности от остановок общественного транспорта (не более 10 минут пешком).

2.9.2. Центральный вход в здание оборудован информационной табличкой (вывеской) с указанием наименования учреждения.

Вход и выход из помещений оборудуются соответствующими указателями.

2.9.3. Помещения, предназначенные для предоставления муниципальной услуги, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам "Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03", Правилам пожарной безопасности для учреждений культуры

Российской Федерации (ВППБ-13-01-94), введенным в действие приказом Министерства культуры РФ от 01.11.1994 № 736, нормам охраны труда.

Рабочие места специалистов аттестованы, оборудованы средствами вычислительной техники и оргтехникой, позволяющими организовать оказание муниципальной услуги. Обеспечивается доступ по средствам электронной связи в сеть Интернет. Выделяются расходные материалы, канцелярские товары.

2.9.4. Места информирования, предназначенные для ознакомления заинтересованных лиц с информационными материалами оборудуются:

- 1) информационными стендами;
- 2) стульями (кресельными секциями, скамьями) и столами (стойками).

2.9.5. Места ожидания оборудуются стульями. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения.

2.9.6. Места для заполнения документов оборудуются стульями, столами (стойками) и обеспечиваются образцами заполнения документов, бланками заявлений и принадлежностями для письма.

2.9.7. Места ожидания должны находиться в холле или ином специально приспособленном помещении.

2.9.8. Для создания комфортных условий ожидания на столах (стойках) для письма могут размещаться газеты, журналы, печатная продукция (брошюры, буклеты) по вопросам предоставления услуги.

На информационных стендах размещается следующая информация:

- а) выдержки из законодательных и иных нормативных правовых актов Российской Федерации и Мурманской области, в том числе настоящего Административного регламента, о порядке и условиях приема документов, и порядка предоставления муниципальной услуги;
- б) требования к документам, необходимым для предоставления муниципальной услуги;
- в) сроки принятия решения о предоставлении муниципальной услуги в целом и максимальные сроки выполнения Отделом административных процедур;
- г) основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги;
- д) порядок обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц Отдела.

2.10. Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги

2.10.1. Состав показателей доступности и качества предоставления муниципальной услуги подразделяется на две группы: количественные и качественные.

2.10.2. В группу количественных показателей доступности входят:

- время ожидания при предоставлении муниципальной услуги;
- график работы Отдела.

2.10.3. В группу качественных показателей доступности предоставляемой услуги входят:

- достоверность информации о предоставляемой муниципальной услуге;
- простота и ясность изложения информационных и инструктивных документов.

2.10.4. В группу количественных показателей оценки качества предоставляемой муниципальной услуги входят:

- соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги;
- количество обоснованных жалоб.

2.10.5. К качественным показателям оценки качества относятся:

- культура обслуживания (вежливость).

2.10.6. Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги и их значения приведены в Приложении № 2 к Административному регламенту.

2.11. Прочие требования к предоставлению муниципальной услуги

2.11.1. Бланки документов заявителя могут получить в электронном виде на Интернет – портале «Государственные и муниципальные услуги Мурманской области» по адресу: <http://51.gosuslugi.ru>.

3. АДМИНИСТРАТИВНЫЕ ПРОЦЕДУРЫ

3.1. Общие положения

Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и регистрация обращения;
- принятие решения по результатам рассмотрения обращения и подготовка к оказанию содействия и методической помощи, детским и молодежным объединениям;
- ответ заявителю о предоставлении услуги или об отказе в предоставлении услуги, с указанием причин отказа.

3.2. Прием и регистрация обращения

3.2.1. Основанием для начала административной процедуры является поступление в администрацию обращения (письменного, устного или в электронной форме) о предоставлении информации.

3.2.2. При приеме заявления, представленного при личном обращении заявителя (его представителя) секретарь:

- осуществляет их прием;
- проставляет на втором экземпляре (копии) заявления штамп, в котором указывает дату доставки и ставит свою личную подпись, фамилию и инициалы;
- регистрирует заявление в журнале учета входящей корреспонденции с присвоением входящего номера;

Срок административных действий по приему документов, представленных при личном обращении заявителя составляет не более 15 минут.

- передаёт принятое заявление на рассмотрение руководителю.

3.2.3. При приеме заявления, поступившего по почте, секретарь в день его поступления осуществляет действия предусмотренные пунктом 3.2.2. Административного регламента, за исключением проставления штампа о приеме документов на втором экземпляре заявления.

3.2.4. Руководитель не позднее одного рабочего дня со дня получения от секретаря зарегистрированного заявления:

- осуществляет его рассмотрение;
- проставляет резолюцию с указанием должностного лица, ответственного за предоставление услуги;
- передает заявление секретарю.

3.2.5. Секретарь в день получения от руководителя заявления передает их указанному в резолюции должностному лицу, ответственному за предоставление услуги.

3.2.6. Должностное лицо, ответственное за предоставление услуги в течение 10 рабочих дней рассматривает заявление и подготавливает ответ заявителю.

3.2.7. Обращения могут быть составлены в произвольной форме, но с обязательным указанием:

- наименования органа, в который направляется обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица;
- своей фамилии, имени, отчества (руководителя, лидера детского или молодежного общественного объединения (инициативной группы));
- полного наименования (для юридического лица);

- почтового (электронного) адреса, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации письменного обращения;
- изложения сути обращения;
- проставление личной подписи и даты.

3.3. Принятие решения по результатам рассмотрения обращения и подготовка к оказанию содействия и методической помощи детским и молодежным объединениям

3.3.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры является поступление к должностному лицу, ответственному за предоставление услуги, зарегистрированного заявления.

3.3.2. Должностное лицо, ответственное за предоставление услуги, осуществляет поиск требуемой информации, производит работу по оказанию содействия или методической помощи детскому или молодежному объединению, готовит ответ заявителю либо готовит мотивированное решение об отказе в предоставлении информации, содействии, методической помощи.

3.3.3. Результатом административной процедуры является подготовленное письмо заявителю либо произведенная подготовка к оказанию содействия или методической помощи детским и молодежным объединениям.

3.4. Ответ заявителю о предоставлении услуги или об отказе в предоставлении услуги, с указанием причин отказа

3.4.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры является получение секретарем от должностного лица, ответственного за предоставление услуги, письма о предоставлении информации или письма об отказе в предоставлении информации.

3.4.2. Секретарь в течение 1 рабочего дня со дня получения письма передаст его руководителю на подпись.

3.4.3. Руководитель в течение 1 рабочего дня после получения письма, подписывает его и передает секретарю.

3.4.4. Секретарь в течение 1 рабочего дня со дня получения от руководителя:

а) письма об отказе в предоставлении информации:

- регистрирует письмо об отказе в предоставлении информации в журнале учета исходящей корреспонденции с присвоением исходящего номера;
- направляет 1 экземпляр письма об отказе в предоставлении информации заявителю по адресу, указанному в заявлении простым почтовым отправлением;
- передает 2-й экземпляр письма об отказе в предоставлении информации должностному лицу, ответственному за предоставление услуги, для хранения и учета в работе.

б) письма о предоставлении информации:

- регистрирует письмо о предоставлении информации в журнале учета исходящей корреспонденции с присвоением исходящего номера;
- простым почтовым отправлением направляет заявителю 1 экземпляр письма о предоставлении информации;
- передает 2-й экземпляр письма о предоставлении информации с заявлением и приложенными к нему документами должностному лицу, ответственному за предоставление услуги, для хранения и учета в работе.

3.4.5. Заявитель вправе после предварительной записи или предварительной договоренности (по телефону или электронной почте) с секретарем получить лично (направить своего представителя) подписанное письмо о предоставлении информации или письмо об отказе в предоставлении информации.

Заявитель, для получения подписанного письма о предоставлении информации или письма об отказе в предоставлении информации, должен иметь при себе документы, удостоверяющие личность, а представитель заявителя документы, удостоверяющие личность и полномочия.

3.4.6. Секретарь в день прибытия заявителя (его представителя):

а) при выдаче подписанного письма о предоставлении информации или письма об отказе в предоставлении информации:

– проверяет документы, удостоверяющие личность заявителя, личность и полномочия представителя заявителя;

– выдает 1 экземпляр письма о предоставлении информации или письма об отказе в предоставлении информации заявителю (его представителю) под роспись о получении на 3-м экземпляре подписанного письма о предоставлении информации или письма об отказе в предоставлении информации;

– передает 2-й экземпляр письма о предоставлении информации или письма об отказе в предоставлении информации должностному лицу, ответственному за предоставление услуги, для хранения и учета в работе.

4. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА

4.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также за принятием решений ответственными должностными лицами

Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения должностными лицами, ответственными за предоставление услуги, положений настоящего Административного регламента и иных законодательных и нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также за принятием решений ответственными лицами.

Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных Административным регламентом, осуществляет начальник Отдела.

4.2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги, в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги

4.2.1. В ходе предоставления муниципальной услуги проводятся плановые и внеплановые проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги.

Порядок и периодичность осуществления плановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги устанавливаются начальником Отдела.

4.2.2. В ходе проверок лица, уполномоченные для проведения проверки, изучают следующие вопросы:

1) деятельность специалистов при проведении мероприятий, связанных с осуществлением административных процедур, установленных настоящим Административным регламентом;

2) соблюдение установленного порядка и сроков рассмотрения заявлений;

3) полнота и правильность заполнения соответствующих журналов;

4) организация мероприятий, связанных с осуществлением административных процедур, установленных настоящим Административным регламентом;

5) соблюдение порядка регистрации и сроков прохождения материалов по административным процедурам, установленным настоящим Административным регламентом;

6) состояние работы с жалобами и заявлениями по административным процедурам, установленным настоящим Административным регламентом.

4.2.3. Внеплановые проверки проводятся в случае поступления жалоб или по инициативе начальника Отдела. Внеплановая проверка полноты и качества предоставления муниципальной услуги проводится на основании поступивших обращений на неправомерные решения, действия (бездействие) должностных лиц, ответственных за предоставление муниципальной услуги.

Результаты проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги оформляются в виде акта произвольной формы, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

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

4.3.1. Должностные лица ответственные за предоставление муниципальной услуги несут персональную ответственность за нарушение требований, установленных настоящим Административным регламентом, за ненадлежащее предоставление муниципальной услуги, служебных обязанностей, а также за совершение противоправных действий (бездействие) при проведении проверки.

4.3.2. Ответственность должностных лиц Администрации Терского района закрепляется в их должностных регламентах или должностных инструкциях.

Должностное лицо, ответственное за консультирование и информирование граждан, несет персональную ответственность за полноту, грамотность и доступность проведенного консультирования.

Должностное лицо, ответственное за прием и подготовку документов, несет персональную ответственность за правильность выполнения административных процедур по приему и рассмотрению документов.

Должностное лицо, ответственное за принятие решения о предоставлении муниципальной услуги или об отказе в предоставлении муниципальной услуги, несет персональную ответственность за правильность вынесенного соответствующего решения.

4.3.3. По результатам проведения проверок в случае выявления нарушений прав Заявителей осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

4.4. Требования к порядку и формам контроля за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций

4.4.1. Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги должны отвечать требованиям непрерывности и действенности (эффективности).

4.4.2. Все плановые проверки должны осуществляться регулярно, в течение всего периода деятельности учреждения. По результатам проверок должны быть осуществлены необходимые меры по устранению недостатков в предоставлении муниципальной услуги.

4.4.3. Контроль со стороны граждан, их объединений и организаций за предоставлением муниципальной услуги может быть осуществлен путем запроса соответствующей информации при условии, что она не является конфиденциальной.

Граждане, их объединения и организации вправе направить письменное обращение в адрес администрации Терского района с просьбой о проведении проверки за соблюдением и исполнением положений 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.

5. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЙ) ОРГАНА, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО МУНИЦИПАЛЬНУЮ УСЛУГУ, ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ СЛУЖАЩИХ

5.1. Заявители имеют право на досудебное обжалование решений, принятых в ходе предоставления муниципальной услуги, действий (бездействия) должностных лиц, участвующих в предоставлении муниципальной услуги.

5.2. Предметом досудебного обжалования являются:

- действия (бездействия) должностных лиц при исполнении Административного регламента;

- решения, принимаемые в рамках исполнения Административного регламента.

5.3. Обращение подается на имя руководителя администрации Терского района.

5.4. Заявители имеют право обратиться с жалобой в устной форме при личном приеме или направить письменное обращение (жалобу) в адрес администрации Терского района. Обращение в письменной форме направляется по почте или при личном обращении к ответственному лицу.

5.5. Рекомендуемая форма обращения (жалобы) приведена в Приложении № 5. Обращение (жалоба) должно содержать:

- наименование муниципального органа, в который направляется жалоба, либо фамилию должностного лица, либо должность соответствующего лица;

- полное наименование организации (для юридического лица) или фамилию, имя, отчество (для физического лица) заинтересованного лица, подающего обращение, его местонахождение, почтовый адрес;

- почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- изложение сути жалобы;

- подпись руководителя (для юридического лица) или личную подпись (для физического лица) заинтересованного лица.

Обращение, поступившее в администрацию Терского района или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Административным регламентом. 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 или их копии в письменной форме.

5.6. Основания для отказа в рассмотрении обращения:

- если в обращении не указаны фамилия заявителя и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается;

- если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, должностное лицо администрации Терского района, 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 администрацию Терского района или одному и тому же должностному лицу администрации Терского района. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.

5.7. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является получение обращения Заявителя лично или письменно в адрес Отдела или администрации Терского района.

5.8. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования обращения в том случае, если администрация Терского района располагает этой информацией и документами при условии, что она не является конфиденциальной.

5.9. Обращение (жалоба) должно быть рассмотрено ответственным лицом и решение принято в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

5.10. Руководитель администрации Терского района (лицо, его замещающее) проводит личный прием заявителей по предварительной записи.

5.11. Порядок регистрации и рассмотрения обращения (жалобы), а также личный прием заявителей проводится в соответствии с Административным регламентом по исполнению муниципальной функции «Организация работы с обращениями граждан».

5.12. В случае выявления в действиях должностных лиц администрации Терского района нарушений законодательства Российской Федерации о мерах, принятых в отношении виновных, в течение десяти дней со дня принятия таких мер, администрация Терского района в письменной форме сообщает об этом лицу, права и (или) законные интересы которых нарушены.

5.13. Обращение (жалоба) считается рассмотренным, если в установленный срок дан письменный ответ заявителю по существу поставленных в обращении (жалобе) вопросов.

Ответ на обращение, поступившее в администрацию Терского района 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.

**КОНТАКТНЫЕ ДАННЫЕ ОМСУ, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО
МУНИЦИПАЛЬНУЮ УСЛУГУ**

Администрация Терского района

Местонахождение/почтовый адрес:

184703, Мурманская область, Терский район, пгт. Умба, ул. Дзержинского, д.42

Секретарь: (815-59) 5-04-45

Общий отдел: (815-59) 5-06-68

Адрес электронной почты администрации: e-mail: terskibereg@com.mels.ru

Официальный интернет- сайт администрации Терского района: <http://www.terskyrayon.ru>

График работы

ежедневно, кроме выходных и праздничных дней - с 8 час. 00 мин до 17 час. 00 мин.

пятница - с 8 час.00 мин. до 12 час. 00 мин.

перерыв - с 12 час. 00 мин. до 13 час. 00 мин.

**Отдел по связям с общественностью, туризму, культуре и спорту
администрации Терского района**

Местонахождение/почтовый адрес:

184703, Мурманская область, Терский район, пгт. Умба, ул. Дзержинского, д.42

Телефон/ факс руководителя: 8(815-59) 5-13-60

Адрес электронной почты: osotkis@mail.ru

График работы

ежедневно, кроме выходных и праздничных дней - с 8 час. 00 мин до 17 час. 00 мин.

пятница - с 8 час.00 мин. до 12 час. 00 мин.

перерыв - с 12 час. 00 мин. до 13 час. 00 мин.

**ПОКАЗАТЕЛИ ДОСТУПНОСТИ И КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ
МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ И ИХ ЗНАЧЕНИЯ**

№ п/п	Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги	Нормативное значение показателя (%)
Показатели доступности предоставления муниципальной услуги		
1	% заявителей, удовлетворенных графиком работы	90
2	% заявителей, ожидавших в очереди при подаче документов не более 20 минут	90
3	Правдивость (достоверность) информации о предоставляемой услуге	100
4	Простота и ясность изложения информационных и инструктивных материалов (% заявителей, обратившихся за консультацией)	10
Показатели качества предоставления муниципальной услуги		
5	Соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги (% случаев исполнения функции в установленный срок с момента приема документов)	95
6	Количество обоснованных жалоб	0
7	% заявителей, удовлетворенных культурой общения (вежливостью) должностных лиц	90

Приложение № 3
к административному регламенту

Начальнику Отдела по связям
с общественностью, туризму, культуре
и спорту администрации Терского района

(ф.и.о.)
Ф.И.О. (наименование) заявителя

Почтовый адрес

Адрес электронной почты (при
наличии)

Контактный телефон (при наличии)

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу Вас предоставить информацию о _____ в

Информацию прошу направить:

лично	(указать номер контактного телефона)	
факсом	(указать номер факса)	
почтой	(указать адрес, если он отличается от почтового адреса)	
электронной почтой	(указать адрес электронной почты)	

В третьем столбце нужный способ отмечается знаком «X», при этом можно указать несколько способов направления информации

«__» _____ г. _____

Блок-схема
последовательности административных действий по предоставлению
муниципальной услуги "Поддержка детских и молодежных общественных
объединений"



Наименование органа, в который подается жалоба

полное наименование организации (для юридического лица)
или фамилию, имя, отчество (для физического лица)
заинтересованного лица, подающего обращение,
его местонахождение, почтовый адрес

ЖАЛОБА

Наименование органа, предоставляющего государственную (муниципальную) услугу, (должностного лица органа, предоставляющего государственную (муниципальную) услугу) решения и действия (бездействие) которых обжалуются

Суть жалобы на действия (бездействие) должностного лица

Прошу Вас разобраться в данной ситуации и направить ответ по адресу:

Прилагаю копии документов (при необходимости)

Личная подпись Заявителя

Дата
