

Администрация Терского района

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 27.07.2012

п.г.т. Умба

№ 479

Об утверждении административного регламента муниципального образования Терский район по предоставлению муниципальной услуги «Прием и рассмотрение обращений граждан»

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 «Прием и рассмотрение обращений граждан».

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

3. Контроль исполнения настоящего постановления оставляю за собой.

4. Признать утратившими силу постановления администрации Терского района:

- от 01.06.2010 №350 «Об утверждении административного регламента муниципального образования Терский район по исполнению муниципальных функций (предоставлению муниципальных услуг) «Рассмотрение обращений граждан» и «Проведение личного приема граждан главой и специалистами администрации»;

- от 22.09.2011 № 394 «Об утверждении стандартов качества предоставления муниципальных услуг, предоставляемых Общим отделом администрации Терского района».

Глава администрации
Терского района



Л. Шевелёв

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
муниципального образования Терский район по предоставлению муниципальной услуги
«Прием и рассмотрение обращений граждан»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Предмет регулирования административного регламента

Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Прием и рассмотрение обращений граждан» (далее – Административный регламент) разработан в целях повышения результативности и качества, открытости и доступности предоставления муниципальной услуги, создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при предоставлении муниципальной услуги, определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при предоставлении муниципальной услуги, устанавливает единый порядок и стандарт предоставления муниципальной услуги администрацией Терского района (далее – Администрация), её должностными лицами, а также муниципальными служащими, порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги, порядок обжалования гражданами решений и действий (бездействия) должностных лиц, муниципальных служащих и принимаемых ими решений при предоставлении муниципальной услуги.

1.2. Описание заявителей

Заявителями являются граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства, законно находящиеся на территории Российской Федерации (далее – Заявитель), направившие обращение в Администрацию.

От имени Заявителей с заявлением о предоставлении муниципальной услуги может обратиться представитель Заявителя, который предъявляет документ, удостоверяющий его личность, представляет (прилагает к заявлению) переданный ему Заявителем документ, подтверждающий его полномочия на обращение с заявлением о предоставлении муниципальной услуги (подлинник или нотариально заверенную копию).

1.3. Информирование о порядке предоставления муниципальной услуги

1.3.1. Информирование о предоставлении услуги осуществляет общий отдел администрации Терского района (далее - Отдел).

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

1.3.3. Информация о муниципальной услуге является открытой и общедоступной и 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. Основными требованиями к информированию заинтересованных лиц являются:

- достоверность и полнота информирования;
- четкость в изложении информации;
- удобство и доступность получения информации;
- оперативность предоставления информации.

1.3.5. Индивидуальное информирование Заявителей осуществляется:

- в устной форме лично или по телефону;

- в письменной форме – по письменным обращениям, поступившим в адрес Администрации по средствам почтовых отправлений или электронных средств коммуникации.

1.3.6. При консультировании о порядке предоставления муниципальной услуги специалисты Отдела информируют Заявителя:

- о форме обращения;
- о сроках предоставления муниципальной услуги;
- об условиях предоставления муниципальной услуги;
- об основаниях отказа в предоставлении муниципальной услуги;
- о порядке обжалования решений, действий или бездействий должностных лиц, муниципальных служащих, предоставляющих муниципальную услугу.

1.3.7. При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалисты Отдела подробно информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Продолжительность индивидуального устного информирования каждого Заявителя не должна превышать 20 минут.

1.3.8. В случае, если специалист, принявший телефонный звонок, не может самостоятельно ответить на поставленный вопрос, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другого специалиста или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

1.3.9. На информационных стендах должна содержаться следующая информация:

- сведения о наименовании, местонахождении органа, предоставляющего муниципальную услугу, адресе, номерах телефонов, по которым граждане могут получить информацию о ходе предоставления муниципальной услуги;

- образцы обращений;
- графики приема граждан;
- основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги;
- порядок обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц, муниципальных служащих, предоставляющих муниципальную услугу.

1.3.10. В любое время с момента приема документов Заявитель имеет право на получение сведений о прохождении процедуры по предоставлению муниципальной услуги при помощи телефона или во время личного посещения.

1.3.11. Максимальное время ожидания в очереди при подаче документов для предоставления муниципальной услуги не должно превышать 20 минут.

1.3.12. Максимальное время ожидания в очереди для получения информации о порядке предоставления муниципальной услуги не должно превышать 20 минут.

1.3.13. Максимальное время ожидания для получения устной информации по телефону о порядке предоставления муниципальной услуги, в случае занятой телефонной линии, не должно превышать 20 минут.

1.3.14. Время ожидания в очереди на личный прием к руководителю Администрации, его заместителям не должно превышать 30 минут.

2. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

2.1. Наименование муниципальной услуги

Прием и рассмотрение обращений граждан.

2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу

Предоставление муниципальной услуги осуществляет администрация Терского района в лице руководителя администрации, заместителей руководителя администрации, должностных лиц и муниципальных служащих администрации.

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги

2.3.1. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- письменное или устное разъяснение Заявителю о разрешении по существу поставленных в обращении вопросов;
- обоснованный отказ в предоставлении муниципальной услуги;
- оставление обращения без рассмотрения.

2.3.2. Должностные лица, ответственные за предоставление муниципальной услуги, обеспечивают:

- объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение письменных обращений, в случае необходимости – с участием Заявителя;
- получение необходимых для рассмотрения письменных обращений граждан документов и материалов в других государственных органах и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
- принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов Заявителя.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги

2.4.1. Общий срок предоставления муниципальной услуги не должен превышать 30 календарных дней с даты приема (регистрации) заявления и документов от Заявителя до принятия решения о предоставлении муниципальной услуги.

2.4.2. В исключительных случаях срок предоставления муниципальной услуги по рассмотрению обращений может быть продлен, но не более чем на тридцать календарных дней.

2.4.3. Если установлен более короткий срок исполнения, обращение рассматривается в срок, определенный автором резолюции.

2.4.4. Приостановление предоставления муниципальной услуги не предусмотрено.

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- Гражданским кодексом Российской Федерации;
- Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Уставом муниципального образования Терский район.

2.6. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

2.6.1. Для предоставления муниципальной услуги Заявитель представляет Заявление (Приложения № 3 и № 4 к Административному регламенту).

В Заявлении в обязательном порядке указывается:

- наименование органа местного самоуправления, в который направляется письменное обращение, либо фамилия, имя, отчество руководителя органа местного самоуправления, его заместителей;

- фамилия, имя, отчество, почтовый адрес Заявителя, по которому должен быть направлен ответ;

- изложение сути обращения.

- личная подпись и дата.

2.6.2. В случае необходимости подтверждения своих доводов Заявитель прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии (квитанции, фотографии, видеоматериалы, копии ответов на обращения и т.п.).

2.6.3. Заявитель вправе обратиться с:

- устным обращением в Администрацию с использованием средств телефонной связи;

- устным обращением к руководителю Администрации, его заместителям на личном приеме.

Заявитель в своем устном обращении сообщает фамилию, имя, отчество (последнее при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, излагает суть обращения.

2.6.4. Обращение, а также иные документы, указанные в п. 2.6.1, 2.6.2. Административного регламента, могут быть представлены Заявителем в форме электронных документов и направлены с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети Интернет, включая Интернет-портал государственных и муниципальных услуг Мурманской области (www.51.gosuslugi.ru).

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

2.7.1. Основания для отказа в приеме заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

- текст письменного обращения не поддается прочтению.

2.7.2. Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

- в письменном обращении, в том числе в форме электронного сообщения, не указаны фамилия Заявителя, направившего обращение, и почтовый адрес (электронный адрес), по которому должен быть направлен ответ;

- текст письменного обращения содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

- в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

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

2.7.3. Письменное обращение Заявителя, содержащее вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы и обстоятельства, может быть признано безосновательным и должностным лицом может быть принято решение о прекращении переписки по данному вопросу с письменным уведомлением об этом Заявителя, направившего обращение.

2.7.4. В случае, если Заявителем устранены причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, Заявитель вправе вновь направить обращение в Администрацию.

2.8. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги

Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

2.9. Требования к местам предоставления муниципальной услуги

2.9.1. Помещения, предназначенные для предоставления муниципальной услуги, должны быть оборудованы противопожарной системой, средствами пожаротушения, системой охраны.

Вход и выход из помещений должен быть оснащен соответствующими указателями.

2.9.2. Помещения должны соответствовать установленным санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам.

2.9.3. Заявителям обеспечиваются комфортные условия для подачи заявлений и получения информации о предоставлении муниципальной услуги, оборудуются доступные места общего пользования санитарно-гигиенического назначения, места для хранения верхней одежды Заявителей.

2.9.4. Места ожидания, предназначенные для Заявителей, оборудуются информационными стендами с образцами заполнения заявлений и перечнем документов, необходимых для предоставления услуги, стульями и столами для возможности заполнения запросов о предоставлении услуги.

2.9.5. Прием Заявителей осуществляется в специально выделенных для этой цели помещениях (присутственных местах).

Кабинеты приема Заявителей оборудуются информационными табличками (вывесками) с указаниями:

- номера кабинета;
- фамилии, имени, отчества специалиста, ведущего прием.

2.9.6. Места для ожидания должны соответствовать комфортным условиям для Заявителей и оптимальным условиям для работы должностных лиц, осуществляющих прием и консультирование граждан.

Места ожидания в очереди обеспечиваются местами для сидения: стулья, скамьи. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможности для размещения в здании. В местах ожидания должен быть предусмотрен гардероб либо специальные напольные и (или) настенные вешалки для одежды.

2.9.7. Помещения для непосредственного взаимодействия специалиста с Заявителями может быть организовано в виде отдельных кабинетов для каждого ведущего прием специалиста, а при отсутствии такой возможности в виде кабинетов, в которых ведут прием несколько специалистов.

2.9.8. Вход и выход из помещений оборудуются соответствующими указателями.

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 предоставления муниципальной услуги;
- график работы органа, предоставляющего муниципальную услугу;
- место расположения органа, предоставляющего муниципальную услугу.

2.10.3. В число качественных показателей доступности предоставляемой услуги входят:

- достоверность информации о предоставляемой муниципальной услуге;
- наличие различных каналов подачи обращения для получения муниципальной услуги;
- возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием информационно-телекоммуникационных технологий.

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

- соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги;
- соблюдение порядка выполнения административных процедур;
- количество обоснованных жалоб.

2.10.5. К качественным показателям оценки качества относятся:

- культура обслуживания (вежливость);
- качество результатов труда муниципальных служащих (профессиональное мастерство).

2.10.6. Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги и их значения приведены в Приложении № 5 к Административному регламенту.

2.11. Прочие требования к предоставлению муниципальной услуги

2.11.1. Бланки документов Заявитель может 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

3.1.1. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и первичная обработка устных и письменных обращений;
- регистрация обращений и направление обращений на рассмотрение;
- рассмотрение обращений, организация проведения личного приема граждан;
- подготовка ответа на обращение.

Блок-схема последовательности административных процедур при предоставлении муниципальной услуги приводится в Приложении № 2 к настоящему Административному регламенту.

3.2. Прием и первичная обработка устных и письменных обращений

3.2.1. Юридическим фактом, являющимся основанием для начала действий по предоставлению муниципальной услуги, является поступление в Администрацию устного или письменного обращения Заявителя.

3.2.2. Обращения, адресованные в Администрацию, руководителю Администрации или его заместителям, принимаются и проходят процедуру первичной обработки (далее – административная процедура) в Отделе.

3.2.3. При приеме обращения, доставленного Заявителем лично или его представителем, специалист, ответственный за исполнение административной процедуры, в присутствии Заявителя совершает следующие действия:

- проверяет Заявление на соответствие установленным требованиям;
- разъясняет Заявителю в устной форме порядок регистрации обращения и его рассмотрения;
- по просьбе Заявителя проставляет штамп на втором экземпляре обращения, который содержит дату регистрации обращения, подпись лица, ответственного за прием обращений, возвращая второй экземпляр обращения Заявителю.

3.2.4. В день получения обращения, поступившего посредством почтовой корреспонденции, специалист Отдела, ответственный за исполнение административной процедуры, производит следующие действия:

- проверяет правильность адресации обращения;
- проверяет наличие обращения и приложений к нему в почтовом конверте;
- склеивает документы в случае, если их целостность нарушена;
- при наличии приложенных к обращению документов прикрепляет их к обращению.

3.2.5. При приеме обращения по телефону специалист, ответственный за прием обращений, совершает следующие действия:

- внимательно выслушивает Заявителя;
- записывает информацию для выполнения административной процедуры по регистрации устного обращения.

3.2.6. При приеме обращения по каналам факсимильной связи, специалист, ответственный за исполнение административной процедуры, совершает следующие действия:

- проверяет правильность адресации обращения;

- при наличии приложенных к обращению документов прикрепляет их к обращению.

3.2.7. Результатом исполнения административной процедуры по приему и первичной обработке обращения является подготовка обращения к регистрации.

3.3. Регистрация обращений и направление обращений на рассмотрение

3.3.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры по регистрации обращений является обращение Заявителя, прошедшее процедуру приема и первичной обработки.

3.3.2. Специалист, ответственный за исполнение административной процедуры по регистрации обращений, в день приема обращений:

- проставляет регистрационный штамп на обращении с указанием номера и даты;

- составляет регистрационно-контрольную карточку (Приложение № 6).

3.3.3. Срок регистрации обращения не может превышать одного календарного дня с момента его поступления в Администрацию.

В случае получения обращения в день, предшествующий праздничным или выходным дням, регистрация производится в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

3.3.4. Результатом регистрации обращений является наличие штампа на обращении с указанием регистрационного номера и даты регистрации, формирование почты из обращений Заявителей.

3.3.5. Должностное лицо Администрации, при получении обращений рассматривает их в день передачи и оформляет письменное поручение (резолуцию) исполнителю, в чьи полномочия входит решение поставленных в обращении вопросов, принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов Заявителя.

3.3.6. Результатом направления обращения на рассмотрение является передача обращения исполнителю, указанному в резолюции.

3.4. Рассмотрение обращений, организация проведения личного приема граждан

3.4.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры по рассмотрению обращений является передача обращения должностному лицу, ответственному за предоставление муниципальной услуги:

3.4.2. Исполнитель, которому поручено рассмотрение обращения:

- обеспечивает объективное, полное и своевременное рассмотрение обращения, принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов Заявителя в рамках своих полномочий. При этом он вправе пригласить Заявителя для личной беседы, получить объяснения у Заявителя и иных юридических и физических лиц, запросить, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

- подготавливает или дает, согласно поручению, письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.4.3. Результатом рассмотрения обращения является подготовка проекта ответа или ответа Заявителю.

3.4.4. Основанием для начала исполнения административной процедуры по организации проведения личного приема граждан является обращение гражданина с просьбой записать его на личный прием к руководителю Администрации, его заместителям в соответствии с графиком личного приема граждан (Приложение №1 к Административному регламенту).

3.4.5. Непосредственную организацию личного приема руководителем Администрации, его заместителями, в том числе предварительную запись граждан, осуществляет Отдел.

3.4.6. Личный прием проводится с учетом числа записавшихся на прием с расчетом, чтобы время ожидания в очереди на прием не превышало тридцати минут.

3.4.7. Специалисты Отдела во время предварительной записи на личный прием:

- уточняют мотивы обращения и существо вопроса, с которым обращается Заявитель;
- знакомятся с документами, подтверждающими обоснованность просьбы Заявителя;
- дают разъяснения, куда и в каком порядке гражданину следует обратиться, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации;
- оформляют карточку личного приема с указанием сведений о Заявителе (Приложение №8).

3.4.8. Запись на повторный прием осуществляется не ранее получения Заявителем ответа на предыдущее обращение.

3.4.9. В случае, если изложенные во время личного приема Заявителя факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ, с согласия Заявителя, может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных на личном приеме вопросов.

3.4.10. В случае, если решение озвученных Заявителем в ходе личного приема вопросов не входит в компетенцию Администрации или должностного лица Администрации, Заявителю дается устное разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

3.4.11. В ходе личного приема Заявителю может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.4.12. Результатом выполнения административной процедуры является:

- устное разъяснение по существу вопроса, с которым обратился Заявитель;
- принятие решения по разрешению поставленных вопросов;
- направление поручения для рассмотрения обращения исполнителям в случае невозможности устного разъяснения в ходе личного приема;
- отказ в дальнейшем рассмотрении обращения.

3.5. Подготовка ответа на обращение

3.5.1. Письменный ответ должен точно соответствовать письменному обращению Заявителя, быть кратким, отражать ответы на все вопросы Заявителя, за исключением случаев, когда не может быть дан письменный ответ Заявителю в соответствии с п. 2.7. Административного регламента.

Письменный ответ должен содержать информацию о мерах, принятых по устранению выявленных нарушений, восстановлению или защите нарушенных прав, свобод и законных интересов Заявителя.

Письменный ответ на обращение подписывается руководителем Администрации (лицом, его замещающим).

3.5.2. Ответ на электронное обращение направляется на электронный и почтовый адрес Заявителя.

3.5.3. Результатом выполнения административной процедуры является направление письменного ответа Заявителю.

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 муниципальной услуги, положений настоящего 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 руководителем администрации Терского района.

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 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 Административным регламентом;
- 5) соблюдение порядка регистрации и сроков прохождения материалов по административным процедурам, установленным Административным регламентом;
- 6) состояние работы с жалобами и заявлениями по административным процедурам, установленным Административным регламентом.

4.2.3. Внеплановые проверки проводятся в случае поступления жалоб или по инициативе руководителя администрации Терского района. 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.

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

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 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.

4.4. 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, А ТАКЖЕ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ

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 или первого заместителя руководителя администрации Терского района.

5.4. Заявители имеют право обратиться с жалобой в устной форме при личном приеме или направить письменное обращение (жалобу) в администрацию Терского района по адресу: 184703, Мурманская область, Терский район, пгт.Умба, ул.Дзержинского, дом 42. Обращение в письменной форме направляется по почте или при личном обращении к руководителю администрации Терского района;

5.5. Рекомендуемая форма обращения (жалобы) приведена в Приложении №9. 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 администрации Терского района.

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

5.9. Обращение (жалоба) должно быть рассмотрено руководителем администрации Терского района 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. 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.

5.12. 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. Держинского, д.42

Зав. канцелярией тел./факс: (815-59) 5-04-45

Начальник общего отдела тел./факс: (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.

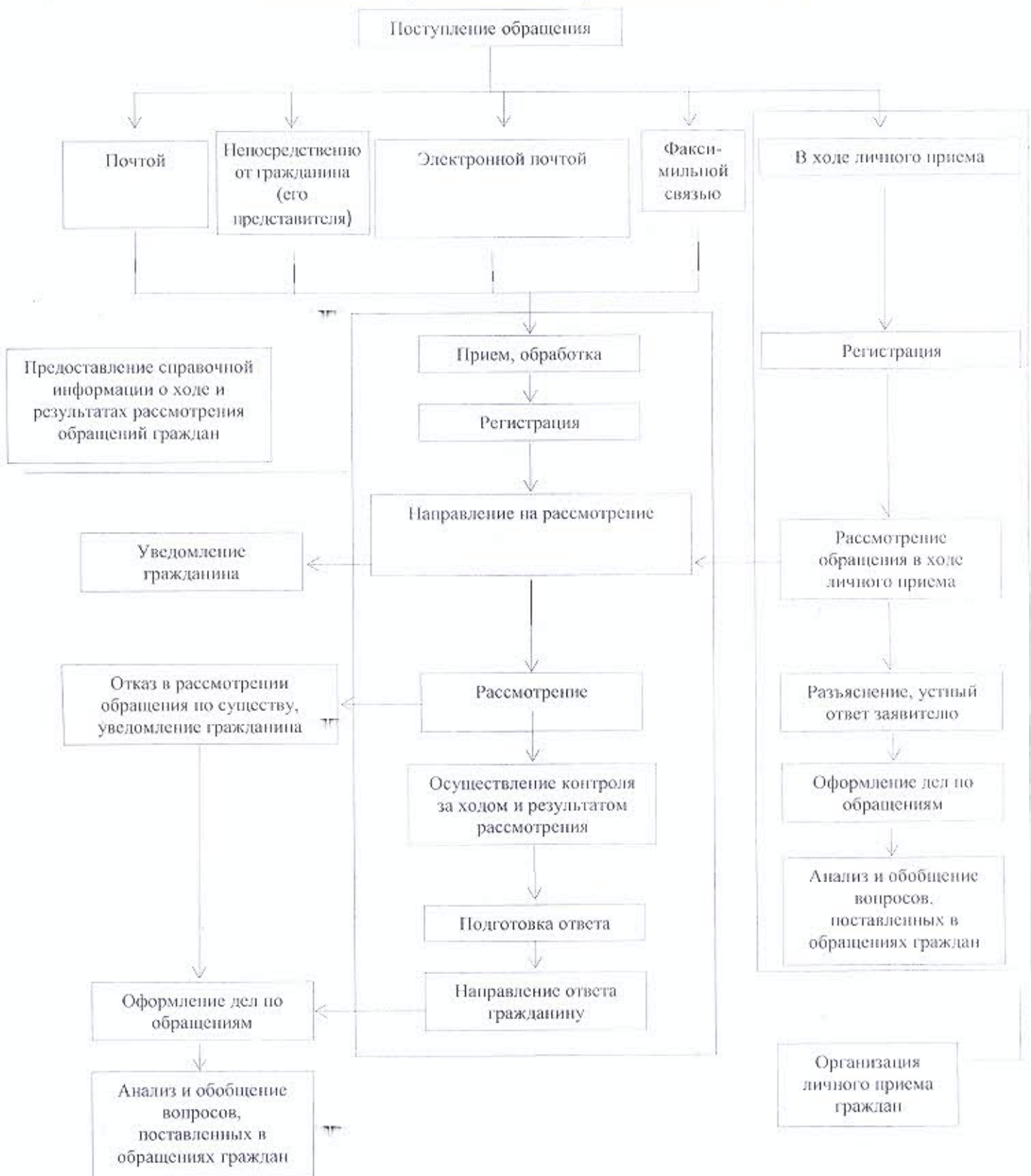
перерыв - с 12 час. 00 мин. до 13 час. 00 мин.

В предпраздничные дни время работы сокращается на час.

Прием граждан Главой администрации Терского района по личным вопросам

Каждый первый Понедельник месяца с 15 час. 00 мин.

Блок-схема предоставления муниципальной услуги



Образец письменного обращения гражданина

В администрацию Терского района,
или главе администрации Терского района

_____ (Ф.И.О.),

или заместителю главы администрации
Терского района

_____ (Ф.И.О.)

от _____ (Ф.И.О.),

зарегистрированного по адресу:

_____ (адрес регистрации),

проживающего по адресу: _____

_____ (указывается адрес,

если не совпадает с адресом регистрации),

_____ телефон (контактный)

_____ (излагается суть обращения).

Приложение: на _____ листах в 1 экз. в подлинниках или копиях (в случае наличия приложений).

(дата)

(подпись)

(расшифровка подписи)

**Образец письменного обращения группы граждан
(коллективное обращение)**

В администрацию Терского района,
или главе администрации Терского района
_____ (Ф.И.О.),

или заместителю главы администрации
Терского района
_____ (Ф.И.О.)

от _____ (Ф.И.О.),

проживающих по адресу: _____

_____ (указывается адрес,
если не совпадает с адресом регистрации),
_____ телефон (контактный)

_____ (излагается суть обращения).

Приложение: на _____ листах в 1 экз. в подлинниках или копиях (в случае наличия приложений).

_____ (дата)	_____ (подпись)	_____ (расшифровка подписи)
_____ (дата)	_____ (подпись)	_____ (расшифровка подписи)
_____ (дата)	_____ (подпись)	_____ (расшифровка подписи)

**Показатели доступности и качества
предоставления муниципальной услуги**

№ п/п	Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги	Нормативное значение показателя (%)
Показатели доступности предоставления муниципальной услуги		
1.	% заявителей, удовлетворенных графиком работы Администрации или структурного подразделения Администрации (за отчетный период)	80
2.	% заявителей, удовлетворенных местом расположения Администрации или структурного подразделения Администрации (за отчетный период)	80
3.	% заявителей, ожидавших в очереди при подаче обращения не более 20 минут (за отчетный период)	100
4.	Правдивость (достоверность) информации о предоставляемой муниципальной услуге	100
Показатели качества предоставления муниципальной услуги		
1.	Соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги (% случаев предоставления муниципальной услуги в установленный срок с момента приема обращения) (за отчетный период)	100
2.	Количество обоснованных жалоб (% от количества поступивших за отчетный период жалоб)	0
3.	% заявителей, удовлетворенных культурой обслуживания (вежливостью) сотрудников (за отчетный период)	100
4.	% заявителей, удовлетворенных качеством результатов труда сотрудников (за отчетный период)	100

Форма учета регистрации обращения
и контроля по рассмотрению обращения

Регистрационно - контрольная карточка

Рег. №
Ф.И.О.: Дата поступления:

Адрес:

Телефон:

Вид обращения:, кол. листов:, кол. приложений:

Откуда поступило: № вх.: Дата вх.:

Содержание: КРАТКОЕ СОДЕРЖАНИЕ ОБРАЩЕНИЯ

Резолюция: Фамилия И.О. исполнителя, СОДЕРЖАНИЕ РЕЗОЛЮЦИИ (ПОРУЧЕНИЙ)

Дата резолюции: Подпись:

Оборотная сторона регистрационно-контрольной карточки

Результат:

Дата передачи на исполнение	Кому направлено письмо	Расписка в получении, дата
число, месяц, год	Исполнитель	

Отметка о контроле

Дата снятия с контроля: Снял контроль: Фамилия И.О.

Дело:

**Образец уведомления гражданина о регистрации обращения
и наименовании структурного подразделения (должности специалиста)
которому поручено рассмотрение обращения,
в случае обращения гражданина по почте, по электронной почте,
устное по телефону**

(угловой штамп структурного
подразделения, составившего
уведомление)

(инициалы, фамилия заявителя,
почтовый адрес)

Уведомление

Уведомляем Вас, что в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Ваше обращение, поступившее в (указать название организации, учреждения, структурного подразделения Администрации) в (указать вид обращения: по почте, по электронной почте, устное по телефону) зарегистрировано.

Обращение поручено рассмотреть (указать название организации, учреждения, структурного подразделения Администрации, почтовый адрес, номер телефона).

Наименование должности
лица, подписавшего уведомление

Подпись

Ф.И.О.

Ф.И.О. исполнителя, телефон

Форма учета и контроля регистрации личного приема гражданина

Карточка личного приема

Рег. №
Ф.И.О.:
Дата поступления:
Адрес:
Телефон:
Место работы:
Содержание: КРАТКОЕ СОДЕРЖАНИЕ ОБРАЩЕНИЯ

Резолюция: Фамилия И.О., СОДЕРЖАНИЕ РЕЗОЛЮЦИИ (ПОРУЧЕНИЙ)

Дата резолюции: Подпись:

Оборотная сторона карточки личного приема

Результат:

Дата Передачи на исполнение	Исполнитель	Отметка о промежуточном или дополнительном контроле
число, месяц, год	Исполнитель – наименование учреждения, организации, структурного подразделения Администрации	

Дата исполнения (ответа)
Содержание

Дата снятия с контроля: Снял контроль : Фамилия И.О.

Дело:

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 _____