



**АДМИНИСТРАЦИЯ
ЗАКРЫТОГО АДМИНИСТРАТИВНО-ТЕРРИТОРИАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
ГОРОД ОСТРОВНОЙ МУРМАНСКОЙ ОБЛАСТИ
(Администрация ЗАТО г. Островной)**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

06.11.2012

№ 335

Об утверждении Административного регламента
по предоставлению муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан,
поступивших в Администрацию ЗАТО г. Островной»

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (с изменениями и дополнениями), постановлением Правительства Мурманской области от 16.11.2010 № 513-ПП «О разработке и утверждении административных регламентов предоставления государственных услуг (функций), осуществляемых по обращениям заявителей» (с изменениями и дополнениями), постановлением администрации ЗАТО г. Островной от 07.04.2011 № 79 «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг (функций), осуществляемых по обращениям заявителей», постановлением Администрации ЗАТО г. Островной от 22.08.2012 № 226 «О внесении изменений в постановление Администрации ЗАТО г. Островной от 25.04.2012 № 80», Администрация ЗАТО г. Островной

п о с т а н о в л я е т :

1. Утвердить прилагаемый Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан, поступивших в Администрацию ЗАТО г. Островной» (далее - Административный регламент).

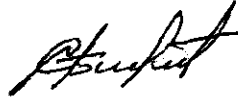
2. Отделу документационного обеспечения управления, муниципальной службы и кадров Администрации ЗАТО г. Островной (Елисеева Л.А.) обеспечить исполнение Административного регламента.

3. Сектору организационно-правовой работы Администрации : ЗАТО г. Островной (Новоселов А.Э.) обеспечить размещение Административного регламента на Интернет - сайте муниципального образования.

4. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

5. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования в средствах массовой информации.

И.о. главы Администрации
ЗАТО г. Островной



С.Е. Богданова

Утвержден
постановлением
Администрации ЗАТО г. Островной
от 06.11.2012 № 335

Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги
«Рассмотрение обращений граждан, поступивших
в Администрацию ЗАТО г. Островной»

1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования Административного регламента

Административный регламент регулирует порядок предоставления муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан, поступивших в Администрацию ЗАТО г. Островной» (далее – Административный регламент). Административный регламент разработан в целях повышения качества, открытости и доступности предоставления муниципальной услуги и устанавливает единый порядок и стандарт предоставления Администрацией ЗАТО г. Островной услуги «Рассмотрение обращений граждан, поступивших в Администрацию ЗАТО г. Островной» (далее - муниципальная услуга), состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, 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 на получение муниципальной услуги являются граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства, законно находящиеся на территории Российской Федерации, направившие обращение в Администрацию ЗАТО г. Островной, в адрес должностных лиц Администрации ЗАТО г. Островной, в структурные подразделения Администрации ЗАТО г. Островной, либо уполномоченные ими в установленном законом порядке лица (далее - Заявители).

1.3. Порядок информирования о порядке предоставления муниципальной услуги

1.3.1. Информация, предоставляемая заинтересованным лицам о муниципальной услуге, является открытой и общедоступной.

Информация о месте нахождения, графике работы Администрации ЗАТО г. Островной:

Место нахождения Администрации ЗАТО г. Островной: Почтовый адрес: 184640, Мурманская область, г. Островной, пл. Жертв Интервенции, д.1.

График работы Администрации ЗАТО г. Островной:

понедельник-четверг с 8.30 до 17.15

пятница с 8.30 до 17.00

перерыв с 12.30 до 14.00

суббота, воскресенье – выходной.

Информацию о месте нахождения Администрации ЗАТО г. Островной, графике ее работы и графике работы структурных подразделений и специалистов Администрации ЗАТО г. Островной, а также консультацию о порядке предоставления муниципальной услуги можно получить по телефонам 8 (81558) 5-00-12, 5-00-10.

Номер телефона, по которому можно сообщить о нарушении должностными лицами требований Административного регламента 8 (81558) 5-00-11.

1.3.2. Адрес официального сайта ЗАТО г. Островной в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – официальный сайт ЗАТО г. Островной), содержащего информацию о муниципальной услуге - www.zato-ostrov.ru, регионального портала государственных и муниципальных услуг Мурманской области, содержащего информацию о предоставлении муниципальной услуги, услугах, необходимых и обязательных для ее предоставления: 51.gosuslugi.ru, федеральной государственной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»: www.gosuslugi.ru.

Адрес электронной почты Администрации ЗАТО г. Островной для консультаций, обращений и направления электронных писем – admzato@gremih.mels.ru.

1.3.3. Информация по вопросам предоставления муниципальной услуги, а также сведения о ходе предоставления муниципальной услуги предоставляются путем:

- информирования Заявителей специалистами отдела документационного обеспечения управления, муниципальной службы и кадров Администрации ЗАТО г. Островной (далее – специалист отдела ДОУ, МС и кадров Администрации ЗАТО г. Островной) при личном обращении;

- с использованием средств почтовой, факсимильной, телефонной связи и электронной почты;

- сети «Интернет», в том числе на интернет-портале «Государственные и муниципальные услуги Мурманской области»: [www. 51gosuslugi.ru](http://www.51gosuslugi.ru) и официальном сайте муниципального образования ЗАТО г. Островной www.zato-ostrov.ru;

- размещения информации на информационном стенде, расположенном в холле Администрации ЗАТО г. Островной.

При консультировании специалисты отдела ДОУ, МС и кадров Администрации ЗАТО г. Островной руководствуются следующими принципами:

- достоверность предоставляемой информации;
- четкость и полнота в изложении информации;
- оперативность предоставления информации.

Консультирование Заявителей проводится в форме устного или письменного консультирования (по письменному запросу - в письменном виде, по устному запросу - в устной форме).

Специалисты отдела ДОУ, МС и кадров Администрации ЗАТО г. Островной, ответственные за приём и консультирование граждан, квалифицированно готовят разъяснения в пределах своей компетенции.

В случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, специалист отдела ДОУ, МС и кадров Администрации ЗАТО г. Островной, осуществляющий индивидуальное устное информирование, обязан выбрать один из вариантов дальнейших действий:

- 1) предложить Заявителю изложить суть обращения в письменной форме;
- 2) назначить другое удобное для Заявителя время для консультации;

3) в трёхдневный срок дать консультацию по контактному телефону, указанному Заявителем.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалисты отдела ДОУ, МС и кадров Администрации ЗАТО г. Островной, уполномоченные на осуществление информирования о правилах предоставления муниципальной услуги, подробно и в вежливой форме информируют обратившихся Заявителей по интересующим их вопросам. При ответе на телефонные звонки специалист отдела ДОУ, МС и кадров администрации ЗАТО г. Островной обязан:

- назвать наименование учреждения, должность, свою фамилию, имя, отчество;
- отвечать корректно, не допускать в это время разговоров с другими людьми.

Максимальное время телефонного разговора не должно превышать 10 минут.

1.3.4. На информационном стенде размещается следующая информация:

- перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, и требования, предъявляемые к этим документам;
- график (режим) работы органа, предоставляющего муниципальную услугу, и номера телефонов для справок;
- график приема Заявителей по данным вопросам;
- форма заявления о предоставлении муниципальной услуги;
- текст Административного регламента.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги

Рассмотрение обращений граждан, поступивших в Администрацию ЗАТО г. Островной.

2.2. Наименование органа местного самоуправления, предоставляющего муниципальную услугу

2.2.1. Предоставление муниципальной услуги осуществляется Администрацией ЗАТО г. Островной, структурными подразделениями и должностными лицами Администрации ЗАТО г. Островной.

2.2.2. Муниципальная услуга осуществляется по обращениям граждан, поступившим в Администрацию ЗАТО г. Островной, на имя главы Администрации

ЗАТО г. Островной, ее заместителей через отдел ДОУ, МС и кадров Администрации ЗАТО г. Островной, в структурные подразделения Администрации – через специалистов, ответственных за прием обращений граждан.

2.2.3. При предоставлении муниципальной услуги для направления обращения на рассмотрение, получения информации по запросу на обращение в соответствии с их компетенцией специалисты, структурные подразделения Администрации ЗАТО г. Островной осуществляют взаимодействие:

- со всеми структурными подразделениями Администрации ЗАТО г. Островной;
- с Советом депутатов ЗАТО г. Островной;
- с муниципальными и государственными организациями и учреждениями;
- с территориальными органами власти;
- с органами государственной власти Российской Федерации и Мурманской области.

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги

Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- письменное или устное разъяснение гражданину о разрешении по существу поставленных в обращении вопросов;
- направление Заявителю уведомления о переадресации обращения в соответствующие органы или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
- обоснованный отказ в предоставлении муниципальной услуги;
- принятие решения о безосновательности очередного обращения и прекращения переписки с Заявителем по данному вопросу с письменным уведомлением об этом Заявителя.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги

2.4.1. Общий срок предоставления муниципальной услуги определяется с момента регистрации обращения до момента отправки ответа Заявителю и не может

превышать тридцати дней со дня регистрации обращения, если не установлен более короткий контрольный срок исполнения.

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

2.4.3. Если окончание срока рассмотрения обращения приходится на выходной или праздничный нерабочий день, то срок его исполнения истекает в первый рабочий день после выходного или праздничного нерабочего дня.

2.4.4. Предоставление муниципальной услуги в отношении обращений Заявителей, на которых после рассмотрения руководителем наложена резолюция «срочно», подлежит исполнению в трёхдневный срок.

2.4.5. Рассмотрение обращений, содержащих вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций производится безотлагательно.

2.4.6. В исключительных случаях глава Администрации ЗАТО г. Островной, руководители структурных подразделений Администрации ЗАТО г. Островной продлевают срок рассмотрения обращения до тридцати дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения Заявителя, направившего обращение.

2.4.7. Максимальное время ожидания Заявителя в очереди при подаче документов не должно превышать 30 минут.

2.4.8. В ходе личного приема в случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия Заявителя может быть дан сразу устно.

2.4.9. Приостановление в предоставлении муниципальной услуги не предусмотрено.

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги

Рассмотрение обращений граждан, поступивших в Администрацию ЗАТО г. Островной осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации (с поправками от 30.12.2008)¹;
- Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»²;

¹ «Российская газета» от 21.01.2009 № 7;

- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями)³;

- Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (с изменениями и дополнениями)⁴;

- Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» (с изменениями и дополнениями)⁵;

- Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» (с изменениями и дополнениями)⁶;

- Уставом муниципального образования ЗАТО г. Островной⁷.

2.6. Информация о перечне необходимых документов для предоставления муниципальной услуги

2.6.1. Для предоставления муниципальной услуги Заявитель вправе обратиться с письменным обращением (приложение № 1):

- предложением (рекомендации Заявителя по совершенствованию нормативных правовых актов, деятельности органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономических и иных сфер деятельности);

- заявлением (просьба Заявителя о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе Администрации ЗАТО г. Островной (или структурного подразделения), должностных лиц);

- жалобой (просьба Заявителя о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов, либо прав, свобод или законных интересов других лиц).

² «Российская газета» от 08.10.2003 № 202;

³ «Российская газета» от 05.05.2006 № 95;

⁴ «Российская газета» от 30.07.2010 № 168;

⁵ Собрание законодательства РФ от 31.07.2006 № 31 (часть 1) ст. 3451;

⁶ Собрание законодательства РФ от 16.02.2009, № 7 ст. 776;

⁷ «Инфо-Вестник Островной» от 30.06.2005 № 26 (324);

2.6.2. Заявитель в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование Администрации ЗАТО г. Островной или структурного подразделения Администрации ЗАТО г. Островной, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество главы Администрации ЗАТО г. Островной, его заместителей или руководителя структурного подразделения Администрации ЗАТО г. Островной, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

2.6.3. В случае необходимости в подтверждение своих доводов Заявитель прилагает к письменному обращению документы или материалы либо их копии.

2.6.4. Письменное обращение (в том числе обращение, направленное по каналам факсимильной связи) направляется по почтовому адресу (номеру факса) Администрации ЗАТО г. Островной или структурного подразделения Администрации ЗАТО г. Островной (приложение № 2).

2.6.5. Заявитель вправе обратиться с:

- устным обращением в Администрацию ЗАТО г. Островной или структурное подразделение Администрации ЗАТО г. Островной по телефонной связи;

- устным обращением к главе Администрации ЗАТО г. Островной, ее заместителям или руководителю структурного подразделения Администрации ЗАТО г. Островной на личном приеме, в том числе во время публичных встреч.

2.6.6. Заявитель в своем устном обращении сообщает фамилию, имя, отчество, почтовый адрес и излагает суть обращения.

Содержание устных и письменных обращений заносится в регистрационно-контрольную карточку на обращение гражданина (приложение № 3).

2.6.7. Обращение может поступить в Администрацию ЗАТО г. Островной или структурное подразделение Администрации ЗАТО г. Островной в форме электронного документа, в том числе через региональный портал государственных и муниципальных услуг Мурманской области: 51.gosuslugi.ru, федеральной государственной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»: www.gosuslugi.ru.

В обращении Заявитель в обязательном порядке указывает фамилию, имя, отчество, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Заявитель вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы (их копии) в письменной форме.

2.6.8. Заявитель на стадии рассмотрения его письменного обращения имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы по рассматриваемому обращению либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе и в электронной форме;

- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и, если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

- обращаться с жалобами на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) должностного лица в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

2.6.9. Специалисты отдела ДОУ, МС и кадров Администрации ЗАТО г. Островной и специалисты структурного подразделения Администрации ЗАТО г. Островной, ответственные за предоставление муниципальной услуги, обеспечивают:

- объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение письменных обращений Заявителей, в случае необходимости – с участием Заявителей, направивших обращение;

- получение необходимых для рассмотрения письменных обращений документов и материалов в других государственных органах и учреждениях, 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 Заявителей.

2.6.10. Конфиденциальные сведения, ставшие известными специалистам отдела ДОУ, МС и кадров Администрации ЗАТО г. Островной и структурного подразделения Администрации ЗАТО г. Островной, ответственным за предоставление муниципальной услуги, при рассмотрении обращений Заявителей, не могут быть использованы во вред этим гражданам, в том числе, если они могут повлечь ущемление чести и достоинства Заявителей.

2.6.11. Запрещается преследование Заявителя в связи с его обращением в Администрацию ЗАТО г. Островной и (или) структурное подразделение Администрации ЗАТО г. Островной с критикой их деятельности в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

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 документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, отсутствуют.

2.7.2. В предоставлении муниципальной услуги Заявителю отказывается в следующих случаях:

- в письменном обращении не указаны фамилия Заявителя, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- текст письменного обращения не поддается прочтению, о чем в семидневный срок со дня регистрации обращения сообщается Заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;
- по вопросам, содержащимся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается Заявителю, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;
- в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его

подготавливающим, совершающим или совершившем (обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией);

- текст письменного обращения содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи (в таком случае Заявителю направляется предупреждение о недопустимости злоупотребления правом);

- ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения государственной или иной охраняемой законом тайны. Заявителю, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

2.7.3. Основания, по которым обращение Заявителя может быть признано бесосновательным, и принимается решение о прекращении переписки по данному вопросу.

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 бесосновательным и должностным лицом может быть принято решение о прекращении переписки по данному вопросу с письменным уведомлением об этом Заявителя, направившего обращение.

2.7.4. Основания для приостановления в предоставлении муниципальной услуги отсутствуют.

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

Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

2.9. Требования к местам предоставления муниципальной услуги

2.9.1. Здание, в котором расположена Администрация ЗАТО г. Островной, должно быть оборудовано входом для свободного доступа Заявителей.

2.9.2. Центральный вход в здание Администрации ЗАТО г. Островной должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о наименовании учреждения.

2.9.3. Возле здания должно быть оборудовано место для парковки автотранспорта с указателем отдельного места для инвалидов. Доступ Заявителей к парковочным местам является бесплатным.

2.9.4. Вход и выход из помещений оснащается соответствующими указателями.

2.9.5. Присутственные места включают места для ожидания, информирования и приёма Заявителей.

2.9.6. Места для информирования, предназначенные для ознакомления Заявителей с информационными материалами, оборудуются:

- информационными стендами;
- стульями и столом для возможности оформления документов.

2.9.7. Информационные стенды, стол для письма размещаются в местах, обеспечивающих свободный доступ к ним лицам, имеющим ограничения к передвижению, в том числе инвалидам, использующим кресла-коляски.

2.9.8. Места для ожидания должны соответствовать комфортным условиям для Заявителей и оптимальным условием для работы специалистов Администрации ЗАТО г. Островной, осуществляющих приём и консультирование Заявителей.

2.9.9. Места ожидания в очереди на предоставление документов должны быть оборудованы стульями. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения.

2.9.10. Место ожидания должно находиться в холле или ином специально приспособленном помещении.

Помещение для приема Заявителя также должно быть оборудовано в соответствии с действующими санитарными нормами и правилами, оснащено телефонной связью. Рабочее место специалиста отдела ДОУ, МС и кадров Администрации ЗАТО г. Островной должно быть оснащено персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим устройством, оборудовано средствами вычислительной техники и оргтехникой, позволяющими организовать исполнение муниципальной услуги.

2.9.11. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о Заявителе должностным лицом ведется прием только одного Заявителя. Одновременное консультирование и (или) прием двух или более Заявителей не допускается.

2.10. Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги

2.10.1. Показателями доступности предоставления муниципальной услуги являются:

- возможность обращения Заявителя за предоставлением муниципальной услуги посредством: личного обращения в Администрацию ЗАТО г. Островной или структурное подразделение Администрации ЗАТО г. Островной, почтового отправления, путем направления обращения в электронном виде, посредством факсимильной связи, телефону или через интернет-приемную на официальном сайте Администрации ЗАТО г. Островной;

- доступность информирования Заявителя;

- бесплатное предоставление муниципальной услуги и информации о ней.

2.10.2. Показателями качества предоставления муниципальной услуги являются:

- исполнение обращения в установленные сроки;

- соблюдение порядка выполнения административных процедур.

2.10.3. Система индикаторов доступности и качества предоставления муниципальной услуги:

№ п/п	Индикаторы доступности и качества предоставления муниципальной услуги	Значение индикатора		
		Высокий уровень оказания услуги	Средний уровень оказания услуги	Низкий уровень оказания услуги
Показатели доступности предоставления муниципальной услуги				
1	Количество различных каналов получения услуги	4 и более	3	1
2	Возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги	да	-	нет
3	% Заявителей, ожидавших в очереди при подаче документов не более 30 минут	90-100	70-89	ниже 70
4	% Заявителей, удовлетворенных графиком работы	90-100	50-89	ниже 50
5	Достоверность информации о предоставляемой услуге	да	-	нет

№ п/п	Индикаторы доступности и качества предоставления муниципальной услуги	Значение индикатора		
		Высокий уровень оказания услуги	Средний уровень оказания услуги	Низкий уровень оказания услуги
6	% Заявителей, обратившихся за повторной консультацией	0-10	11-30	свыше 30
Показатели качества предоставления муниципальной услуги				
7	% случаев предоставления муниципальной услуги в установленный срок с момента приема заявления	90-100	70-89	ниже 70
8	Количество обоснованных жалоб, связанных с предоставлением услуги (единиц), определяемое на основе анализа поступивших жалоб	0	1-10	свыше 10
9	% Заявителей, удовлетворённых культурой обслуживания (вежливостью)	90-100	75-89	ниже 75

2.11. Прочие требования к предоставлению муниципальной услуги

Бланк заявления, необходимого для предоставления муниципальной услуги, Заявитель может получить в электронном виде на Интернет-портале «Государственные услуги Мурманской области» по адресу www.51gosuslugi.ru или на официальном сайте ЗАТО г. Островной www.zato-ostrov.ru.

3. Административные процедуры

3.1. Последовательность административных процедур

3.1.1. Предоставление муниципальной услуги включает в себя административные процедуры:

- прием и первичная обработка устных и письменных обращений;
- регистрация обращений;
- рассмотрение обращения должностным лицом;
- организация проведения личного приема Заявителей;
- рассмотрение обращения структурным подразделением Администрации ЗАТО г. Островной, исполнителем;

- оформление ответа на обращение, уведомления об отказе в рассмотрении или его безосновательности.

3.1.2. Последовательность действий при предоставлении муниципальной услуги отражена в блок-схеме (приложение № 4).

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 или структурное подразделение Администрации ЗАТО г. Островной устного или письменного обращения Заявителя.

3.2.2. Обращения, адресованные в Администрацию ЗАТО г. Островной, или главе Администрации, или ее заместителям, принимаются и в день поступления проходят процедуру первичной обработки (далее - административная процедура) специалистом отдела ДОУ, МС и кадров Администрации ЗАТО г. Островной.

Обращения, адресованные руководителям структурных подразделений Администрации ЗАТО г. Островной, проходят процедуру приема, регистрации и обработку в структурном подразделении Администрации ЗАТО г. Островной.

3.2.3. При приеме обращения, доставленного Заявителем лично, или его законным представителем, специалист отдела ДОУ, МС и кадров Администрации ЗАТО г. Островной (или специалист другого структурного подразделения, ответственный за делопроизводство) в присутствии Заявителя совершает следующие действия:

- проверяет наличие в обращении следующих позиций: наименования Администрации (структурного подразделения Администрации) либо фамилии, имени, отчества должностного лица Администрации (руководителя структурного подразделения), либо должности лица, к которому Заявитель обращается, а также фамилии, имени, отчества (последнее - при наличии) Заявителя, его почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения, сути предложения, заявления или жалобы, личной подписи Заявителя и даты передачи обращения;

- разъясняет Заявителю в устной форме порядок регистрации обращений и их рассмотрения;

- по просьбе Заявителя проставляет штамп на втором экземпляре обращения, который содержит: входящий №, дату регистрации обращения, подпись лица, ответственного за прием обращений, возвращая второй экземпляр обращения Заявителю.

3.2.4. В случае необходимости в подтверждение своих доводов Заявитель вправе приложить к обращению документы и материалы либо их копии.

3.2.5. В день получения обращения, поступившего посредством почтовой корреспонденции, специалист отдела ДОУ, МС и кадров Администрации ЗАТО г. Островной производит следующие действия:

- проверяет правильность адресации обращения, целостность упаковки;
- проверяет наличие обращения и приложений к ним в почтовом конверте;
- при наличии приложенных к обращению документов прикрепляет их к обращению;

- конверты к письмам сохраняются в тех случаях, когда только по ним можно установить адрес отправителя или по штемпелю подтвердить время отправления, получения письма, а также в других необходимых случаях;

- в случае, предусмотренном п. 2.7.2 готовит Заявителю сообщение, о том, что текст направленного им обращения не поддается прочтению.

3.2.6. При приеме обращения по телефону, во время проведения публичных встреч, специалист отдела ДОУ, МС и кадров Администрации ЗАТО г. Островной (или специалист другого структурного подразделения, ответственный за делопроизводство) совершает следующие действия:

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

3.2.7. При приеме обращения по каналам факсимильной связи, специалист отдела ДОУ, МС и кадров Администрации ЗАТО г. Островной (или специалист другого структурного подразделения, ответственный за делопроизводство) совершает следующие действия:

- проверяет правильность адресации обращения;
- при наличии приложенных к обращению документов прикрепляет их к обращению.

3.2.8. Обращения, направленные через официальный сайт Администрации ЗАТО г. Островной в сети «Интернет», пересылаются на адрес электронной почты Администрации ЗАТО г. Островной. Специалист отдела ДОУ, МС и кадров Администрации ЗАТО г. Островной (или специалист другого структурного подразделения, ответственный за делопроизводство) при приеме сообщений совершает следующие действия:

- проверяет правильность адресации обращения;
- выводит обращение на бумажный носитель, в т.ч. приложения к обращению;
- при наличии приложений к обращению прикрепляет их к обращению.

3.2.9. Специалист отдела ДОУ, МС и кадров Администрации ЗАТО г. Островной (или специалист другого структурного подразделения, ответственный за делопроизводство) не вправе требовать предоставления документов и информации или осуществлять действия, которые не предусмотрены нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникшие в связи с исполнением муниципальной услуги.

3.2.10. При получении обращения, содержащего угрозы совершения террористических актов и других преступлений, специалист отдела ДОУ, МС и кадров Администрации ЗАТО г. Островной (или специалист другого структурного подразделения, ответственный за делопроизводство) немедленно информирует об обращении главу Администрации ЗАТО г. Островной (руководителя структурного подразделения Администрации ЗАТО г. Островной), который, в свою очередь, передает данную информацию в правоохранительные органы.

3.2.11. При наличии оснований в отказе в предоставлении муниципальной услуги, предусмотренных п. 2.7.2 настоящего Административного регламента, специалист отдела ДОУ, МС и кадров Администрации ЗАТО г. Островной (или специалист другого структурного подразделения, ответственный за делопроизводство) в трехдневный срок со дня приема обращения:

- информирует о таких обращениях главу Администрации ЗАТО г. Островной (руководителя структурного подразделения Администрации ЗАТО г. Островной);

- готовит проект уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги с объяснением причин отказа, представляет их на подпись главе Администрации ЗАТО г. Островной;

- готовит и представляет на подпись главе Администрации ЗАТО г. Островной проект предупреждения Заявителю о недопустимости злоупотребления правом, если есть основания, предусмотренные п. 2.7.3;

- готовит и представляет на подпись главе Администрации ЗАТО г. Островной (руководителю структурного подразделения) проект письма с объяснением причин отказа в предоставлении муниципальной услуги и порядка обжалования судебных решений, если в предоставлении муниципальной услуги отказано на основании п. 2.7.2 настоящего Административного регламента.

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

3.3. Регистрация обращений

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

Специалист отдела ДОУ, МС и кадров Администрации ЗАТО г. Островной (или специалист другого структурного подразделения, ответственный за делопроизводство) в день приема обращений осуществляет следующие действия:

- проставляет регистрационный штамп на лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу обращений или в ином месте, обеспечивающем их прочтение, в случае если место, предназначенное для регистрационного штампа, занято текстом;

- проверяет обращение на повторность.

3.3.2. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же Заявителя по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или Заявитель не удовлетворен полученным ответом. Обращение одного и того же лица по одному и тому же вопросу, направленные нескольким адресатам и пересланные ими для разрешения в Администрацию ЗАТО г. Островной, рассматриваются как первичные.

Повторное обращение регистрируется также как и первичное, но дополнительно ему через дробь присваивается номер предыдущего обращения. В правом верхнем углу на обращении делается отметка «Повторно»;

- заносит информацию в электронную базу регистрации обращений граждан, где указывает: регистрационный номер и дату подачи обращения, фамилию, имя, отчество Заявителя и его адрес. Если письмо подписано двумя и более авторами, то регистрируются автор, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным. Коллективными являются также обращения, поступившие от имени коллектива организации. Если письмо переслано, то указывается, откуда оно поступило, проставляется дата и исходящий номер сопроводительного письма;

- определяет тематику и тип обращения;

- выявляет поставленные в обращении вопросы;

- распределяет обращения на рассмотрение главе Администрации ЗАТО г. Островной, его заместителям, в соответствии с распределением их должностных полномочий, руководителю структурного подразделения Администрации ЗАТО г. Островной.

3.3.3. Регистрация обращения производится в день его поступления в Администрацию ЗАТО г. Островной, структурное подразделение Администрации ЗАТО г. Островной.

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

3.4. Рассмотрение обращения должностным лицом

3.4.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры является получение главой Администрации ЗАТО г. Островной, его заместителями, руководителем структурного подразделения Администрации ЗАТО г. Островной (далее – должностное лицо) сформированной почты из обращений Заявителей, поступивших в адрес Администрации ЗАТО г. Островной и должностных лиц в соответствии с п. 3.3 настоящего Административного регламента. Сформированная почта из обращений Заявителей передается на рассмотрение должностным лицам.

3.4.2. Должностное лицо при получении обращений рассматривает их в день передачи, и оформляет (подписывает) письменное поручение (резолуцию)

исполнителю (ям), в чьи полномочия входит решение поставленных в обращении вопросов.

3.4.3. Резолюция должна содержать:

- наименование структурного подразделения Администрации ЗАТО г. Островной или фамилию и инициалы исполнителя (исполнителей), которому (которым) дается поручение подготовки ответа;

- кратко сформулированный текст, предписывающий действие и порядок исполнения;

- срок исполнения;

- подпись автора резолюции с расшифровкой и датой.

Поручение по исполнению обращения может быть дано как одному, так и нескольким исполнителям. Резолюция может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

В тех случаях, когда задание и срок исполнения обращения указаны в тексте инициативного документа, в резолюции могут быть проставлены только инициалы и фамилия исполнителя (исполнителей), личная подпись автора резолюции, дата.

Если в обращении Заявителя содержатся вопросы, входящие в компетенцию двух и более должностных лиц, резолюция проставляется каждым должностным лицом.

3.4.5. В случае если вопрос, поставленный в обращении, не входит в компетенцию Администрации ЗАТО г. Островной (структурного подразделения), то на обращении должностное лицо указывает орган, компетентный решать данный вопрос, и предписывает специалисту отдела ДОУ, МС и кадров Администрации ЗАТО г. Островной (или специалисту другого структурного подразделения, ответственному за делопроизводство) в семидневный срок со дня регистрации обращения переадресовать его по принадлежности, с уведомлением Заявителя, направившего обращение, о переадресации обращения.

В случае, когда решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, организаций, учреждений или должностных лиц, копии обращений направляются

в соответствующие государственные органы, организации, учреждения или соответствующим должностным лицам.

3.4.6. В случае если обращение прислано не по принадлежности из государственных органов и других организаций, то на обращении должностное лицо указывает срок, в течение которого специалисту отдела ДООУ, МС и кадров Администрации ЗАТО г. Островной (или специалисту другого структурного подразделения, ответственному за делопроизводство) предписано возвратить его в направивший государственный орган или организацию.

3.4.7. В соответствии с п. 2.7.3 настоящего Административного регламента, должностное лицо может признать обращение безосновательным и принять решение о прекращении переписки по данному вопросу. В таком случае должностное лицо предписывает специалисту отдела ДООУ, МС и кадров Администрации ЗАТО г. Островной (или специалисту другого структурного подразделения, ответственному за делопроизводство) подготовить об этом письменное уведомление Заявителю.

3.4.8. Обращения с письменной резолюцией главы Администрации ЗАТО г. Островной, его заместителей и приложениями к ним возвращаются специалисту отдела ДООУ, МС и кадров Администрации ЗАТО г. Островной.

3.4.9. Специалист отдела ДООУ, МС и кадров Администрации ЗАТО г. Островной в течение одного рабочего дня после подписания резолюции производит следующие действия:

- готовит ксерокопию обращения с резолюцией руководителя с приложениями по числу исполнителя (ей);

- направляет ксерокопию обращения с приложениями в адрес исполнителя (ей).

3.4.10. Результатом выполнения административных действий по рассмотрению обращения должностным лицом является рассмотрение обращения и оформление письменного поручения структурному подразделению Администрации ЗАТО г. Островной, исполнителю (ям).

3.5. Организация проведения личного приема Заявителей

3.5.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры является обращение Заявителя с просьбой записать его на личный прием к главе Администрации ЗАТО г. Островной, ее заместителям, руководителю структурного

подразделения Администрации ЗАТО г. Островной.

3.5.2. Прием Заявителей главой Администрации ЗАТО г. Островной, его заместителями, руководителями структурных подразделений Администрации ЗАТО г. Островной проводится в соответствии с утвержденным графиком приема граждан по личным вопросам, но не реже чем 1 раз в месяц. График приема граждан по личным вопросам размещен на информационных стендах в холле Администрации ЗАТО г. Островной.

3.5.3. Непосредственную организацию личного приема Заявителей главой Администрации ЗАТО г. Островной, его заместителями, в том числе предварительную запись Заявителей, осуществляет специалист отдела ДОУ, МС и кадров Администрации ЗАТО г. Островной.

3.5.4. Запись Заявителей на личный прием осуществляется в день, предшествующий дню приема Заявителей, по личному заявлению с 9.00 до 17.00 часов в приемной главы Администрации ЗАТО г. Островной по адресу: Мурманская область, г. Островной, пл. Жертв Интервенции, д. 1 каб. 12 или по телефону: (81558) 5-00-12. Повторная запись на прием по одному и тому же вопросу не производится.

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

3.5.6. Специалист отдела ДОУ, МС и кадров Администрации ЗАТО г. Островной во время предварительной записи на личный прием:

- уточняет мотивы обращения и сущность вопроса, с которым обращается Заявитель;
- знакомится с документами, подтверждающими обоснованность просьбы Заявителя;
- дает разъяснения, куда и в каком порядке Заявителю следует обратиться, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации ЗАТО г. Островной;
- заполняет журнал учета приема граждан с указанием сведений о Заявителе (фамилия, имя, отчество, адрес регистрации (проживания), телефон), содержания устного обращения (приложение № 5).

3.5.7. В период проведения предварительной записи на личный прием специалист отдела ДОУ, МС и кадров Администрации ЗАТО г. Островной консультирует Заявителя, разъясняя порядок рассмотрения его вопроса, и вправе направить его на беседу в структурное подразделение Администрации ЗАТО г. Островной по полномочиям.

3.5.8. В случае повторного обращения Заявителя в Администрацию ЗАТО г. Островной осуществляется подборка всех имеющихся материалов по обращениям данного Заявителя ранее.

3.5.9. Специалистом отдела ДОУ, МС и кадров Администрации ЗАТО г. Островной в случае необходимости направляются запросы в соответствующие структурные подразделения Администрации ЗАТО г. Островной для получения имеющейся у них информации по вопросу (ам) записавшегося на прием Заявителя, для обобщения материалов на прием.

3.5.10. Подобранные материалы за сутки до начала личного приема вместе с журналом учета приема граждан предоставляются должностному лицу, ведущему личный прием.

3.5.11. Запись на повторный прием к должностному лицу осуществляется не ранее получения Заявителем ответа на предыдущее обращение.

3.5.12. В случае если изложенные во время личного приема Заявителя факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ должностным лицом, ведущим прием Заявителей по личным вопросам, с согласия Заявителя может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале учета личного приема граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных вопросов.

3.5.13. Если обращение, поступившее в ходе личного приема граждан, требует принятия конкретного решения, то должностное лицо, ведущее прием Заявителей, дает указание специалисту отдела ДОУ, МС и кадров Администрации ЗАТО г. Островной оформить данное обращение и оформляет (подписывает) письменное поручение (резолюцию) исполнителю (ям), в чьи полномочия входит решение поставленных в обращении вопросов.

3.5.14. Если во время личного приема Заявитель вручает лицу, осуществляющему прием граждан, письменное обращение, то в журнале учета

личного приема делается отметка о вручении такого обращения, а само обращение регистрируется, и рассматривается в порядке, предусмотренном для письменных обращений.

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

3.5.16. В ходе личного приема Заявителю может быть отказано в дальнейшем личном приеме, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных вопросов.

3.5.17. Результатом выполнения административной процедуры является:

- устное разъяснение по существу вопроса;
- направление поручения исполнителю (ям) для решения поставленных Заявителем на приеме вопросов;
- отказ в дальнейшем личном приеме.

3.6. Рассмотрение обращения структурным подразделением Администрации ЗАТО г. Островной, исполнителем (ями)

3.6.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры по рассмотрению обращения структурным подразделением Администрации ЗАТО г. Островной, исполнителем является получение ксерокопии обращения Заявителя с резолюцией должностного лица, либо письменно оформленного обращения Заявителя на приеме по личным вопросам с резолюцией должностного лица.

3.6.2. Обращение может рассматриваться непосредственно структурным подразделением Администрации ЗАТО г. Островной (в том числе с выездом на место) или может быть поручено конкретному исполнителю, или подведомственному учреждению.

3.6.3. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию структурного подразделения Администрации ЗАТО г. Островной, направляется в семидневный срок со дня регистрации в структурное подразделение Администрации ЗАТО г. Островной, в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением Заявителя о переадресации

обращения.

3.6.4. При рассмотрении обращения несколькими структурными подразделениями Администрации ЗАТО г. Островной (соисполнителями) контроль срока исполнения, а также общую подготовку ответа Заявителю осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым.

Соисполнители обязаны предоставить информацию и необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа Заявителю для совместного ответа ответственному исполнителю не позднее 2/3 от общего срока, установленного для исполнения обращения.

3.6.5. В случае если в резолюции указан один исполнитель, а в обращении содержатся несколько вопросов, в том числе и не входящих в компетенцию исполнителя, исполнитель должен затребовать информацию от структурных подразделений Администрации ЗАТО г. Островной, организаций, учреждений, в компетенцию которых входят эти вопросы, для подготовки окончательного ответа Заявителю.

3.6.6. Исполнитель, которому поручено рассмотрение обращения:

- обеспечивает объективное, полное и своевременное рассмотрение обращения. При этом он вправе пригласить Заявителя для личной беседы, запросить в случае необходимости в установленном законодательством порядке дополнительные материалы и получить объяснения у Заявителя и иных юридических и физических лиц;
- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов Заявителя в рамках своих полномочий;
- подготавливает или дает, согласно поручению, письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- уведомляет Заявителя о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, учреждение или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

3.6.7. На период своего отпуска исполнитель (соисполнитель) обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения временно замещающему его муниципальному служащему. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности исполнитель (соисполнитель) обязан сдать

все числящиеся за ним обращения лицу, ответственному за работу с обращениями граждан в структурном подразделении Администрации ЗАТО г. Островной.

3.6.8. При исполнении обращения подведомственным учреждением или организацией структурное подразделение Администрации ЗАТО г. Островной обязано дать ответ Заявителю от своего имени с учетом информации, предоставленной подведомственным учреждением или организацией.

3.6.9. Ответ на письменное или электронное обращение Заявителя направляется на почтовый или электронный адрес Заявителя.

3.6.10. Максимальный срок исполнения данной административной процедуры не может превышать трех недель со дня получения обращения Заявителя с резолюцией должностного лица.

3.6.11. Результатом рассмотрения обращения структурным подразделением Администрации ЗАТО г. Островной, исполнителем является подготовка проекта ответа или ответа Заявителю.

3.7. Оформление ответа на обращение, уведомления об отказе в рассмотрении или его обоснованности

3.7.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры по оформлению ответа на обращение, уведомления об отказе в рассмотрении или его обоснованности являются:

- отказ в предоставлении муниципальной услуги на основании п. 2.7.2 настоящего Административного регламента;

- признание согласно п. 2.7.3 настоящего Административного регламента обращения обоснованным и принятие решения о прекращении переписки по данному вопросу;

- подготовка материалов по затронутому в обращении вопросу и проекта ответа Заявителю.

3.7.2. Тексты уведомлений должны четко и ясно отражать причину, по которой Заявителю было отказано в рассмотрении обращения, либо его обращение признано обоснованным. Тексты ответных писем должны точно соответствовать поручениям, зафиксированным в резолюции, быть краткими, отражать ответ на все вопросы Заявителя с указанием причин, по которым просьба не может быть

удовлетворена, если просьба, изложенная в обращении, не может быть решена положительно.

При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты по устранению выявленных нарушений, в том числе какие меры приняты к виновным муниципальным служащим, если факты, изложенные в жалобе, подтвердились.

3.7.3. В ответе на коллективное обращение указывается, кому из Заявителей дан ответ.

3.7.4. Подготовка специального ответа не требуется, если по результатам рассмотрения обращения принят муниципальный правовой акт, который дает ответ на поставленный Заявителем вопрос. Копия муниципального правового акта направляется Заявителю.

3.7.5. Ответ на письменное или электронное обращение направляется на почтовый или электронный адрес Заявителя.

3.7.6. Проект уведомления и ответа Заявителю оформляется на бланке со штампом Администрации ЗАТО г. Островной или структурного подразделения Администрации ЗАТО г. Островной и подписывается должностным лицом.

В левом нижнем углу ответа указываются инициалы и фамилия исполнителя и номер его служебного телефона.

3.7.7. Специалист отдела ДОУ, МС и кадров Администрации ЗАТО г. Островной в день подписания уведомления или ответа Заявителю по существу поставленных в обращении вопросов регистрируют их в журнале исходящей документации и:

- один экземпляр заказным письмом с уведомлением направляет в адрес Заявителя или дает ответ на электронный адрес Заявителя, если он обратился через официальный сайт Администрации ЗАТО г. Островной и не указал свой почтовый адрес;

- второй экземпляр прикладывает к материалам обращения и подшивает в дело по переписке Администрации ЗАТО г. Островной с гражданами.

Ответ на коллективное обращение направляется заказным письмом с уведомлением в адрес лица, указанного в обращении первым (если в обращении не оговорено конкретное лицо).

3.7.8. Максимальный срок выполнения административной процедуры - 3 дня.

3.7.9. Результатом выполнения административной процедуры является направление письменного (электронного) уведомления или ответа на обращение Заявителя.

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 муниципальных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также за принятием решений ответственными должностными лицами.

4.1.1. Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения должностными лицами, участвующими в предоставлении муниципальной услуги, (далее также - ответственные должностные лица) положений Административного регламента и иных нормативных правовых актов Российской Федерации и Мурманской области, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также за принятием решений ответственными должностными лицами.

4.1.2. Должностным лицом, осуществляющим текущий контроль за предоставлением муниципальной услуги, является начальник отдела ДОУ, МС и кадров Администрации ЗАТО г. Островной.

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 проводится плановый и внеплановый контроль полноты и качества предоставления муниципальной услуги.

4.2.2. Периодичность осуществления плановых проверок качества предоставления муниципальной услуги устанавливает глава Администрации ЗАТО г. Островной.

4.2.3. Внеплановые проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги проводятся на основании поступивших обращений

на неправомерные решения, действия (бездействие) должностных лиц, ответственных за предоставление муниципальной услуги.

4.2.4. Проверка полноты и качества предоставления муниципальной услуги, досудебное расследование проводятся на основании распоряжения Администрации ЗАТО г. Островной комиссией, в состав которой включаются должностные лица Администрации ЗАТО г. Островной. Не подлежат включению в состав комиссии должностные лица отдела, ответственные за предоставление муниципальной услуги.

4.2.5. Результаты работы комиссии оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные в ходе проверки недостатки (если такие будут обнаружены) и даются предложения по их устранению.

4.2.6. По результатам проверок глава Администрации ЗАТО г. Островной дает указание по устранению выявленных нарушений полноты и качества предоставления муниципальной услуги и контролирует их исполнение.

4.3. Ответственность специалистов Администрации ЗАТО г. Островной за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги

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

4.3.2. В случае выявления нарушений в ходе проведения проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги, виновные лица привлекаются к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации и законодательством Мурманской области.

4.3.3. О мерах, принятых в отношении должностных лиц, виновных в нарушении законодательства Российской Федерации и законодательства Мурманской области, Администрация ЗАТО г. Островной в десятидневный срок со дня принятия таких мер сообщает в письменной форме лицу, права и (или) законные интересы которого нарушены.

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. Заявители, их объединения и организации могут контролировать предоставление муниципальной услуги путем получения информации о ней по телефону, по письменным обращениям, по электронной почте.

4.4.4. Заявители, их объединения и организации вправе направить письменное обращение в адрес Администрации ЗАТО г. Островной 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 услуги.

В тридцатидневный срок со дня поступления в Администрацию ЗАТО г. Островной обращения Заявителей, их объединений или организаций, направляется по почте информация о результатах проведенной проверки.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностных лиц, специалистов Администрации ЗАТО г. Островной

5.1. Заявитель муниципальной услуги имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги.

5.2. Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

- нарушение срока регистрации запроса Заявителя о предоставлении муниципальной услуги;
- нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

- требование у Заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области и органов местного самоуправления ЗАТО г. Островной для предоставления муниципальной услуги;

- отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области и органов местного самоуправления ЗАТО г. Островной, у Заявителя для предоставления муниципальной услуги;

- отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области и органами местного самоуправления ЗАТО г. Островной;

- затребование с Заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области и органов местного самоуправления ЗАТО г. Островной;

- отказ Администрации ЗАТО г. Островной, должностного лица, ответственного за подготовку ответа Заявителю в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.3. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме в Администрацию ЗАТО г. Островной. Жалоба рассматривается непосредственно главой Администрации ЗАТО г. Островной.

Жалоба может быть направлена по почте, через Многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме Заявителя.

Жалоба, поступившая в Администрацию ЗАТО г. Островной в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Административным регламентом. В обращении Заявитель 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. Заявитель вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

5.4. Адрес для направления жалобы: 184640, Мурманская область, г. Островной, пл. Жертв Интервенции, д. 1, телефон: (81558) 5-00-12, телефакс: (81558) 5-00-37, e-mail: admzato@gremih.mels.ru.

5.5. Рекомендуемая форма жалобы приведена в приложении № 6 и должна содержать:

- наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства Заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения Заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ Заявителю;

- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Администрации ЗАТО г. Островной, должностного лица;

- доводы, на основании которых Заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Администрации ЗАТО г. Островной, должностного лица. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы Заявителя, либо их копии.

5.6. Перечень оснований для отказа в рассмотрении жалобы:

- если в жалобе не указаны фамилия Заявителя и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не дается;

- если в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, должностное лицо Администрации ЗАТО г. Островной, ответственное за рассмотрение жалобы, вправе оставить ее без ответа по существу поставленных

в ней вопросов и сообщить Заявителю, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

- если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, о чем сообщается Заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

- если в жалобе содержится вопрос, на который Заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, должностное лицо, ответственное за рассмотрение жалобы, вправе принять решение о беспосредственности очередной жалобы и прекращении переписки с Заявителем по данному вопросу при условии, что указанная жалоба и ранее направляемые жалобы направлялись в Администрацию ЗАТО г. Островной или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется Заявитель, направивший жалобу.

5.7. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является получение жалобы Заявителя лично или письменно в адрес Администрации ЗАТО г. Островной.

5.8. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования обращения, в том случае, если Администрация ЗАТО г. Островной располагает этой информацией и документами.

5.9. Жалоба, поступившая в Администрацию ЗАТО г. Островной, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в пятнадцатидневный срок со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Администрацией ЗАТО г. Островной, в приеме документов у Заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок, или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – пятидневный срок со дня ее регистрации.

5.10. Жалобы, поступившие в Администрацию ЗАТО г. Островной, регистрируются в порядке, установленном п. 3.2 Административного регламента.

5.11. Должностное лицо, получившее поручение о подготовке соответствующего ответа на жалобу Заявителя, исполняет его в соответствии с письменной резолюцией главы Администрации ЗАТО г. Островной.

5.12. Письменный ответ на жалобу Заявителя подписывает глава Администрации ЗАТО г. Островной.

5.13. Специалист отдела ДОУ, МС и кадров Администрации ЗАТО г. Островной направляет письменный ответ Заявителю заказным письмом с уведомлением в день получения ответа, подписанного главой Администрации ЗАТО г. Островной.

5.14. Жалобы, содержащие обжалование действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления муниципальной услуги конкретными должностными лицами, не могут направляться этим должностным лицам для подготовки ответа.

5.15. Глава Администрации ЗАТО г. Островной проводит личный прием Заявителей по предварительной записи. Личный прием осуществляется главой Администрации ЗАТО г. Островной каждый первый понедельник месяца. В случае если день проведения личного приема выпадает на выходной день, производится перенос дня личного приема на следующий понедельник.

5.16. При личном приеме Заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

5.17. Рассмотрение жалобы в устной форме при приеме Заявителей осуществляется в следующем порядке: глава Администрации ЗАТО г. Островной предоставляет ответ на устную жалобу, с согласия Заявителя, на личном приеме в устной форме, если изложенные Заявителем обстоятельства не требуют дополнительной проверки. В случае если Заявитель истребовал письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов при личном приеме или если изложенные им данные требуют дополнительной проверки, глава Администрации ЗАТО г. Островной оформляет резолюцию для регистрации жалобы и подготовки письменного ответа. Специалист отдела ДОУ, МС и кадров Администрации ЗАТО г. Островной в журнале личного приема граждан делает соответствующую запись.

5.18. Запись Заявителей на личный прием к главе Администрации ЗАТО г. Островной и ее заместителям проводится специалистом отдела ДОУ, МС и кадров Администрации ЗАТО г. Островной, при личном обращении, при обращении по электронной почте или с использованием средств телефонной связи, который информирует Заявителя в устной форме - в момент обращения (при личном обращении либо при обращении с использованием средств телефонной связи) либо по электронной почте (при обращении по электронной почте) о дате, времени, месте

приема, должности, фамилии, имени и отчестве должностного лица, осуществляющего прием.

5.19. В случае если ответ по существу поставленного в жалобе вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законом тайну, Заявителю сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленных в нем вопросов в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

5.20. По результатам рассмотрения жалобы Администрация ЗАТО г. Островной принимает одно из следующих решений:

- удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных Администрацией ЗАТО г. Островной опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата Заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, муниципальными правовыми актами ЗАТО г. Островной, а также в иных формах;

- отказывает в удовлетворении жалобы.

5.21. Не позднее дня, следующего за днем принятия одного из указанных в п. 5.20 Административного регламента решений, Заявителю в письменной форме и по желанию Заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.22. Ответ на жалобу, поступившую в Администрацию ЗАТО г. Островной в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанной в жалобе, или по почтовому адресу, в соответствии с выбором Заявителя.

Если в результате рассмотрения жалоба признана обоснованной, то глава Администрации ЗАТО г. Островной принимает решение о привлечении к ответственности в соответствии с действующим законодательством должностного лица, ответственного за действия (бездействие) и решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги.

5.23. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления глава

Администрации ЗАТО г. Островной незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.24. Жалоба считается рассмотренной, если в установленный срок дан письменный ответ Заявителю по существу поставленных в жалобе вопросов.

5.25. Если Заявитель не удовлетворен решением, принятым в ходе рассмотрения обращения, то решения, принятые в рамках предоставления муниципальной услуги, могут быть обжалованы в судебном порядке.

5.26. Порядок подачи, рассмотрения и разрешения обращений, направляемых в суды, определяется законодательством Российской Федерации.

В соответствии с законодательством Российской Федерации действия (бездействие) должностных лиц Администрации ЗАТО г. Островной, а также решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, могут быть оспорены в суде общей юрисдикции в течение трех месяцев со дня, когда лицу стало известно о таком решении, действии (бездействии).

5.27. Если лицо 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 лицо полагает, что нарушены его права и свободы, оно вправе обратиться в суд общей юрисдикции.

Приложение № 1
к Административному регламенту

Главе Администрации ЗАТО г. Островной

от _____
(Ф.И.О. Заявителя)

проживающего (ей) _____
(адрес места жительства)

тел. _____

Заявление (предложение)

Прошу Вас _____

(указать суть заявления)

Ответ прошу направить по адресу: _____

« _ » _____ 20 __ год

(подпись)

(расшифровка подписи)

Приложение № 2
к Административному регламенту

Перечень структурных подразделений Администрации ЗАТО г. Островной

№ п/п	Наименование структурного подразделения Администрации ЗАТО г. Островной	Почтовый адрес, электронный адрес	Контактный телефон
1.	Финансовый отдел Администрации ЗАТО г. Островной	184640, Мурманская область, г. Островной, пл. Жертв Интервенции, д.1, каб. 16,17; finostrov@gremih.mels.ru	8 (81558) 5-00-42, 5-02-82
2.	Отдел образования, культуры, спорта и молодежной политики Администрации ЗАТО г. Островной	184640, Мурманская область, г. Островной, ул. Советская, д.20, пом. 7; uprobr@gremih.mels.ru	8 (81558) 5-01-65
3.	Отдел экономики и муниципального имущества Администрации ЗАТО г. Островной	184640, Мурманская область, г. Островной, пл. Жертв Интервенции, д.1, пом. 2, 4; uems@gremih.mels.ru	8 (81558) 5-00-02, 5-00-03
4.	Отдел документационного обеспечения управления, муниципальной службы и кадров Администрации ЗАТО г. Островной	184640, Мурманская область, г. Островной, пл. Жертв Интервенции, д.1, пом. 10, 11; admzato@gremih.mels.ru	8 (81558) 5-00-10, 5-00-11
5.	Сектор организационно-правовой работы Администрации ЗАТО г. Островной	184640, Мурманская область, г. Островной, пл. Жертв Интервенции, д.1, пом. 3,6, 9; admzato@gremih.mels.ru	8 (81558) 5-00-06, 5-00-58, 5-00-09
6.	Сектор муниципального заказа Администрации ЗАТО г. Островной	184640, Мурманская область, г. Островной, ул. Советская, д. 20, пом. 8; smz@gremih.mels.ru	8 (81558) 5-04-10
7.	Отдел ЗАГС Администрации ЗАТО г. Островной	184640, Мурманская область, г. Островной, ул. Освобождения, д.1, пом.45; admzato@gremih.mels.ru	8 (81558) 5-00-23
8.	Архивный отдел Администрации ЗАТО г. Островной	184640, Мурманская область, г. Островной, ул. Адмирала Устьянцева, д.1; admzato@gremih.mels.ru	8 (81558) 5-00-26
9.	Сектор по специальной работе Администрации ЗАТО г. Островной	184640, Мурманская область, г. Островной, ул. Советская, д.20, пом. 23; admzato@gremih.mels.ru	8 (81558) 5-00-56
10.	Специалист по первично-воинскому учету Администрации ЗАТО г. Островной	184640, Мурманская область, г. Островной, ул. Советская, д.20, пом. 20; admzato@gremih.mels.ru	8 (81558) 5-00-18
11.	Специалист по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и пожарной безопасности Администрации ЗАТО г. Островной	184640, Мурманская область, г. Островной, пл. Жертв Интервенции, д. 1, пом. 1; admzato@gremih.mels.ru	8 (81558) 5-00-21
12.	Специалист комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав ЗАТО г. Островной	184640, Мурманская область, г. Островной, ул. Советская, д.20, пом. 14; admzato@gremih.mels.ru	8 (81558) 5-00-19

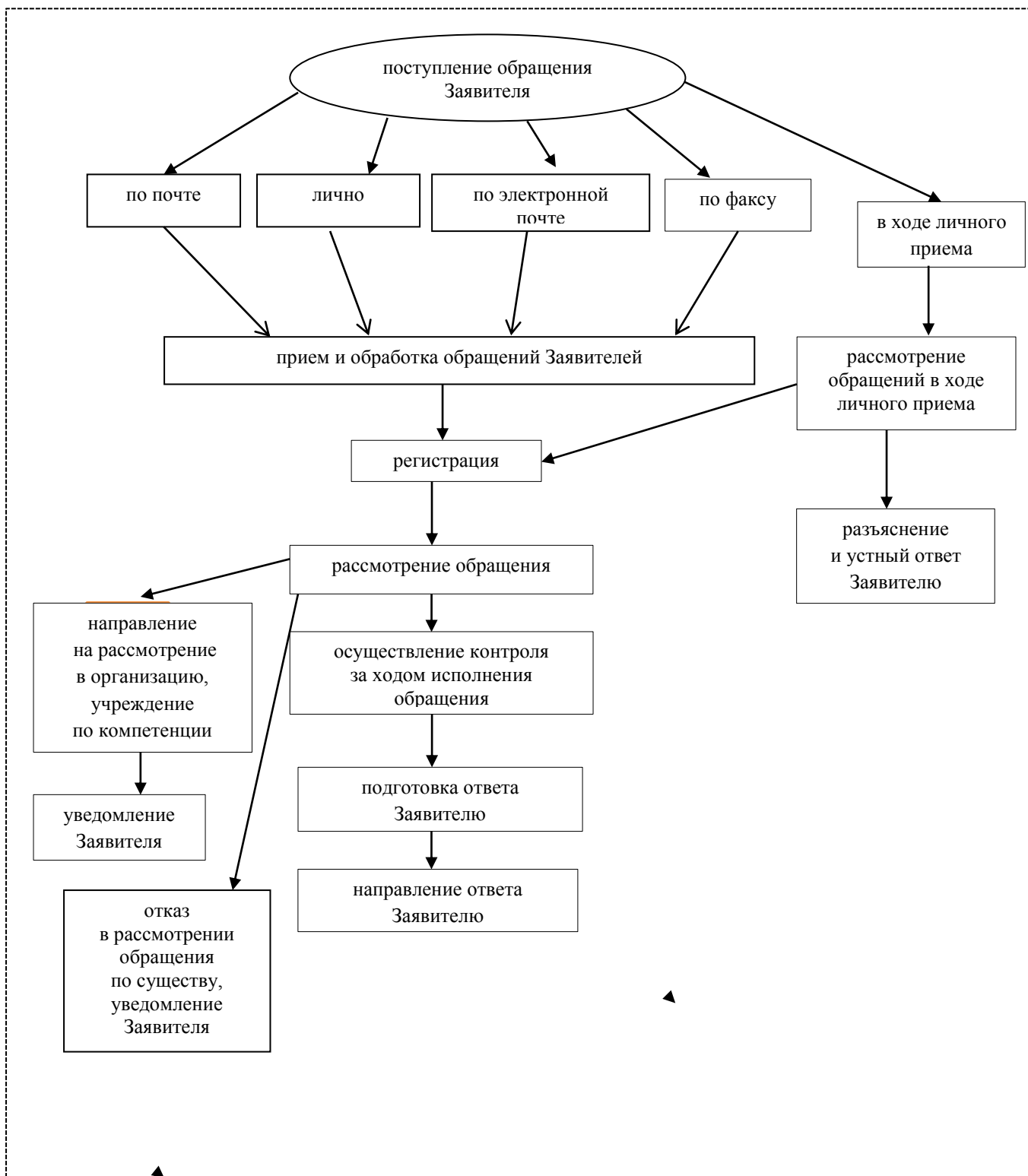
Приложение № 3
к Административному регламенту

Форма регистрационно-контрольной карточки на обращение гражданина

РЕГИСТРАЦИОННО-КОНТРОЛЬНАЯ КАРТОЧКА НА ОБРАЩЕНИЕ ГРАЖДАНИНА		№
Корреспондент		
Дата поступившего обращения		
Вид передачи документа (почта, факс, лично и т.д.)		
Краткое содержание		
Ответственный исполнитель		
Резолюция		
Автор резолюции		
Срок исполнения		
Дата передачи	Исполнитель	Промежуточный контроль
Дата исполнения и индекс документа		

Приложение № 4
к Административному регламенту

Блок-схема последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан, поступивших в Администрацию ЗАТО г. Островной»



Приложение № 5
к Административному регламенту

Форма заполнения журнала приема граждан по личным вопросам

№ п/п	Фамилия, имя, отчество Заявителя	Домашний адрес Заявителя	Краткое содержание вопроса	Решение вопроса. Ответ

Приложение № 6
к Административному регламенту

Форма жалобы

В Администрацию ЗАТО г. Островной

(указываются данные о Заявителе: фамилия, имя, отчество (наименование юридического лица), которым подается жалоба, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ (адрес юридического лица), и номер телефона)

(указывается наименование органа и (или) должность и (или) фамилия, имя, отчество должностного лица, решение, действие (бездействие) которого обжалуется, суть обжалуемого решения, действия (бездействия))

Считаю, что данное решение, действие (бездействие) нарушает

(указать нормативный правовой акт либо права и интересы, которые, по мнению заявителя, нарушены решением действием (бездействием) должностного лица)

На основании изложенного прошу _____

(указывается суть жалобы)

« _____ » _____ Г.

(подпись лица, обратившегося с жалобой)
