



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

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

04.12.2013

№ 334

О внесении изменений в постановление
Администрации ЗАТО г. Островной от 25.06.2012 № 134

В соответствии с Федеральными законами от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (с последующими изменениями), 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 последующими изменениями), постановлением Администрации ЗАТО г. Островной от 29.01.2013 № 22 «Об утверждении Плана внесения дополнений и изменений в административные регламенты предоставления государственных услуг, предоставляемых по переданным полномочиям, и муниципальных услуг» (с последующими изменениями), Администрация ЗАТО г. Островной

п о с т а н о в л я е т :

1. Внести в постановление Администрации ЗАТО г. Островной от 25.06.2012 № 134 «Об утверждении Административного регламента предоставления государственной услуги по переданным полномочиям “Назначение и выплата опекуну (попечителю), приемному родителю денежных средств на содержание ребенка, находящегося под опекой (попечительством)”» следующие изменения:

1.1. В разделе 2 Административного раздела «Стандарт предоставления государственной услуги»:

а) пункт 2.4.2 подраздела 2.4 изложить в следующей редакции:

«2.4.2. Максимальное время ожидания Заявителя в очереди при подаче документов, при получении результата государственной услуги, при обращении за консультацией не должно превышать 15 минут.»;

б) подраздел 2.6 дополнить пунктом 2.6.5 следующего содержания:

«2.6.5. Запрещается требовать от Заявителя:

- представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги;

- представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области и муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении исполнительных органов или областных учреждений, представляющих государственную услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления и (или) подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственных услуг, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».»;

в) пункт 2.10.2 подраздела 2.10 изложить в следующей редакции:

«2.10.2. В группу количественных показателей доступности входят:

- время ожидания предоставления государственной услуги;
- график работы ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной;
- место расположения ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной;
- количество документов, требуемых при получении государственной услуги.»;

г) пункт 2.10.4 подраздела 2.10 изложить в следующей редакции:

«2.10.4. В группу количественных показателей оценки предоставляемой государственной услуги входят:

- соблюдение сроков предоставления государственной услуги;
- количество обоснованных жалоб;
- количество взаимодействий Заявителя с должностными лицами ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной.

Оптимальное минимальное значение количества взаимодействий Заявителя с должностными лицами при предоставлении государственной услуги - два. Первое взаимодействие: при подаче запроса о предоставлении услуги. Второе взаимодействие: при получении результата предоставления услуги.»;

1.2. Раздел 5 изложить в следующей редакции:

«5. Порядок обжалования действий (бездействий) должностного лица, а также принимаемого им решения при предоставлении государственной услуги

5.1. Заявитель вправе подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной, его должностных лиц и муниципальных служащих при предоставлении государственной услуги (далее - жалоба).

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

1) нарушение срока регистрации запроса о предоставлении государственной услуги;

2) нарушение срока предоставления государственной услуги;

3) требование у Заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, муниципальными правовыми актами для предоставления государственной услуги;

4) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, муниципальными правовыми актами для предоставления государственной услуги, у Заявителя;

5) отказ в предоставлении государственной 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, муниципальными правовыми актами;

6) затребование с Заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, муниципальными правовыми актами;

7) отказ ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной, должностного лица ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.3. Жалоба рассматривается ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной при нарушении порядка предоставления государственной услуги, вследствие решений и действий (бездействия) ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной, его должностного лица либо муниципальных служащих.

Жалобы на решения, принятые начальником ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной, подаются в вышестоящий орган (при его наличии) либо в случае его отсутствия рассматриваются главой Администрации ЗАТО г. Островной.

5.4. Рекомендуемая форма жалобы приведена в приложении № 8 к Административному регламенту. Жалоба должна содержать:

- наименование органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, либо муниципального служащего, 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) ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной, должностного лица ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной, либо муниципального служащего;

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

5.5. В досудебном (внесудебном) порядке заявители имеют право обратиться с жалобой в ООКСМП Администрацию ЗАТО г. Островной в письменной форме по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-

телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта органов местного самоуправления муниципального образования ЗАТО г. Островной, единого (регионального) портала государственных и муниципальных услуг, а также при проведении личного приема граждан.

Прием жалоб осуществляется:

184640, Мурманская область, г. Островной, ул. Советская, д. 20, пом. 7,
телефон/факс: (81558) 5-01-65, e-mail: . uprobr@gremih.mels.ru.

Жалоба может быть подана Заявителем через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - многофункциональный центр)¹⁶.

При поступлении жалобы многофункциональный центр обеспечивает ее передачу в ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между многофункциональным центром и ООКСМП Администрацией ЗАТО г. Островной (далее - соглашение о взаимодействии), но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

Жалоба на нарушение порядка предоставления государственной услуги многофункциональным центром рассматривается в соответствии с Соглашением о взаимодействии, заключенным между ООКСМП Администрацией ЗАТО г. Островной и МФЦ.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной.

В электронной форме жалоба может быть подана Заявителем посредством:

- информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- официального сайта органов местного самоуправления ЗАТО г. Островной;
- федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал);
- регионального портала государственных и муниципальных услуг (далее - региональный портал).

Адреса для направления жалоб в электронном виде:

- e-mail: uprobr@gremih.mels.ru;

¹⁶ При условии расположения многофункционального центра на территории муниципального образования ЗАТО г. Островной

- <http://210.gosuslugi.ru>;
- <http://www.zato-ostrov.ru/index/0-3>.

5.6. Жалоба, поступившая в ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Административным регламентом.

При подаче жалобы в электронной форме документы, указанные в пункте 5.8.3 Административного регламента, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность Заявителя, не требуется.

5.7. ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной обеспечивает:

- оснащение мест приема жалоб;
- информирование Заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих государственные/муниципальные услуги, их должностных лиц либо муниципальных служащих посредством размещения информации на стендах в местах предоставления государственных/муниципальных услуг, на их официальных сайтах, на региональном портале;
- консультирование Заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих государственные/муниципальные услуги, их должностных лиц либо муниципальных служащих, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;
- заключение соглашений о взаимодействии в части осуществления многофункциональными центрами приема жалоб и выдачи Заявителям результатов рассмотрения жалоб.

5.8. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования решения и действия (бездействия) ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной, предоставляющего государственную услугу, его должностных лиц является получение от Заявителя жалобы в письменной форме (в том числе при личном приеме) или в электронном виде.

5.8.1. Начальник ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной проводит личный прием Заявителей по предварительной записи.

5.8.2. Запись Заявителей проводится должностным лицом, ответственным за делопроизводство, при личном обращении, при обращении по электронной почте или с использованием средств телефонной связи.

Должностное лицо, ответственное за делопроизводство и осуществляющее запись Заявителя на личный прием, информирует Заявителя о дате, времени, месте приема, должности, фамилии, имени и отчестве должностного лица, осуществляющего прием.

При личном приеме Заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность. На основании этого документа должностное лицо, ответственное за организацию личного приема граждан, оформляет карточку личного приема гражданина (в бумажном и (или) электронном виде) и заносит в нее содержание жалобы Заявителя.

5.8.3. В случае если жалоба подается через представителя Заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени Заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени Заявителя, может быть представлена:

а) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);

б) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью Заявителя и подписанная руководителем Заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

в) копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени Заявителя без доверенности.

5.8.4. Заявитель имеет право запросить в ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной информацию и документы, необходимые для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.8.5. Письменные жалобы граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в установленном административным регламентом порядке. О принятии письменной жалобы Заявителя должностное лицо, проводившее личный прием граждан, производит запись в карточке личного приема

гражданина и передает ее должностному лицу, ответственному за делопроизводство, в течение одного рабочего дня.

Должностное лицо, ответственное за делопроизводство, обязано:

- зарегистрировать жалобу в электронной базе регистрации обращений граждан;

- оформить расписку о приеме жалобы;

- передать жалобу начальнику ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной.

5.8.6. Должностное лицо, ответственное за делопроизводство, в день получения письменной жалобы, в том числе в электронной форме:

- распечатывает жалобу, поступившую в электронной форме;

- регистрирует жалобу в электронной базе регистрации обращений граждан (вносит порядковый номер записи (входящий номер); дату и время приема жалобы с точностью до минуты; фамилию и инициалы имени и отчества (наименование) Заявителя; общее количество документов и общее количество листов в документах);

- проставляет на жалобе штамп ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной и указывает входящий номер (идентичный порядковому номеру записи в книге учета поступающей корреспонденции); при последующей работе с жалобой на всех этапах её рассмотрения обязательна ссылка на входящий номер;

- оформляет расписку по установленной форме в двух экземплярах, один из которых передает Заявителю (при поступлении документов почтой направляет Заявителю расписку почтой в день регистрации жалобы), второй экземпляр прикладывает к поступившей жалобе.

Расписка должна содержать следующую информацию:

- а) дата представления жалобы;

- б) фамилия и инициалы имени и отчества (наименование) Заявителя;

- в) перечень документов, с указанием их наименования и реквизитов;

- г) количество листов в каждом документе;

- д) входящий номер;

- е) фамилия, инициалы имени и отчества и должность лица, принявшего документы и его подпись;

- ж) телефон, электронная почта, по которой Заявитель может узнать о стадии рассмотрения документов.

Должностное лицо, ответственное за делопроизводство, в течение одного рабочего дня со дня регистрации жалобы передает принятую жалобу с распиской о принятии ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной.

5.8.7. Получив письменную жалобу Заявителя, начальник ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной назначает уполномоченное на рассмотрение жалобы должностное лицо.

5.8.8. Уполномоченное на рассмотрение жалобы должностное лицо рассматривает жалобу и в случае если доводы, изложенные в жалобе, входят в компетенцию ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной подготавливает проект решения об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении, а также проект мотивированного письменного ответа о принятом начальником ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной решении о результатах рассмотрения жалобы и передает их на подпись начальнику ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной.

5.8.9. По результатам рассмотрения жалобы начальник ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной принимает одно из следующих решений:

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

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

Указанное решение принимается в форме акта ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной.

Не позднее дня, следующего за днем принятия одного из указанных решений, Заявителю в письменной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы. По желанию Заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица и (или) ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

5.9. Жалоба, поступившая в ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной, должностного лица ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной, 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.

Ответ на жалобу, поступившую в ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной или должностному лицу в форме электронного документа, направляется по адресу электронной почты, указанной в жалобе, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица и (или) уполномоченного на рассмотрение жалобы органа (учреждения), вид которой установлен законодательством Российской Федерации, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в жалобе.

5.10. В ответе по результатам рассмотрения жалобы уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом указываются:

- наименование органа (учреждения), предоставляющего государственную услугу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;
- номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;
- фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) или наименование Заявителя;
- основания для принятия решения по жалобе;
- принятое по жалобе решение;
- в случае если жалоба признана обоснованной, - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата государственной услуги;
- сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

5.11. В случае если доводы, изложенные в жалобе не входят в компетенцию ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной, уполномоченное на рассмотрение жалобы должностное лицо в течение трех рабочих дней со дня ее регистрации

обеспечивает направление жалобы в уполномоченный на ее рассмотрение орган (учреждение) и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы.

5.12. При удовлетворении жалобы ООКСМП Администрация ЗАТО г. Островной принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче Заявителю результата государственной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

5.13. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления уполномоченное на рассмотрение жалобы должностное лицо незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.14. Ответ на обращение (жалобу) не дается:

- в случае, если текст письменного обращения (жалобы) не поддается прочтению, обращение не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

- в случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ. Если 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.

5.15. В случае, если в письменном обращении (жалобе) гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что

указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение (жалобу).

ООКСМП Администрация ЗАТО г. Островной или должностное лицо при получении письменного обращения (жалобы), в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении (жалобе) вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу.

5.16. Если Заявитель не удовлетворен решением, принятым в ходе рассмотрения жалобы, то решения, принятые в рамках предоставления государственной услуги, могут быть обжалованы в судебном порядке.

5.17. В соответствии с действующим законодательством Российской Федерации действия (бездействие) должностных лиц, а также решения, принятые в ходе предоставления государственной услуги, могут быть оспорены в судебном порядке в трехмесячный срок, исчисляемый со дня, когда Заявителю стало известно о таком решении, действии (бездействии).

5.18. Если лицо полагает, что нарушены его законные права и интересы в сфере предпринимательской и иной экономической деятельности, оно вправе обратиться в арбитражный суд в порядке искового производства. В случае же, если лицо полагает, что нарушены его права и свободы, оно вправе обратиться в суд общей юрисдикции.»;

1.3. В приложении № 3 к Административному регламенту «Показатели оценки доступности и качества предоставления государственной услуги и их значения»:

а) пункт 1 позиции «Количественные показатели доступности предоставления государственной услуги» изложить в следующей редакции:

« 1.	Процент Заявителей, ожидавших в очереди при подаче документов не более 15 минут	100	»;
------	---	-----	----

б) позицию «Количественные показатели оценки качества предоставления государственной услуги» дополнить пунктом 10 следующего содержания:

«

10.	Количество взаимодействий Заявителя с должностными лицами	2
-----	---	---

 »;

в) пункты 10-12 считать пунктами 11-13.

2. Настоящее постановление подлежит официальному опубликованию и размещению на официальном сайте органов местного самоуправления муниципального образования ЗАТО г. Островной www.zato-ostrov.ru и вступает в силу после его официального опубликования.

Врио главы Администрации
ЗАТО г. Островной

С.Е. Богданова