



ГЛАВА

ГОРОДСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ ВИДНОЕ ЛЕНИНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 09.07.2012 № 39

Об утверждении Административного регламента предоставления муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан»

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Федеральным законом от 06.10.2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Уставом городского поселения Видное, Постановлением главы городского поселения Видное от 01.06.2012 г. № 29 «О внесении изменений в постановление главы городского поселения Видное от 07.04.2011 г. № 14 «Об утверждении Реестра муниципальных услуг муниципального образования городское поселение Видное Ленинского муниципального района Московской области», Положением о порядке разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг городского поселения Видное, утвержденным постановлением главы городского поселения Видное от 25.04.2011 г. № 15

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан» (прилагается).
2. Отделу по работе с документами администрации городского поселения Видное (Забавину А.Б.) обеспечить:
 - опубликование в газете «Видновские вести» и размещение утвержденного Административного регламента в разделе муниципальные услуги на официальном Интернет-сайте администрации городского поселения Видное.
 - размещение утвержденного Административного регламента в местах предоставления муниципальной услуги.
3. Настоящее постановление вступает в силу с момента его опубликования.

Глава городского поселения Видное

С.Н. Троицкий

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ «РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН»

1. Общие положения

1.1. Настоящий административный регламент устанавливает требования к организации предоставления муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан»

1.2. Административный Регламент устанавливает сроки и последовательность административных процедур и административных действий администрации городского поселения Видное Ленинского муниципального района Московской области (далее - Администрация) и отдела по работе с документами администрации городского поселения Видное (далее – Отдел), порядок взаимодействия между ними и заявителями при предоставлении муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан», далее – Муниципальная услуга);

1.3. Для целей настоящего административного регламента используются следующие основные понятия:

- **административный регламент** – муниципальный нормативный правовой акт, устанавливающий порядок предоставления муниципальной услуги и стандарт предоставления муниципальной услуги;

- **муниципальная услуга** – деятельность администрации городского поселения Видное по реализации функций органов местного самоуправления городского поселения Видное, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах полномочий органов (структурных подразделений), предоставляющего муниципальные услуги, по решению вопросов местного значения, установленных в соответствии с Федеральным законом от 06 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

- **должностное лицо** – руководитель органа (структурного подразделения) администрации городского поселения Видное, муниципальный служащий, руководитель или сотрудник подведомственной бюджетной организации, исполняющий административные действия при предоставлении муниципальной услуги;

- **заявитель** – юридическое лицо (физическое лицо, представляющее интересы юридического лица в соответствии с учредительными документами этого юридического лица или доверенностью, оформленной в соответствии с действующим законодательством РФ

- **административная процедура** – установленная данным административным регламентом последовательность действий органов (структурных подразделений) администрации, должностных лиц при предоставлении муниципальной услуги;

- **административное действие** – предусмотренное административной процедурой конкретное действие органа (структурного подразделения) администрации, должностного лица при предоставлении муниципальной услуги;

1.4. Информацию о правилах, порядке, сроках и ходе предоставления получения Муниципальной услуги, можно получить:

- на официальном сайте Администрации www.vidnoe-adm.ru в разделе «Муниципальные услуги» в тексте настоящего административного регламента;

- в Отделе по работе с документами Администрации по адресу: г.Видное, ул. Школьная, дом 24А, каб. № 1 на приеме должностными лицами Отдела;

- в электронном виде, направив запрос по официальному адресу электронной почты Администрации – gpvidnoe@yandex.ru;

- в электронном виде, направив запрос на сайт администрации в рубрику «Обратная связь»;

- устно по телефону (498) 547-34-31;

1.5. Срок предоставления информации о правилах, порядке и сроках получения Муниципальной услуги в бумажном (электронном) виде не должна превышать 30 календарных дней;

1.6. Информация о муниципальной услуге размещается на официальном сайте Администрации в электронном виде, в Отделе путем размещения сведений о Муниципальной Услуге на стенде.

1.7. Предоставление Муниципальной Услуги производится по адресу: **142700, Московская область, Ленинский район, г. Видное, ул. Школьная, д. 24 А, 1 этаж, кабинет № 1;**

Часы работы: **понедельник – четверг: с 9 ч. 00 мин. до 18 ч. 00 мин, пятница – с 9 ч. 00 мин. до 16 ч. 45 мин. Обед: с 13 ч. 00 мин. до 13 ч. 45 мин.**

Официальный сайт администрации городского поселения Видное - www.vidnoe-adm.ru.

2. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

2.1. Наименование Муниципальной услуги: «Рассмотрение обращений граждан»

2.2. Структурным подразделением, ответственным за предоставление Муниципальной Услуги, является Отдел по работе с документами Администрации;

2.3. Результатом муниципальной услуги является фактическая выдача заявителю лично, направления по почте в письменном виде, направления по электронной почте (по желанию заявителя) результатов рассмотрения обращения.

2.4. Срок предоставления Муниципальной Услуги не может превышать 30 календарных дней со дня регистрации заявления с обязательным приложением необходимых документов, поступивших в письменном или электронном виде;

2.5. Регистрация заявления осуществляется в течение трех рабочих дней со дня фактического поступления заявления в письменном или электронном виде;

2.6. Нормативные правовые акты, регламентирующие предоставление Муниципальной Услуги:

- Федеральный закон от 06.10.2003г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

- Федеральный закон от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- Федеральный закон от 27.07.2010г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

- Закон Московской области от 05.10.2006г. № 164/2006-ОЗ «О рассмотрении обращений граждан»;

- Устав городского поселения Видное.

2.7. Перечень документов, предоставляемых в Администрацию, необходимых для предоставления Муниципальной Услуги:

2.7.1 Заявление по установленной форме (Приложение №1)

- Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать фамилию, имя, отчество, либо должность соответствующего должностного лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, изложение сути предложения, заявления или жалобы, личную подпись заявителя и дату.

В случае необходимости к письменному обращению прилагаются документы (в копиях).

2.8. Основанием для отказа в приеме обращения является:

- в письменном обращении гражданина содержится вопрос, по которому ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обязательства при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу;

- по вопросам, содержащимся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение;
- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, содержащие угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- в обращении не указаны фамилия обратившегося и почтовый адрес для ответа;
- от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения;
- текст письменного обращения не поддается прочтению;
- ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения

2.9. Отказ в приёме документов может быть дан в устной форме исключительно на личном приеме должностными лицами Отдела;

2.10. Муниципальная услуга предоставляется **БЕСПЛАТНО**;

2.11. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче обращения не может превышать 10 минут;

2.12. Продолжительность консультирования при личном обращении заявителя или уполномоченного лица, первичная проверка предоставляемых документов должностными лицами не может превышать 20 минут;

2.13. Требования к нежилым муниципальным помещениям, в которых предоставляется Муниципальная Услуга.

2.13.1. На помещении, в котором располагается должностные лица, устанавливается информационная вывеска с указанием полного наименования Отдела.

2.13.2. В месте ожидания должны быть установлены стулья, информационные стенды, содержащие информацию:

- контактные телефоны;
- образец заявления на предоставление Муниципальной Услуги;

2.13.3. Помещения, в которых предоставляется Муниципальная Услуга, должны соответствовать установленным санитарным, противопожарным и иным нормам и правилам.

2.13.4. В местах предоставления Муниципальной Услуги должна быть предусмотрена возможность доступа к местам общественного пользования (туалетам).

2.14. Показатели доступности и качества предоставления Муниципальной Услуги.

2.14.1. Показатели доступности услуги:

- простота и ясность представления, оформления и размещения информационных материалов о порядке предоставления услуги непосредственно в месте её предоставления, на официальном сайте Администрации, Портале государственных и муниципальных услуг Московской области и Федеральном Портале государственных услуг;

- наличие нескольких способов, в том числе электронного, получения информации о предоставлении услуги

- удобный график работы Администрации, Отдела, осуществляющего предоставление услуги;

- удобное территориальное расположение Администрации, Отдела, осуществляющего предоставление муниципальной услуги;

- обеспечение возможности направления заявления о предоставлении Муниципальной Услуги с использованием современных информационно-телекоммуникационных технологий;

2.14.2. Показатели исполнения услуги:

- максимально короткое время исполнения услуги;

- отсутствие в административных процедурах излишних административных действий, согласований в процессе предоставления Муниципальной Услуги;

- точность исполнения услуги и сроков ее предоставления, исполнения административных процедур и действий в процессе предоставления Муниципальной Услуги, установленных данным Административным регламентом;

- профессиональная подготовка муниципальных служащих Администрации, должностных лиц других организаций, участвующих в предоставлении услуги;

- высокая культура обслуживания заявителей.

2.15. В случае подачи заявления на предоставление Муниципальной услуги по официальной электронной почте Администрации или с использованием Портала государственных и муниципальных услуг Московской области и Федерального Портала государственных услуг, заявителям или их уполномоченным представителям необходимо явиться лично, в предложенное Администрацией и (или) Отделом время для предоставления оригинала заявления и прилагаемых документов, с учетом требований пункта 2.7. настоящего Административного регламента.

3. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР, ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ, ОСОБЕННОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ ПРОЦЕДУР В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ

3.1. Прием и регистрация обращения о предоставлении услуги:

- при подаче заявления и прилагаемых документов лично в отдел по работе с документами по адресу: г. Видное, ул. Школьная, дом 24А, регистрация осуществляется в течение 3 дней;

- при направлении заявления и прилагаемых документов по почте, регистрация осуществляется в течение 3 рабочих дней с момента фактического получения заявления и прилагаемых документов;

- при направлении обращения и прилагаемых документов в электронном виде по адресу электронной почты, указанному в пункте 1.5. настоящего административного регламента, регистрация осуществляется в течение 3 рабочих дней со дня фактического поступления документов в электронный почтовый ящик, при этом заявление и прилагаемые документы должны прикрепляться к письму в отсканированном виде в формате PDF. с последующим предоставлением оригиналов и (или) нотариально заверенных копий должностным лицам Отдела с учетом требований пункта 2.7 настоящего административного регламента;

4. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА

4.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению услуги осуществляется сотрудниками отдела по обращениям граждан администрации городского поселения Видное.

Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения должностными лицами Отдела положений данного Административного регламента.

4.2. Контроль за полнотой и качеством исполнения Муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушения прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращение, содержащих жалобу на действие (бездействие) должностных лиц.

4.3. Полнота и качество предоставления Муниципальной Услуги определяются по результатам проверки, назначенной заместителем главы администрации городского поселения Видное, курирующим данное направление деятельности. В случае выявления нарушений прав заявителей, виновные должностные лица привлекаются к установленной законодательством РФ ответственности.

4.4. Должностное лицо, уполномоченное принимать документы, несёт персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка приёма документов, предоставляемых заявителями или их уполномоченными представителями;

4.5. Должностное лицо, ответственное за предоставление услуги и исполнение административных процедур, несёт персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка предоставления муниципальной услуги или мотивированного решения об отказе в предоставлении услуги.

4.6. Общий контроль за соблюдением требований данного административного регламента в процессе предоставления Муниципальной Услуги осуществляет заместитель главы администрации Ленинского муниципального района, курирующий данное направление деятельности;

5. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИИ ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ОТДЕЛА, А ТАКЖЕ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ СЛУЖАЩИХ

5.1. Заявитель имеет право на обжалование действий (бездействия) должностных лиц Отдела, других должностных лиц и муниципальных служащих, предоставляющих Муниципальную Услугу, в досудебном (внесудебном) и судебном порядке;

5.2. Предметом и основанием досудебного (внесудебного) обжалования действий могут быть неисполнение сроков исполнения административных процедур, сроков предоставления Муниципальной Услуги, установленные данным административным регламентом, иные нарушения действующего законодательства РФ в процессе предоставления Муниципальной Услуги;

5.3. В порядке досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий должностных лиц Отдела, заявитель направляет обращение на имя заместителя главы администрации городского поселения Видное, курирующего данное направление деятельности или на имя главы городского поселения Видное Ленинского муниципального района Московской области.

5.4. В письменном (электронном) обращении (жалобе) заявитель в обязательном порядке указывает:

- фамилия, имя, отчество заявителя или его уполномоченного представителя;
- контактный почтовый адрес и (или) адрес электронной почты;
- контактный телефон;
- предмет жалобы;
- личная подпись заявителя или его уполномоченного лица в случае подачи письменного обращения (жалобы).

5.5. Рассмотрение письменного обращения (жалобы) осуществляется в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан».

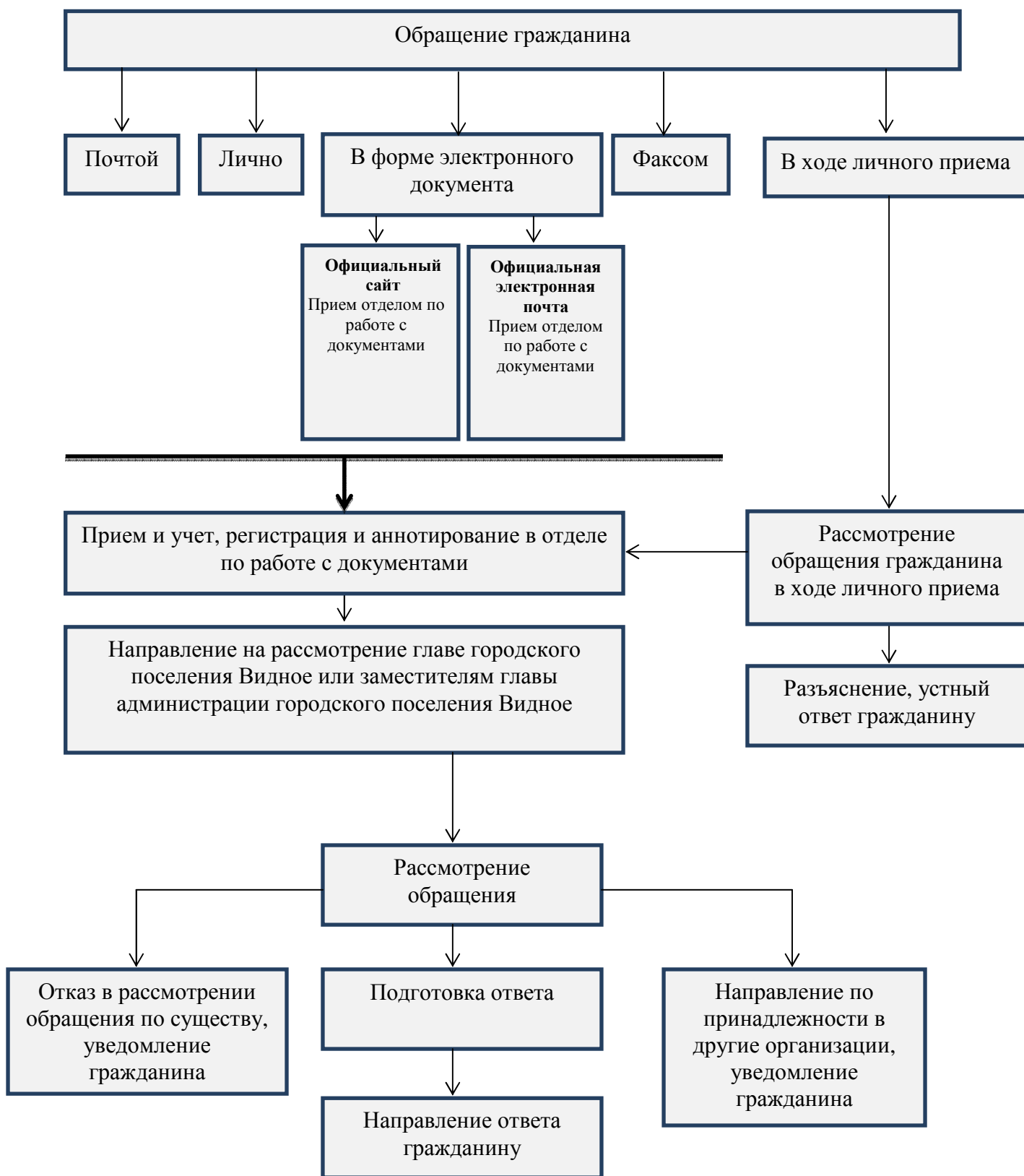
5.6. При рассмотрении обращения (жалобы) должностные лица обязаны:

- обеспечить объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости, с участием заявителя, направившего обращение (жалобу);
- запрашивать необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в органах государственной власти и их территориальных органах, государственных и муниципальных бюджетных учреждениях, внебюджетных государственных фондах, других органах местного самоуправления;
- принимать меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя;

5.7. По результатам рассмотрения обращения (жалобы) принимается решение об удовлетворении требований заявителя, либо отказе в удовлетворении жалобы. Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения направляется заявителю. При признании обращения (жалобы) обоснованными, принимается решение о предоставлении Муниципальной Услуги заявителю и принятии мер ответственности к должностному лицу, допустившему нарушения требований данного Административного регламента в ходе предоставления Муниципальной Услуги.

5.8. Порядок подачи, рассмотрения и разрешения жалоб в судебном порядке определяется действующим законодательством Российской Федерации.

БЛОК-СХЕМА
административных процедур и действий по предоставлению муниципальной услуги
«Рассмотрение обращений граждан»



О Б Р А З Е Ц

**Главе городского поселения Видное
Ленинского муниципального района
Московской области
С.Н. Троицкому**

от _____
(Ф.И.О. полностью)

проживающего по адресу:

контактный телефон:

ЗАЯВЛЕНИЕ

(излагается суть заявления в произвольной форме)

Дата
Подпись