

АДМИНИСТРАЦИЯ
ГОРОДСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ МИШЕРОНСКИЙ
Шатурского муниципального района Московской области

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 25.03.2015 № 68
р.п. Мишеронский

Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Обращение 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», распоряжением главы городского поселения Мишеронский от 13.01.2012 № 2/1 «Об утверждении порядка разработки и утверждения административных регламентов муниципальных услуг, предоставляемых администрацией городского поселения Мишеронский», [Уставом городского поселения Мишеронский](#),

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги «Обращение граждан» (прилагается).
2. [Постановление администрации городского поселения Мишеронский от 18.06.2012 № 62 «Об утверждении административного регламента администрации городского поселения Мишеронский № 1 «Обращение граждан»](#) считать утратившим силу.
3. Специалисту 1 категории (Шибелева А.С.) опубликовать настоящее постановление в средствах массовой информации.
4. Контроль исполнения настоящего постановления оставляю за собой.

Глава городского поселения

А.В. Филимонов

АДМИНИСТРАЦИЯ
ГОРОДСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ МИШЕРОНСКИЙ
Шатурского муниципального района Московской области

140722, М.О., Шатурский район, пос. Мишеронский, ул.Урицкого, д.20 тел.: 73-568,
тел./факс 73-320

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

Обращение граждан

АР АГПМ № 19

Утвержден
постановлением администрации
городского поселения Мишеронский

1. Общие положения	4
2. Стандарт предоставления муниципальной услуги	4
3. Административные процедуры	7
4. Формы контроля исполнения административного регламента	9
5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц, муниципальных служащих	9
6. Лист ознакомления	10
7. Лист регистрации изменений	10

1. Общие положения

Настоящий регламент устанавливает стандарт и порядок предоставления муниципальной услуги №1 «Обращение граждан» согласно Реестру муниципальных услуг, утвержденному постановлением администрации городского поселения Мишеронский от 31.12.2014 № 228 «Об утверждении Реестра муниципальных услуг администрации городского поселения Мишеронский».

Регламент разработан на основе требований Федерального закона от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» и распоряжения администрации от 13.01.2012 №2/1 «Об утверждении порядка разработки и утверждения административных регламентов муниципальных услуг, предоставляемых администрацией городского поселения Мишеронский».

В соответствии с требованиями статьи 22 Федерального закона от 02.09.2009 №8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» за предоставление информации о деятельности органов местного самоуправления в случае ее предоставления пользователю по его запросу, с пользователя взимается плата, если объем запрашиваемой и полученной информации превышает объем, определенный Правилами взимания платы за предоставление информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 24.10.2011 №860 «Об утверждении правил взимания платы за предоставление информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления».

В настоящем регламенте используются следующие термины и определения:

Обращение гражданина – (далее – обращение) - направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу письменные предложения, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления.

Заявление – просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц.

Срок пересмотра регламента – по мере необходимости. Пересмотр или внесение изменений осуществляет главный специалист, предоставляющий услугу и являющийся разработчиком настоящего регламента.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Орган, ответственный за предоставление услуги: АГПМ

Контактная информация:

Администрация городского поселения Мишеронский

- адрес: Московская область, Шатурский район, п. Мишеронский, ул. Урицкого, д.20

- телефон: 8(49645)73-568

- электронная почта – misheronskyGP@yandex.ru.

- сайт – misheronskiy.shatura.ru

- дни работы – понедельник – пятница, с 08.00 до 17.00, перерыв на обед с 13.00. до 14.00

Порядковый номер, код муниципальной услуги	19 М	
Наименование муниципальной услуги	Обращение граждан	
	письменное	устное
Место приема и выдачи документов	Кабинет № 1, № 5 администрации городского поселения Мишеронский Приемные дни: понедельник-пятница с 09.00 до 17.00, перерыв: с 13.00 до 14.00	Кабинет № 1, № 5 администрации городского поселения Мишеронский Приемные дни: понедельник-пятница с 09.00 до 17.00, перерыв: с 13.00 до 14.00
Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса и при получении результатов Срок регистрации запроса	Максимальный срок ожидания в очереди: - при подаче запроса составляет не более 30 минут, - при получении результатов – 5 минут Срок регистрации запроса в течение 3-х дней	
Потенциальный потребитель услуги	Физические, юридические лица	
Перечень необходимых документов	Заявление на имя главы поселения (в произвольной форме)	
Срок предоставления услуги	В течении 30 дней со дня регистрации	В момент обращения
Результат предоставления услуги	Постановление, распоряжение, решение комиссии, протокол, справка, письмо в зависимости от характера обращения	Разъяснения
Сведения о возмездности (безвозмездности) услуги	безвозмездно	

Возможность предоставления услуги в электронном виде	Заполнение заявления в электронной форме и отправка в администрацию городского поселения по электронной почте misheronskyGP@yandex.ru или на сайт www.http://misheronskiy.shatura.ru/	
Правовое обоснование предоставления услуги	<ul style="list-style-type: none"> - Закон Московской области от 05.10.2006 №164/2006-ОЗ «О рассмотрении обращений граждан»; - Устав городского поселения Мишеронский; - Федеральный закон № 131-ФЗ от 06.10.2003г «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации». 	

2.1. Основанием для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги является:

- отсутствие в заявлении ФИО, подписи заявителя и адреса для ответа;
- текст обращения в письменной или электронной форме не поддается прочтению;
- непредставление (в том числе предоставление не в полном объеме)

необходимых документов.

В этом случае заявителю (представителю заявителя) возвращается заявление с указанием документов, подлежащих предоставлению.

2.2 Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

- содержание в обращении нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи. В необходимых случаях такие письма направляются в правоохранительные органы.

- содержание в обращении вопроса, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в администрацию городского поселения Мишеронский.

- наличие вступившего в законную силу судебного решения, содержащегося в вопросе обращения.

- поступление от гражданина заявления о прекращении рассмотрения обращения.

- ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

Об отказе в рассмотрении обращения по существу письменно сообщается обратившемуся гражданину.

2.3. Консультирование получателей муниципальной услуги о порядке ее предоставления проводится в рабочее время. Обеспечиваются личные консультации, письменные консультации и консультации по телефону. Все консультации являются безвозмездными.

2.4 Помещения, в которых предоставляются муниципальные услуги, зал ожидания, места для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационные стенды должны отвечать следующим требованиям:

- на входе в здание, на видном месте размещается вывеска, содержащая информацию о режиме работы администрации,

- в вестибюле здания устанавливается стенд с информацией о месте расположения органов, предоставляющих муниципальные услуги;
- у входа в кабинет размещается табличка с номером и наименованием органа, предоставляющим муниципальную услугу;
- место ожидания в очереди и место для заполнения запросов оборудуется столом, стулом (стульями) и информационным стендом;
- на информационном стенде размещаются бланки запросов (заявлений, описей документов) с образцами для заполнения, информация об органе, предоставляющем услугу с указанием ФИО и телефона лица, предоставляющего услугу и дней приема заявления.

2.5 Показателями оценки качества предоставления муниципальной услуги являются:

- 1) соблюдение требований регламента предоставления муниципальной услуги;
- 2) отсутствие жалоб, поданных в установленном порядке, на решения или действия (бездействие), принятые или осуществленные при предоставлении муниципальной услуги.

3. Административные процедуры

№ п/п	Порядок и последовательность действий по предоставлению муниципальной услуги	Ответственный за действие	Как и где отражается, регистрируется	Срок исполнения по каждому этапу/ с нар.итогом
1	Прием и первичная обработка письменных обращений граждан	главный специалист	журнал регистрации обращения граждан (журнал учета приема граждан)	в течение 3 дней
2	Регистрация и аннотирование поступивших обращений	главный специалист	журнал регистрации обращения граждан (журнал учета приема граждан)	в течение 3-х дней с момента поступления
3	Направление обращений на рассмотрение	глава городского поселения главный специалист	принимает решение о передаче обращения на рассмотрение подготовка сопроводительного письма, уведомления заявителю	при переадресации обращения в другой компетентный орган в течение 7 дней со дня регистрации

4	Рассмотрение обращений в администрации городского поселения Мишеронский	должностное лицо ответственное за рассмотрение обращения		в течении 30 дней со дня регистрации
5	Личный прием граждан	глава, заместитель главы администрации	журнал регистрации обращения граждан (журнал учета приема граждан)	
6	Постановка обращений граждан на контроль	глава городского поселения	на обращениях, взятых на контроль, проставляется штамп «КОНТРОЛЬ»	Срок рассмотрения таких обращений – 15 дней.
7	Продление срока рассмотрения обращений граждан	глава городского поселения	подготовка уведомления с указанием контрольного срока	Срок рассмотрения согласно уведомлению
8	Оформление ответа на обращение граждан	должностное лицо ответственное за рассмотрение обращения	журнал регистрации обращения граждан	в течение 30 дней со дня регистрации (если не было продление срока)
9	Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения письменного обращения	главный специалист	информирование гражданина по существу обращения	в день запроса или в назначенный срок
10	Порядок и формы контроля за исполнением функций по рассмотрению обращений граждан	глава городского поселения	проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей	в течение срока рассмотрения обращения.

4. Формы контроля за исполнением регламента

4.1. Глава городского поселения Мишеронский осуществляет текущий контроль за соблюдением последовательности и сроков выполнения административных процедур.

4.2. Специалисты администрации несут персональную ответственность за соблюдение сроков и последовательности совершения административных действий.

