

Стандарт предоставления муниципальной услуги «Организация приема граждан, обеспечение своевременного и полного рассмотрения обращений граждан, принятие по ним решений и направление ответов заявителям в установленный законодательством Российской Федерации срок»

1. Наименование муниципальной услуги: «Организация приема граждан, обеспечение своевременного и полного рассмотрения обращений граждан, принятие по ним решений и направление ответов заявителям в установленный законодательством Российской Федерации срок»».

2. Наименование органа, предоставляющего услугу:

Администрация Раздольненского района Республики Крым.

В случае если для предоставления муниципальной услуги необходима обработка персональных данных лица, не являющегося заявителем, и если в соответствии с федеральным законом обработка таких персональных данных может осуществляться с согласия указанного лица, при обращении за получением муниципальной услуги заявитель дополнительно представляет документы, подтверждающие получение согласия указанного лица или его законного представителя на обработку персональных данных указанного лица. Данное действие не распространяется на лиц, признанных безвестно отсутствующими, и на разыскиваемых лиц, место нахождения которых не установлено уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.

3. Результат предоставления муниципальной услуги.

Конечными результатами предоставления государственной услуги являются:

ответ на все поставленные в обращении (устном, в письменной форме или в форме электронного документа) вопросы или уведомление о переадресовании обращения в соответствующий государственный орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов;

отказ в рассмотрении обращения (устного, в письменной форме или в форме электронного документа) с изложением причин отказа.

Процедура предоставления государственной услуги завершается путем направления ответа или отказа по существу обращения заявителя и получения гражданином результата рассмотрения обращения в письменной или устной форме или в форме электронного документа. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

4. Срок предоставления муниципальной услуги.

Срок исполнения устанавливается в соответствии с федеральным законодательством равным тридцати дням (далее - нормативный срок) с момента присвоения письменному обращению гражданина индивидуального регистрационного номера либо со дня поступления устного обращения и заведения индивидуальной карточки приёма.

Нормативный срок исполнения может быть изменён в сторону увеличения только в порядке исключения. При этом суммарный срок исполнения услуги не может превышать шестьдесят дней с даты, определённой выше.

Обстоятельствами, позволяющими продлить срок рассмотрения обращения, в порядке, определённом настоящим регламентом, являются необходимость проведения специальной проверки, истребование дополнительных материалов, другие исключительные обстоятельства.

В случаях, когда разрешение обращения регулируется иными федеральными конституционными или федеральными законами, обращение рассматривается в установленные соответствующими законами сроки.

Рассмотрение обращений граждан осуществляется в течение 30 дней со дня регистрации обращения, если не установлен более короткий контрольный срок исполнения.

В исключительных случаях срок рассмотрения обращения может быть продлен Главой администрации, не более чем на 30 дней, с обязательным уведомлением гражданина о продлении срока рассмотрения обращения.

В Администрации рассматриваются обращения граждан по вопросам, находящимся в ведении Администрации в соответствии с Уставом Администрации Раздольненского района Республики Крым, законами Российской Федерации и Республики Крым.

Обращения, содержащие вопросы защиты прав детей, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, рассматриваются безотлагательно.

Если поступившее в Администрацию обращение написано на иностранном языке или точно-рельефным шрифтом слепых, срок рассмотрения обращения увеличивается на время, необходимое для перевода.

Исполнение поручений по обращениям граждан, поступивших из государственных органов управления, должно осуществляться в срок не более 15 дней с выездом на место в случае необходимости.

Обращения граждан, поступившие в администрацию из средств массовой информации, органов политических партий и общественных организаций (в том числе с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения), рассматриваются как обычные обращения.

5. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги.

- Конституция Российской Федерации;
- Федеральный закон от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»; Трудовой кодекс Российской Федерации;
- Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ "О персональных данных"
- Закон Российской Федерации от 27 апреля 1993 года № 4866-1 "Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан"

- Федеральный закон от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Закон Республики Крым от 21 августа 2014 года № 54-ЗРК «Об основах местного самоуправления в Республике Крым»
- Федеральным законом от 24 ноября 1995 года №181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» («Собрание законодательства Российской Федерации», 27 ноября 1995 года, № 48, ст. 4563; «Российская газета», 02 декабря 1995года, № 234);
- Устав Администрации Раздольненского района Республики Крым.

6. Перечень документов для предоставления муниципальной услуги:

Основанием для предоставления государственной услуги является обращение гражданина, направленное:

- в письменном виде по почте в Администрацию;
- в письменном виде по факсу в Администрацию;
- по телефону на телефонную «горячую» линию Администрации;
- электронной почтой в Администрацию;
- на официальный сайт Администрации;
- лично в Администрацию.

В обращении заявитель указывает наименование органа, в который направляет обращение (Администрация Раздольненского района), либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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.

Заявитель при устном обращении сообщает фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), место жительства, суть обращения.

При предоставлении муниципальной услуги запрещается требовать от заявителя обращения за оказанием услуг, не включенных в перечни услуг, указанные в части 1 ст. 9 Федерального закона от 27.07.2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», а также документов, выдаваемых по результатам оказания таких услуг.

7. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении государственной услуги:

Основания для отказа в предоставлении государственной услуги:

- в письменном обращении не указаны: фамилия гражданина, направившего обращение, его почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- в 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 (в том числе, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ);

- текст письменного обращения не поддается прочтению, оно 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;

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

- обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

- при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, обращение может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

- в письменном обращении гражданина содержится вопрос, 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, может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и более ранние обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу, с уведомлением о данном решении гражданина, направившего обращение.

Основаниями для отказа в рассмотрении обращения заявителя в форме электронного сообщения (далее - интернет-обращение) является:

- отсутствие адреса для ответа;

- поступление нескольких дубликатов уже принятого электронного сообщения в течение рабочего дня;

- невозможность рассмотрения обращения без получения необходимых документов и личной подписи автора (в отношении обращения, для которого установлен специальный порядок рассмотрения).

8. Основания для приостановления предоставления муниципальной услуги отсутствуют.

9. Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление муниципальной услуги:

Предоставление муниципальной услуги в Администрации осуществляется бесплатно.

10. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги:

Срок ожидания заявителя в очереди при передаче обращения в Администрацию не должен превышать 10 минут.

Срок ожидания заявителя в очереди на личном приеме в Администрации при получении ответа на обращение не должен превышать 15 минут

11. Помещения, в которых предоставляются муниципальные услуги, место ожидания, должны иметь площади, предусмотренные санитарными нормами и требованиями к рабочим (офисным) помещениям, где оборудованы рабочие места с использованием персональных компьютеров и копировальной техники, и места для приема посетителей, а также быть оборудованы стульями и столами, иметь писчие принадлежности (карандаши, авторучки, бумагу) для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги и производству вспомогательных записей (памяток, пояснений).

Места информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются информационными стендами. На информационных стендах, а также на официальных сайтах в сети Интернет размещается информация:

1) номера телефонов, факсов, адреса официальных сайтов, электронной почты специалистов, предоставляющего муниципальную услугу;

2) номера кабинетов, графики личного приема граждан, режим работы, фамилии, имена, отчества и должности специалистов, предоставляющих муниципальную услугу;

3) настоящий административный регламент.

12. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов.

12.1. Помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга:

- предпочтительно размещаются на нижних этажах зданий, или в отдельно стоящих зданиях, и должны быть оборудованы отдельным входом. Расположение выше первого этажа допускается при наличии в здании специально оборудованного лифта или подъемника для инвалидов и иных маломобильных групп населения. Входы в помещения оборудуются пандусами, расширенными проходами, позволяющими обеспечить

беспрепятственный доступ инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски;

- должны соответствовать санитарно-гигиеническим, противопожарным требованиям и требованиям техники безопасности, а также обеспечивать свободный доступ к ним инвалидов и маломобильных групп населения;

- оборудуются световым информационным табло;

- комплектуется необходимым оборудованием в целях создания комфортных условий для получателей государственной услуги;

- должны быть оборудованы устройствами для озвучивания визуальной, текстовой информации, а также надписями, знаками и иной текстовой и графической информацией, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне, в соответствии с действующими стандартами выполнения и размещения таких знаков, а также визуальными индикаторами, преобразующими звуковые сигналы в световые, речевые сигналы в текстовую бегущую строку.

12.2. Места ожидания должны быть оборудованы стульями, кресельными секциями, скамьями.

Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения.

12.3. Места для заполнения документов должны быть оборудованы стульями, столами (стойками) и обеспечены образцами заполнения документов, бланками заявлений и канцелярскими принадлежностями.

12.4. Места для информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются информационными стендами. К информационным стендам должна быть обеспечена возможность свободного доступа граждан.

На информационных стендах или информационных терминалах размещается визуальная, текстовая и мультимедийная информация о порядке предоставления муниципальной услуги. Информационные стенды устанавливаются в удобном для граждан месте и должны соответствовать оптимальному зрительному и слуховому восприятию этой информации гражданами.

12.5. Требования к обеспечению доступности для инвалидов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов:

- возможность самостоятельного передвижения по территории, на которой расположен объект в целях доступа к месту предоставления муниципальной услуги, входа в такие объекты и выхода из них, посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом на объект, в том числе с использованием кресла-коляски, в том числе с помощью специалистов, предоставляющих услуги, ассистивных и вспомогательных технологий, а также сменного кресла-коляски;

- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения по территории учреждения, организации, а также при пользовании услугами, предоставляемыми ими;

- содействие инвалиду при входе в здание и выходе из него, информирование инвалида о доступных маршрутах общественного транспорта;

- дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

- допуску на объекты собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение и выдаваемого по форме и в порядке, которые определяются федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социальной защиты населения;

- выделение не менее 10 процентов мест (но не менее одного места) для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов на каждой стоянке (остановке) автотранспортных средств, в том числе около объектов социальной, инженерной и транспортной инфраструктур.

В случаях, если существующие объекты социальной, инженерной и транспортной инфраструктур невозможно полностью приспособить с учетом потребностей инвалидов, до их реконструкции или капитального ремонта, принимаются согласованные с одним из общественных объединений инвалидов, осуществляющих свою деятельность на территории поселения, муниципального района, городского округа, минимальные меры для обеспечения доступа инвалидов к месту предоставления услуги либо, когда это возможно, обеспечить предоставление необходимых услуг по месту жительства инвалида или в дистанционном режиме.

13. Показатели доступности и качества муниципальных услуг:

1) своевременность предоставления муниципальной услуги;

2) предоставление муниципальной услуги в соответствии со стандартом предоставления муниципальной услуги;

3) наличие полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления муниципальной услуги;

4) возможность досудебного (внесудебного) рассмотрения жалоб (претензий) в процессе получения муниципальной услуги;

5) Среднее число обращений представителей бизнес-сообщества в адрес Администрации Раздольненского района для получения одной муниципальной услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности, не превышает 2.

ОБРАЗЕЦ ОФОРМЛЕНИЯ ОБРАЩЕНИЯ

(указываются название, адрес учреждения, в которое направляется обращение, должность, фамилия, имя, отчество должностного лица, которому оно адресовано)	Главе Администрации Раздольненского района Е.П. Акимову п.Раздольное, ул. Ленина. 5
(обязательно указываются следующие данные: фамилия, имя, отчество лица, написавшего обращение, адрес, желательно указать социальный статус, льготную категорию, а также почтовый индекс и контактный телефон)	ПЕТРОВА Петра Петровича, инвалида 1 группы общего заболевания, проживающего по адресу: п.Раздольное, ул. Ленина, 100 дом .тел. 11-11-11
(желательно указать вид обращения)	
ЗАЯВЛЕНИЕ (ХОДАТАЙСТВО, ЖАЛОБА, ПРЕДЛОЖЕНИЕ)	

Уважаемый Евгений Павлович!**Прошу Вас оказать содействие в решении вопроса**

(в тексте излагается суть вопроса, указывается конкретная просьба или пожелание к должностному лицу)

С уважением

" ___ " _____ 20__ г.

(личная подпись и дата подписания обязательны)

ПЕТРОВ П.П.