

Местная администрация города Зеленогорска



ПОСТАНОВЛЕНИЕ от 27 июня 2011 года № 93

Об утверждении Административного регламента Местной администрации внутригородского муниципального образования Санкт-Петербурга город Зеленогорск по предоставлению муниципальной услуги «РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН И ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ»

В соответствии с постановлением Местной администрации внутригородского муниципального образования город Зеленогорск от 22 апреля 2011 года № 41 «О порядке разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг Местной администрацией внутригородского муниципального образования Санкт-Петербурга город Зеленогорск» Местная администрация внутригородского муниципального образования Санкт-Петербурга город Зеленогорск

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить Административный регламент Местной администрации внутригородского муниципального образования Санкт-Петербурга город Зеленогорск по предоставлению муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан и юридических лиц».
2. Разместить настоящее постановление в сети Интернет на официальном сайте <http://www.zelenogorsk.spb.ru>
3. Настоящее Постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.
4. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на Главу Местной администрации внутригородского муниципального образования Санкт-Петербурга город Зеленогорск.

Глава Местной администрации
города Зеленогорска

Ю.Н. Глудунов

Приложение к постановлению Местной администрации
внутригородского муниципального образования
Санкт-Петербурга город Зеленогорск
от 27 июня 2011 года № 93

**Административный регламент предоставления муниципальной услуги
«РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН И ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ»**

1. Общие положения

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан и юридических лиц» (далее – муниципальная услуга) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги, создания комфортных условий для получателей муниципальной услуги и определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) Местной администрации внутригородского муниципального образования Санкт-Петербурга город Зеленогорск, осуществляющей полномочия в области предоставления гражданам муниципальной услуги.

1.2. Настоящий Регламент по предоставлению муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативно-правовыми актами:

- Конституцией Российской Федерации (Собрание законодательства Российской Федерации, 2009, № 4);
- Федеральным законом Российской Федерации от 6 октября 2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» («Российская газета» - опубликовано 8 октября 2003 г.);
- Федеральным законом Российской Федерации от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (Собрание законодательства Российской Федерации, № 31, 02.08.2010, ст.4179);
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (Российская газета, № 95, 05.05.2006, Парламентская газета, № 70-71, 11.05.2006, Собрание законодательства Российской Федерации, № 19, 08.05.2006, ст.2060);
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» (Российская газета, № 165, 29.07.2006, Парламентская газета, № 126-127, 03.08.2006, Собрание законодательства Российской Федерации, № 31 (ч.1), 31.07.2006, ст.3451);
- Законом Санкт-Петербурга от 23.09.2009 № 420-79 «Об организации местного самоуправления в Санкт-Петербурге» (ст. 10);
- Уставом муниципального образования Санкт-Петербурга город Зеленогорск;
- Постановлением Местной администрации внутригородского муниципального образования Санкт-Петербурга город Зеленогорск от 22 апреля 2011 года № 41 «О порядке разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг Местной администрацией

внутригородского муниципального образования Санкт-Петербурга город Зеленогорск».

1.3. Оказание муниципальной услуги осуществляется Местной администрацией внутригородского муниципального образования Санкт-Петербурга город Зеленогорск. Органы местного самоуправления Санкт-Петербурга организуют, осуществляют, обеспечивают и контролируют на территории муниципального образования Санкт-Петербурга деятельность учреждений, принимающих участие в предоставлении муниципальной услуги.

1.4. Получателями муниципальной услуги являются следующие категории граждан:

граждане РФ, иностранные граждане и лица без гражданства, за исключением случаев, установленных международными договорами с участием Российской Федерации или законодательством Российской Федерации, а также – юридические лица.

1.5. Заявителями, обращающимися за предоставлением муниципальной услуги, могут быть физические лица и/или юридические лица, указанные в пункте 1.4. настоящего Административного регламента.

От их имени могут действовать:

- а) физические лица на основании нотариально заверенной доверенности, оформленной в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- б) законные представители юридических лиц.

2. Требования к порядку предоставления муниципальной услуги

2.1. Конечным результатом предоставления услуги являются:

Устный ответ гражданину или представителю юридического лица в ходе личного приема, с записью в журнале личного приема;

Письменный ответ гражданину или юридическому лицу в установленные сроки по существу поставленных в обращении или в ходе личного приема вопросов;

Принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина в связи с его обращениями;

Уведомление о переадресации обращения в соответствующие органы или должностным лицам, к компетенции которых относится решение поставленных в обращении вопросов;

Уведомление об оставлении обращения без ответа;

Направление обращения, не содержащего фамилии гражданина и почтового адреса, либо наименование и почтового адреса юридического лица, для направления ответа, в котором указаны сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, в орган власти в соответствии с его компетенцией.

2.2. Порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги

Информация о муниципальной услуге предоставляется получателям муниципальной услуги непосредственно в помещениях органов местного самоуправления внутригородских муниципальных образований Санкт-Петербурга, а также с использованием средств телефонной связи, электронного

информирования, вычислительной и электронной техники, посредством размещения на официальных сайтах в сети Интернет органов местного самоуправления и учреждений, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, в средствах массовой информации, издания информационных материалов (брошюр, буклетов и т.д.). При размещении информации в средствах массовой информации органы местного и учреждения, участвующие в предоставлении муниципальной услуги, осуществляют отбор средств радио- и телевидения, периодических изданий путем проведения маркетинговых исследований, социологических замеров среди получателей муниципальной услуги, торгов на размещение заказов на поставки товаров, выполнение работ и оказание услуг для муниципальных нужд, изучения рейтингов средств массовой информации, определяющих лидеров публикаций социально-трудовой направленности.

2.2.1. Адрес, справочные телефоны для консультаций граждан и график работы Местной администрации внутригородского муниципального образования Санкт-Петербурга город Зеленогорск, участвующей в предоставлении муниципальной услуги, указаны в приложении №1 к настоящему Административному регламенту. Карта-схема месторасположения Местной администрации внутригородского муниципального образования Санкт-Петербурга город Зеленогорск и организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, содержится на официальном сайте внутригородского муниципального образования Санкт-Петербурга город Зеленогорск в сети Интернет <http://www.zelenogorsk.spb.ru>. Сведения о номерах телефонов для справок Местной администрации внутригородского муниципального образования Санкт-Петербурга город Зеленогорск и организаций, осуществляющих предоставление гражданам муниципальной услуги, размещаются на официальном сайте внутригородского муниципального образования Санкт-Петербурга город Зеленогорск в сети Интернет <http://www.zelenogorsk.spb.ru/> и интернет-сайтах организаций, участвующих в предоставлении настоящей муниципальной услуги.

2.2.2. Консультация по процедуре предоставления муниципальной услуги осуществляется муниципальными служащими Местной администрации внутригородского муниципального образования Санкт-Петербурга город Зеленогорск по телефонам, указанным в приложении №1 к настоящему Административному регламенту;

- при личном обращении;
- по телефону.

Информацию по процедуре предоставления муниципальной услуги можно получить на интернет-сайтах <http://www.msu.spb.ru/>, <http://www.omsu.spb.ru/>, а также на официальном интернет сайте муниципального образования Санкт-Петербурга город Зеленогорск <http://www.zelenogorsk.spb.ru>. Также информацию можно получить, отправив письмо с запросом на адрес электронной почты Местной администрации внутригородского муниципального образования Санкт-Петербурга город Зеленогорск: olga.alexandrova@zelenogorsk.spb.ru.

2.2.3. Консультация осуществляется по следующим вопросам:

- перечень органов местного самоуправления Санкт-Петербурга и организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги;
- график (режим) работы органов местного самоуправления Санкт-Петербурга и организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги и осуществляющих прием и консультации заявителей по вопросам предоставления муниципальной услуги;
- адреса органов местного самоуправления Санкт-Петербурга и организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги;
- контактная информация об органах местного самоуправления Санкт-Петербурга и организациях, участвующих в предоставлении муниципальной услуги;
- категории граждан, имеющие право на получение муниципальной услуги;
- перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги;
- срок принятия решения о предоставлении муниципальной услуги;
- порядок обжалования действий (бездействия) должностных лиц, а также принимаемых ими решений при предоставлении муниципальной услуги;
- порядок записи на прием к должностному лицу.

2.2.4. Требования к форме и характеру взаимодействия должностных лиц с получателями муниципальной услуги при ответе на телефонные звонки, устные или письменные обращения:

- при ответах на телефонные звонки и устные обращения специалист подробно и в корректной форме информирует обратившихся граждан по вопросу предоставления муниципальной услуги;
- ответ на телефонный звонок начинается с информации о наименовании органа или организации, в которую позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок;
- во время разговора специалист четко произносит слова, избегает параллельных разговоров с окружающими людьми и не прерывает разговор по причине поступления звонка на другой аппарат;
- специалист, осуществляющий устную консультацию, принимает все необходимые меры для ответа, в том числе и с привлечением других специалистов;
- в случае, если специалист, к которому обратился гражданин, не может ответить на данный вопрос в настоящий момент, он предлагает гражданину назначить другое удобное для гражданина время для консультации;
- в конце консультации специалист кратко подводит итог и перечисляет действия, которые следует предпринять гражданину или представителю юридического лица;
- ответ на письменное обращение дается в простой, четкой, понятной форме с указанием фамилии и инициалов, номера телефона специалиста, оформившего ответ. Информация о процедуре предоставления муниципальной услуги сообщается при личном или письменном обращении получателей муниципальной услуги, включая обращение по электронной почте, по номерам телефонов для справок, размещается на официальных сайтах, в средствах массовой информации, на информационных стендах органов местного самоуправления внутригородских муниципальных образований

Санкт-Петербурга, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, и в раздаточных информационных материалах (брошюрах, буклетах и т.п.). Информация о процедуре предоставления муниципальной услуги предоставляется бесплатно. Информирование получателей муниципальной услуги о порядке предоставления услуги осуществляется служащими органов местного самоуправления, участвующих в предоставлении муниципальной услуги (при личном обращении, по телефону или письменно, включая электронную почту). Письменные обращения получателей муниципальной услуги о порядке предоставления муниципальной услуги, включая обращения, поступившие по электронной почте, рассматриваются служащими органа местного самоуправления внутригородского муниципального образования, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, с учетом времени подготовки ответа заявителю в срок, как правило, не превышающий 30 дней с момента регистрации обращения. Информирование получателей муниципальной услуги о порядке предоставления муниципальной услуги может осуществляться с использованием средств автоинформирования. При автоинформировании обеспечивается круглосуточное предоставление справочной информации. Раздаточные информационные материалы (например, брошюры, буклеты и т.п.) находятся в помещениях, предназначенных для приема получателей муниципальной услуги, информационных залах, залах обслуживания, иных местах предоставления муниципальной услуги органов местного самоуправления, участвующих в предоставлении муниципальной услуги. Служащие органа местного самоуправления внутригородского муниципального образования, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, информируют получателей муниципальной услуги о порядке заполнения реквизитов заявления. Указанная информация может быть предоставлена при личном или письменном обращении получателя муниципальной услуги.

2.2.5. На информационных стендах, размещаемых в местах приема граждан, и на официальном сайте Правительства Санкт-Петербурга содержится следующая информация:

- наименование муниципальной услуги: «Рассмотрение обращений граждан и юридических лиц»;
- перечень органов местного самоуправления внутригородского муниципального образования Санкт-Петербурга город Зеленогорск и организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги;
- график (режим) работы Местной администрации внутригородского муниципального образования Санкт-Петербурга город Зеленогорск, осуществляющей прием и консультации заявителей по вопросам предоставления муниципальной услуги;
- адрес Местной администрации внутригородского муниципального образования Санкт-Петербурга город Зеленогорск, участвующей в предоставлении муниципальной услуги;
- контактная информация о Местной администрации внутригородского муниципального образования Санкт-Петербурга город Зеленогорск и организациях, участвующих в предоставлении муниципальной услуги;
- порядок предоставления муниципальной услуги;

- последовательность посещения заявителем органов местного самоуправления внутригородского муниципального образования Санкт-Петербурга город Зеленогорск и организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги;
- перечень категорий граждан, имеющих право на получение муниципальной услуги;
- перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги;
- образец заполнения заявления на получение муниципальной услуги;
- основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги;
- порядок записи на прием к должностному лицу.

Стенды (вывески), содержащие информацию о графике (режиме) работы органов местного самоуправления и учреждений, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, размещаются при входе в помещение Местной администрации внутригородского муниципального образования Санкт-Петербурга город Зеленогорск, осуществляющей предоставление гражданам муниципальной услуги: «Рассмотрение обращений граждан и юридических лиц».

2.2.6. За предоставлением муниципальной услуги заявители обращаются в Местную администрацию внутригородского муниципального образования Санкт-Петербурга город Зеленогорск.

3. Сроки предоставления муниципальной услуги

3.1. Сроки предоставления муниципальной услуги:

Муниципальная услуга предоставляется в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения, если не установлен более короткий срок исполнения указанной услуги. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Местной администрации внутригородского муниципального образования Санкт-Петербурга город Зеленогорск, направляется в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением заявителя. В случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», руководитель структурного подразделения Местной администрации внутригородского муниципального образования Санкт-Петербурга город Зеленогорск, его заместитель либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, с обязательным уведомлением о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

3.2. Сроки прохождения отдельных административных процедур:

3.2.1. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в Местной администрации внутригородского муниципального образования Санкт-Петербурга город Зеленогорск в течение 3 дней с момента поступления в Местную администрацию внутригородского муниципального образования Санкт-Петербурга город Зеленогорск. Срок рассмотрения обращения исчисляется с даты регистрации обращения в Местной администрации внутригородского муниципального образования Санкт-Петербурга город

Зеленогорск. Обращения, рассмотрение которых не относится к компетенции Местной администрации внутригородского муниципального образования Санкт-Петербурга город Зеленогорск, не позднее чем в семидневный срок направляются по принадлежности вопроса с одновременным извещением об этом авторов обращений. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам. Рассмотрение поступивших в Местную администрацию внутригородского муниципального образования Санкт-Петербурга город Зеленогорск обращений и принятие по ним решений о направлении конкретным исполнителям осуществляется Главой Местной администрации внутригородского муниципального образования Санкт-Петербурга город Зеленогорск или его заместителем, как правило, ежедневно по рабочим дням и не должно превышать трех рабочих дней со дня регистрации обращений в Местной администрации внутригородского муниципального образования Санкт-Петербурга город Зеленогорск. Если в резолюции к обращению указано несколько исполнителей, то соисполнители не позднее, чем за пять дней до наступления срока ответа на обращение, представляют ответственному исполнителю информацию, в которой отражают результаты рассмотрения вопросов, относящихся к их компетенции.

3.2.3. Сроки выдачи ответов на обращения:

Ответ на обращение направляется гражданину по почте не позднее 30 дней с момента регистрации. В отдельных случаях, когда для решения вопросов, указанных в обращении, необходимо проведение специальной проверки, затребование дополнительных материалов либо принятие других мер, срок рассмотрения исполнителем обращения и исполнения поручения по нему может быть продлен руководителем структурного подразделения Местной администрации внутригородского муниципального образования Санкт-Петербурга город Зеленогорск, но не более чем на 30 дней, о чем исполнитель уведомляет автора обращения. В случае, если гражданин просит выдать ответ на руки, ответ выдается по мере готовности, но не позднее 30 дней с момента регистрации. Если гражданин не явился за ответом в указанный срок, ответ направляется гражданину по почте.

3.2.4. Время ожидания в очереди при подаче и получении ответов заявителями не может превышать 15 минут. Продолжительность приема (приемов) должностного лица (ответственного специалиста):

Максимальная продолжительность приема граждан не более 20 минут для рассмотрения одного вопроса.

4. Перечень оснований для не направления ответа по существу вопросов, содержащихся в обращении:

4.1. 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;

- 4.2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;
- 4.3. Местная администрация внутригородского муниципального образования Санкт-Петербурга город Зеленогорск при получении письменного обращения, 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.
- 4.4. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;
- 4.5. В случае, если обращение, поступившее по электронной почте, не содержит фамилии, имени и отчества и почтового адреса заявителя, на адрес электронной почты заявителя направляется сообщение о необходимости соблюдать требования к оформлению письменных обращений.
- 4.6. В случае, если 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, руководитель структурного подразделения Местной администрации внутригородского муниципального образования Санкт-Петербурга город Зеленогорск, его заместитель 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 Местную администрацию внутригородского муниципального образования Санкт-Петербурга город Зеленогорск или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.
- 4.7. В случае, если 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.
- 4.8. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в Местную администрацию внутригородского муниципального образования Санкт-Петербурга город Зеленогорск.
- 4.9. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, а также, если решение вопроса относится к компетенции иных исполнительных органов.

5. Иные требования к предоставлению муниципальной услуги

- 5.1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в Местную администрацию внутригородского муниципального образования

Санкт-Петербурга город Зеленогорск с критикой деятельности указанного органа либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

5.2. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

5.3. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется;

5.4. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным п. 2.4.3 настоящего регламента, невозможно направление жалобы на рассмотрение в орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

5.5. Сведения о возмездности (безвозмездности) предоставления муниципальной услуги. Муниципальная услуга «Рассмотрение обращений граждан и юридических лиц» осуществляется безвозмездно.

5.6. Оказание муниципальной услуги гражданам может осуществляться служащими Местной администрации внутригородского муниципального образования Санкт-Петербурга город Зеленогорск, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, обладающими необходимыми знаниями, опытом работы и привлекаемыми для предоставления муниципальной услуги.

5.7. Служащие Местной администрации внутригородского муниципального образования Санкт-Петербурга город Зеленогорск, участвующие в предоставлении муниципальной услуги, при предоставлении муниципальной услуги, руководствуются положениями настоящего Административного регламента.

5.8. Служащие Местной администрации внутригородского муниципального образования Санкт-Петербурга город Зеленогорск, участвующие в предоставлении муниципальной услуги, несут персональную ответственность за исполнение административных процедур и соблюдение сроков, установленных настоящим Административным регламентом.

5.9. Требования к организации предоставления муниципальной услуги.

График предоставления муниципальной услуги формируется с учетом графика (режима) работы исполнительного органа местного самоуправления, участвующего в предоставлении муниципальной услуги приведен в Приложение № 1 к Административному регламенту. Время предоставления перерыва для отдыха и питания служащих устанавливается правилами внутреннего трудового распорядка органа местного самоуправления внутригородского муниципального образования, участвующего в предоставлении муниципальной услуги. График их работы может быть изменен с учетом природно-климатических условий территории, графика

(режима) движения общественного транспорта. Прием получателей муниципальной услуги может проводиться с помощью системы электронного оповещения о предоставлении муниципальной услуги. Служащий Местной администрации внутригородского муниципального образования Санкт-Петербурга город Зеленогорск, осуществляющий функцию по предоставлению муниципальной услуги, устно или письменно извещает граждан о дате и времени предоставления муниципальной услуги. Получатель муниципальной услуги в случае невозможности получения муниципальной услуги в предлагаемый срок своевременно уведомляет служащего Местной администрации внутригородского муниципального образования Санкт-Петербурга город Зеленогорск, осуществляющего функцию по предоставлению муниципальной услуги, и согласовывает с ним предполагаемую дату предоставления муниципальной услуги. Справочные телефоны Местной администрации внутригородского муниципального образования Санкт-Петербурга город Зеленогорск, участвующей в предоставлении муниципальной услуги приведены в Приложении № 1 к Административному регламенту.

5.10. Требования к оборудованию мест предоставления муниципальной услуги. На территории, прилегающей к зданиям, в которых находятся помещения для предоставления муниципальной услуги, оборудуются места для возможности парковки автотранспортных средств. Вход и выход из помещения для предоставления муниципальной услуги могут оборудоваться пандусами, расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски. Вход и выход из помещения для предоставления муниципальной услуги оборудуются соответствующими указателями. Прием получателей муниципальной услуги осуществляется в залах обслуживания (информационных залах) или специально выделенных для этих целей помещениях – местах предоставления муниципальной услуги. Помещения должны быть снабжены соответствующими указателями. Указатели должны быть четкими, заметными и понятными для получателей муниципальной услуги. В помещениях для предоставления муниципальной услуги на видном месте располагаются схемы размещения средств пожаротушения и путей эвакуации посетителей и работников. Рабочие места служащих оснащаются настольными табличками с указанием фамилии, имени, отчества и должности или служащие обеспечиваются личными нагрудными карточками (бейджами). Помещение для предоставления муниципальной услуги обеспечивается необходимыми для предоставления муниципальной услуги оборудованием (компьютерами, средствами электронно-вычислительной техники, средствами связи, включая сеть Интернет, оргтехникой, аудио - и видеотехникой), канцелярскими принадлежностями, информационными и методическими материалами, наглядной информацией, стульями и столами, а также системами кондиционирования (охлаждения и нагревания) воздуха, средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации. В местах предоставления муниципальной услуги предусматривается оборудование доступных мест общего пользования (туалетов) и хранения верхней одежды посетителей. Места нахождения органов местного самоуправления внутригородских муниципальных образований, участвующих в

предоставлении муниципальной услуги приведены в Приложении № 1 к Регламенту и на соответствующем сайте сети Интернет.

6. Административные процедуры

6.1. Муниципальная услуга предоставляется в форме:

- рассмотрения письменных обращений граждан;
- личного приема граждан должностными лицами Местной администрации внутригородского муниципального образования Санкт-Петербурга город Зеленогорск .

Описание последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги

6.1.1. Исполнение муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- прием заявлений и проверку документов граждан;
- регистрацию документов в журнале регистрации;
- принятие решения или подготовка проекта решения о предоставлении муниципальной услуги;
- проверку и подтверждение (отклонение) принятого решения;
- информирование гражданина об исполнении муниципальной услуги (либо отказе) в предоставлении муниципальной услуги;
- контроль правомерности принятого решения;
- выдачу гражданину трудового договора;
- порядок обжалования действий (бездействия) должностных лиц и решений, принятых в ходе исполнения муниципальной услуги.

Последовательность административных действий (процедур) при рассмотрении письменных обращений граждан и юридических лиц

6.2. Рассмотрение письменных обращений граждан и юридических лиц включает в себя следующие административные процедуры:

- получение письменного обращения;
- регистрация письменного обращения;
- рассмотрение письменного обращения и подготовка ответа;
- работа с обращениями, поставленными на контроль.

6.3. Получение письменного обращения

6.3.1. Основанием для начала административной процедуры является поступление обращения в Местную администрацию внутригородского муниципального образования Санкт-Петербурга город Зеленогорск непосредственно от гражданина, юридического лица или с сопроводительным документом из других государственных органов для рассмотрения.

6.3.2. Обращение может быть доставлено в Местную администрацию внутригородского муниципального образования Санкт-Петербурга город Зеленогорск непосредственно гражданином либо его представителем, представителем юридического лица, поступить по почте, по информационным

системам общего пользования. Обращения могут быть доставлены в структурные подразделения Местной администрации внутригородского муниципального образования Санкт-Петербурга город Зеленогорск.

6.3.3. Сотрудник, к должностным обязанностям которого относится прием обращений:

- проверяет правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки, возвращает на почту невскрытыми ошибочно поступившие (не по адресу) письма;
- получив обращение, нестандартное по весу, размеру, форме, имеющее неровности по бокам, заклеенное липкой лентой, имеющее странный запах, цвет, в конверте которого прощупываются вложения, не характерные для почтовых отправлений (порошок и т.д.), не вскрывая конверт, сообщает об этом своему руководителю;
- в случае если обращение поступило по факсу, снимает копию с обращения;
- в случае если обращение поступило на адрес электронной почты, распечатывает обращение;
- передает обращения на регистрацию.

6.4. Регистрация письменного обращения

6.4.1. Основанием для начала административной процедуры является поступление письменного обращения гражданина или юридического лица в Местную администрацию внутригородского муниципального образования Санкт-Петербурга город Зеленогорск.

6.4.2. Сотрудник Местной администрации внутригородского муниципального образования Санкт-Петербурга город Зеленогорск, к должностным обязанностям которого относится регистрация обращений:

- анализирует содержание обращения и определяет орган власти или организацию, к чьей компетенции относится рассмотрение поставленных в обращении вопросов. Обращение может быть отнесено по принадлежности вопроса к структурным подразделениям Местной администрации внутригородского муниципального образования Санкт-Петербурга город Зеленогорск, иным органам местного самоуправления, а также сторонним организациям;
- проверяет поступившее обращение на повторность поступления. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени первого обращения истек установленный срок рассмотрения или заявитель не согласен с ответом на его обращение;
- ставит на обращении штамп, в который вписывается дата регистрации и входящий номер обращения. Входящий номер обращения, как правило, состоит из порядкового номера обращения, например: № 10 от 21.11.2010, где: 25 – порядковый номер обращения, 21.11.2010 – дата регистрации. Повторные обращения, а также обращения одного и того же гражданина или юридического лица (групп граждан или нескольких юридических лиц) учитываются под регистрационным номером первого обращения;
- после регистрации оформляет номенклатурное дело, в которое помещается переписка, относящаяся к рассмотрению конкретного обращения, поступившие документы, материалы или их копии, а также все последующие обращения того же автора в хронологическом порядке;

- направляет зарегистрированное обращение руководителю или его заместителю, структурное подразделение Местной администрации внутригородского муниципального образования Санкт-Петербурга город Зеленогорск или в стороннюю организацию, к компетенции, которых относится рассмотрение обращения.

6.4.3. После регистрации в Местной администрации внутригородского муниципального образования Санкт-Петербурга город Зеленогорск обращений, копии обращений, содержащих сведения о коррупции, в течение двух рабочих дней направляются в органы внутренних дел.

6.4.4. Обращения одинакового содержания, поступившие по электронной почте на адреса должностных лиц Местной администрации внутригородского муниципального образования Санкт-Петербурга город Зеленогорск, нескольких структурных подразделений Местной администрации внутригородского муниципального образования Санкт-Петербурга город Зеленогорск регистрируются как одно письменное обращение.

6.4.5. При поступлении повторных обращений исполнителю в обязательном порядке подбирается переписка по предыдущим обращениям.

6.4.6. Служащий Местной администрации внутригородского муниципального образования Санкт-Петербурга город Зеленогорск, осуществляющий регистрацию обращений, несет в соответствии с законодательством ответственность за хранение регистрационной информации и оперативное представление ее служащим Местной администрации внутригородского муниципального образования Санкт-Петербурга город Зеленогорск и заявителям по их запросам.

6.5. Рассмотрение письменного обращения и подготовка ответа

Основаниями для начала административной процедуры является регистрация обращения в Местной администрации внутригородского муниципального образования Санкт-Петербурга город Зеленогорск.

6.5.1. Письменные обращения, отнесенные по принадлежности к структурному подразделению Местной администрации внутригородского муниципального образования Санкт-Петербурга город Зеленогорск, поступают руководителю структурного подразделения Местной администрации внутригородского муниципального образования Санкт-Петербурга город Зеленогорск, который определяет конкретных исполнителей, ответственных за рассмотрение обращения.

6.5.2. Сотрудник структурного подразделения Местной администрации внутригородского муниципального образования Санкт-Петербурга город Зеленогорск, к должностным обязанностям которого относится рассмотрение обращений:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения;

- определяет принадлежность вопросов, поставленных в обращении. В случае если в обращении поставлены вопросы, рассмотрение которых относится к компетенции иных исполнительных органов или сторонних организаций, исполнитель направляет обращение в соответствующие исполнительные органы или организации и уведомляет гражданина о направлении его обращения на

рассмотрение в другой исполнительный органы или организацию в соответствии с их компетенцией. В случае если в результате анализа сообщения можно сделать вывод о нарушении прав, свобод и законных интересов гражданина исполнитель ставит обращение на контроль;

- определяет необходимость запроса дополнительной информации. Исполнитель вправе пригласить заявителя (представителя заявителя) для личной беседы, запросить в случае необходимости дополнительные материалы и получить объяснения у заявителя и иных юридических и физических лиц. В случае если для ответа на обращение необходим запрос информации у иных исполнительных органов или сторонних организаций, исполнитель формирует соответствующий запрос и направляет его по принадлежности в установленном законодательством порядке;

- подготавливает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Ответ на обращение должен содержать информацию, откуда поступило обращение или по чьему поручению оно рассмотрено; информацию отдельно по каждому рассмотренному вопросу, если в обращении содержится несколько вопросов; информацию о результатах проверки всех перечисленных в обращении фактов, с четким указанием на то, подтвердились или нет эти факты; информацию о принятых мерах по устранению нарушений в случае подтверждения фактов; аргументированные разъяснения со ссылками на законодательство в случае отказа рассмотрения или решения затрагиваемых в обращении вопросов. Исполнитель несет персональную ответственность за правильность и полноту ответов, направляемых гражданам, в соответствии с законодательством;

- в случае если обращение поступило на магнитном носителе информации, исполнитель готовит краткую аннотацию обращения;

- направляет рассмотренное обращение и оформленный ответ со всеми относящимися к ним материалами Главе Местной администрации внутригородского муниципального образования Санкт-Петербурга город Зеленогорск или его заместителю.

6.5.3. Сотрудник структурного подразделения Местной администрации внутригородского муниципального образования Санкт-Петербурга город Зеленогорск, к должностным обязанностям которого относится прием и регистрация обращений:

- проверяет ответ на правильность написания адреса, полноту ответов на все поставленные в обращении вопросы и соответствие инструкции по делопроизводству. Сотрудник структурного подразделения Местной администрации внутригородского муниципального образования Санкт-Петербурга город Зеленогорск, к должностным обязанностям которого относится рассмотрение обращений, осуществляющего регистрацию обращений, вправе вернуть ответ исполнителю на доработку;

- помещает копию ответа в дело в соответствии с утвержденной номенклатурой дел;

- направляет подлинник ответа, поступившие документы, материалы или их копии в секретариат для отправки заявителю.

6.5.4. Ответы на обращения, поступившие по электронной почте, направляется

заявителям по почтовым адресам, указанным в обращениях.

6.5.5. Рассмотрение обращения признается завершенным и снимается с контроля, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и заявителю дан письменный ответ.

6.5.6. Письменные ответы подписываются Главой Местной администрации внутригородского муниципального образования Санкт-Петербурга город Зеленогорск или его заместителем в соответствии с их компетенцией. В ответе также обязательно указываются фамилия исполнителя и номер его служебного телефона.

Последовательность административных действий (процедур) при личном приеме граждан

6.6. Организацию приема граждан и представителей юридических лиц (далее – прием граждан), обращающихся в Местную администрацию внутригородского муниципального образования Санкт-Петербурга город Зеленогорск, обеспечивает служащий, к должностным обязанностям которого относится прием граждан. Рассмотрение устных обращений граждан и представителей юридических лиц включает в себя следующие административные процедуры:

- предварительную запись на прием, оказание консультативно-правовой помощи по обращениям, подготовку к приему необходимых материалов
- личный прием граждан руководителями и уполномоченными на то лицами;
- контроль за исполнением решений, принятых руководителем, ведущим прием.

6.7. Предварительная запись на прием, оказание консультативно-правовой помощи по обращениям, подготовка к приему необходимых материалов:

6.7.1. Основаниями для начала административной процедуры является устное обращение гражданина или представителя юридического лица.

6.7.2. Сотрудник Местной администрации внутригородского муниципального образования Санкт-Петербурга город Зеленогорск, к должностным обязанностям которого относится прием граждан:

- принимает от гражданина заявление, которое должно быть аргументированным, содержать подробную информацию о том, куда гражданин обращался за решением вопроса. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Местной администрации внутригородского муниципального образования Санкт-Петербурга город Зеленогорск, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться;
- осуществляет оценку предъявляемых документов и по результатам рассмотрения представленных документов осуществляет запись на прием к должностному лицу по принадлежности вопроса;
- регистрирует устное обращение, заносит содержание устного обращения в карточку личного приема гражданина;
- формирует дело, в которое включает копии нормативных правовых актов Российской Федерации и Санкт-Петербурга, муниципальных правовых актов по данному вопросу, справки организаций, рассматривавших обращение, и иные материалы. Выписки из обращений граждан, содержащих сведения о

коррупции, в течение двух рабочих дней со дня регистрации указанных обращений направляются в органы внутренних дел.

6.8. Личный прием граждан и представителей юридических лиц руководителями и уполномоченными на то лицами.

6.8.1. Основанием для начала административной процедуры является явка гражданина или представителя юридического лица на прием.

6.8.2. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки должностное лицо, осуществляющее прием, дает устный ответ на обращение с согласия гражданина или представителя юридического лица в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале личного приема.

6.8.3. В остальных случаях должностное лицо дает поручение подготовить письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов. Решение оформляется в виде поручения структурным подразделениям Местной администрации внутригородского муниципального образования Санкт-Петербурга город Зеленогорск, подведомственным организациям. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном п.3.1. настоящего регламента.

6.8.4. Контроль за исполнением решений, принятых должностным лицом, ведущим прием.

6.8.5. Основанием для начала административной процедуры является поручение должностного лица подготовить письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6.8.6. Поручение должностного лица ставится на контроль. При этом служащий Местной администрации внутригородского муниципального образования Санкт-Петербурга город Зеленогорск, обеспечивающий прием граждан и представителей юридических лиц:

- проставляет на обращениях, взятых на контроль, штамп «Контроль»;
- формирует контрольную картотеку в соответствии с Инструкцией по делопроизводству.

6.8.7. Поручение, данное руководителем исполнительного органа по обращению гражданина или юридического лица, должно исполняться безотлагательно, если иное не установлено в поручении. В случае если для исполнения поручения необходимо провести дополнительное изучение и проверку обращения, либо затребовать дополнительные материалы, поручение исполняется в срок, не превышающий 30 календарных дней со дня регистрации обращения.

6.8.8. Продление сроков исполнения поручений возможно только должностным лицом, установившим срок исполнения. Информация о продлении сроков фиксируется в журнале учета личного приема граждан и представителей юридических лиц.

6.8.9. Ответы на обращения и дополнительные материалы анализируются сотрудником Местной администрации внутригородского муниципального образования Санкт-Петербурга город Зеленогорск, обеспечивающим прием граждан, и докладываются должностному лицу, направившему документы для рассмотрения.

6.8.10. Поручение снимается с контроля, если вопрос решен, а также если дан

обоснованный отказ в выполнении требований гражданина или юридического лица и должностное лицо, давшее поручение рассмотреть обращение, согласно с доводами исполнителя.

7. Порядок обжалования действий (бездействия) должностных лиц и решений, принятых в ходе исполнения муниципальной услуги.

Форма жалобы на действия должностных лиц

7.1. Получатели муниципальной услуги имеют право на обжалование действий (бездействия) должностных лиц уполномоченной организации в досудебном и судебном порядке.

7.2. Граждане и юридические лица, имеющие право на предоставление муниципальной услуги, в соответствии с настоящим регламентом вправе обжаловать в досудебном порядке:

- отказ в рассмотрении обращения;
- отказ заявителю в предоставлении мотивированного решения по отказу в предоставлении услуги;
- необоснованное затягивание установленных настоящим административным регламентом сроков осуществления административных процедур, а также другие действия (бездействие) и решения органов местного самоуправления.

7.3. Необоснованное затягивание установленных настоящим регламентом сроков осуществления административных процедур (оказания услуг), а также другие действия (бездействие) и решения должностных лиц органа местного самоуправления, участвующего в предоставлении муниципальной услуги могут быть обжалованы гражданами и юридическими лицами путем подачи жалобы на имя Главы Местной администрации внутригородского муниципального образования Санкт-Петербурга город Зеленогорск, а также в суде.

7.4. Жалобы могут быть поданы в устной или письменной форме, а также в форме электронных сообщений. Жалоба (претензия) может быть подана заявителем, права которого нарушены, а также по просьбе заявителя его представителем, чьи полномочия удостоверены в установленном законом порядке. Жалоба (претензия) может быть подана в течение трех месяцев со дня, когда заявитель узнал или должен был узнать о нарушении своих прав.

7.5. В устной форме жалобы рассматриваются по общему правилу в ходе личного приема граждан и представителей юридических лиц главой Местной администрации внутригородского муниципального образования Санкт-Петербурга город Зеленогорск.

7.6. В ходе личного приема гражданину или представителю юридического лица может быть отказано в дальнейшем рассмотрении жалобы, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.

7.7. Письменная жалоба может быть подана в ходе личного приема в соответствии с графиком личного приема, либо направлена по почте, или передана служащему, ответственному за работу с обращениями граждан и юридических лиц.

7.8. В письменной жалобе гражданин или юридическое лицо указывает:

- наименование органа, в который направляется письменная жалоба,
- свою фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), либо полное наименование юридического лица,

- почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации жалобы,
- суть жалобы, т.е. требования лица, подающего жалобу, и основания, по которым заявитель считает решение по соответствующему делу неправильным,
- ставит личную подпись и дату. Жалоба (претензия) регистрируется в течение 10 минут по ее получении. Заявителю вручается (в случае личного представления жалобы) или направляется (в случае письменного представления или представления по электронной почте) заверенное уведомление о регистрации претензии (жалобы) с указанием времени и даты регистрации, а также лица, осуществившего регистрацию.

В случае пропуска по уважительной причине срока подачи жалобы этот срок по заявлению лица, подающего жалобу, может быть восстановлен. Уважительной причиной могут считаться, в частности, любые обстоятельства, затруднившие получение информации об обжалованных действиях (решениях) и их последствиях.

7.9. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменной жалобе документы и материалы либо их копии.

Для рассмотрения претензий заявителей в Местной администрации муниципального образования Санкт-Петербурга город Зеленогорск формируется Комиссия по рассмотрению жалоб.

7.10. Каждый гражданин и юридическое лицо имеют право получить, а Местная администрация внутригородского муниципального образования Санкт-Петербурга город Зеленогорск и ее должностные лица обязаны предоставить возможность ознакомления с документами и материалами, непосредственно затрагивающими его права и свободы, если нет установленных федеральным законом ограничений на информацию, содержащуюся в этих документах и материалах.

СОГЛАСОВАНО:

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1
к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
по рассмотрению обращений
граждан и юридических лиц

**Почтовый адрес, справочные телефоны, адрес электронной почты и часы приема
Местной администрации внутригородского муниципального
образования Санкт-Петербурга город Зеленогорск**

п/п	Наименование органа местного самоуправления	Почтовый адрес	телефон	факс	Адрес электронной почты	Часы приема
	Муниципальное образование г. Зеленогорск	197720, СПб, г. Зеленогорск улица Исполкомская, д.5;	433-80-63	433-80-63	olga.alexandrova@terijoki.spb.ru	Понед.- четв. с 10.00 до 18.00, Пятн. с 10.00 до 17.00

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2
к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
по рассмотрению обращений
граждан и юридических лиц

В Местную администрацию внутригородского
муниципального образования Санкт-Петербурга
город Зеленогорск

от Ф. _____

И. _____

О. _____

Адрес места жительства (пребывания): индекс _____

тел. дом. _____ тел. раб. _____

паспорт: серия _____ № _____

кем выдан _____

дата выдачи _____

дата рождения заявителя _____

адрес и телефон фактического места проживания

ОБРАЩЕНИЕ (заявление, жалоба, предложение)

Прошу

Дата « _____ » _____ 20__ г. Подпись заявителя _____

Заявление и документы гр.

Принял « _____ » _____ 20__ г. № _____

Подпись специалиста _____

Заявление принято: _____ (дата) и зарегистрировано под № _____

Специалист: _____

ПРИЛОЖЕНИЕ № 3
к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
по рассмотрению обращений
граждан и юридических лиц

Угловой бланк
юридического лица

В Местную администрацию внутригородского
муниципального образования Санкт-Петербурга город Зеленогорск

от _____

наименование юридического лица

ОБРАЩЕНИЕ (заявление, жалоба, предложение)

Прошу

Дата « _____ » _____ 20__ г. Подпись руководителя

Заявление и документы гр.

Принял « _____ » _____ 20__ г. №

Подпись специалиста _____

Заявление принято: _____ (дата) и зарегистрировано под № _____

Специалист: _____

ПРИЛОЖЕНИЕ № 4
к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
по рассмотрению обращений
граждан и юридических лиц

Блок схема последовательности административных действий
при предоставлении муниципальной услуги
«Рассмотрение обращений граждан и юридических лиц»

Заявитель	Подача заявления и документов	
Исполнитель	Вид работ	Срок выполнения
Специалист Местной администрации, уполномоченный производить прием и регистрацию заявлений и обращений	Регистрация входящих документов, направление Главе Местной администрации (его заместителю)	1 день
Глава Местной администрации (заместитель)	Рассмотрение документов и направление задания в структурное подразделение для исполнения	3 дня
Структурное подразделение Местной администрации, уполномоченное готовить ответ по существу обращения	Рассмотрение документов и подготовка мотивированного ответа, передача Главе местной администрации (его заместителю)	20 дней
Глава Местной администрации (заместитель)	Рассмотрение проекта ответа и подписание ответа	4 дня
Специалист Местной администрации, уполномоченный производить прием и регистрацию заявлений и обращений	Направление ответа в адрес заявителя	1 день