



А Д М И Н И С Т Р А Ц И Я

закрытого административно-территориального образования города Заречного Пензенской области

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от _____

№ _____

г.Заречный

Об утверждении Административного регламента предоставления муниципальной услуги «Консультирование и информирование граждан города Заречного Пензенской области по государственным, муниципальным и иным услугам»

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Постановлением Правительства Российской Федерации от 03.10.2009 № 796 «О некоторых мерах по повышению качества предоставления государственных (муниципальных) услуг на базе многофункциональных центров предоставления государственных (муниципальных) услуг», Постановлением Правительства Российской Федерации от 16.08.2012 № 840 «О порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации», статьями 4.5.1 и 4.6.1 Устава закрытого административно-территориального образования города Заречного Пензенской области, постановлением Администрации города Заречного Пензенской области от 25.06.2012 № 1301 «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления (выполнения) муниципальных услуг (работ) Администрацией ЗАТО г. Заречного Пензенской области, иными органами местного самоуправления ЗАТО г. Заречного», постановлением Администрации г. Заречного Пензенской области от 02.11.2011 № 2115 «О внесении изменений в постановление Администрации от 29.06.2011 № 1214 «Об утверждении Реестра муниципальных услуг (функций), предоставляемых исполнительными органами местного самоуправления ЗАТО г. Заречного, муниципальными учреждениями и иными юридическими лицами, частично или полностью финансируемые за счет бюджета ЗАТО г. Заречного Пензенской области», в целях повышения уровня качества оказания муниципальной услуги «Консультирование и информирование граждан города Заречного Пензенской области по государственным, муниципальным и иным услугам» Администрация ЗАТО г. Заречного **п о с т а н о в л я е т:**

1. Утвердить Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Консультирование и информирование граждан города Заречного Пензенской области по государственным, муниципальным и иным услугам» на базе Муниципального автономного учреждения города Заречного Пензенской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (приложение).

2. Признать утратившим силу постановление Администрации города Заречного Пензенской области от 16.02.2012 № 292 «Об утверждении Административного регламента предоставления муниципальной услуги «Консультирование и информирование граждан города Заречного Пензенской области по государственным, муниципальным и иным услугам» (в ред. от 15.06.2012 № 1249).

3. Настоящее постановление опубликовать в печатном средстве массовой информации газете «Ведомости Заречного».

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на Первого заместителя Главы Администрации Рябова А.Г.

Глава Администрации

В. В. Гладков

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
предоставления муниципальной услуги
«Консультирование и информирование граждан города Заречного Пензенской
области по государственным, муниципальным и иным услугам»

Раздел 1. Общие положения

1.1. Предметом регулирования Административного регламента (далее по тексту - регламент) является определение порядка предоставления муниципальной услуги «Консультирование и информирование граждан города Заречного Пензенской области по государственным и муниципальным и иным услугам» Муниципальным автономным учреждением города Заречного Пензенской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг».

1.2. Заявителями - получателями муниципальной услуги (далее по тексту - заявители) являются физические и юридические лица.

1.3. Муниципальная услуга предоставляется разработчиком настоящего регламента - Муниципальным автономным учреждением города Заречного Пензенской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (МАУ «МФЦ») расположенным по адресу: ул. Зеленая д. 6, город Заречный Пензенской область, 442960.

График работы МАУ «МФЦ»: понедельник – пятница – с 8 часов 00 минут до 18 часов 30 минут, суббота – с 8 часов 00 минут до 14 часов 00 минут, воскресенье – выходной день.

1.4. Справочные телефоны МАУ "МФЦ": 652444, 652445, факс: 652456, E-mail: mfc_zato@mail.ru.

1.5. По вопросам предоставления муниципальной услуги, сведений о ходе ее предоставления заявители могут обратиться в МАУ «МФЦ».

1.5.1. Информация о муниципальной услуге предоставляется заявителям путем размещения ее на официальном сайте МАУ «МФЦ» - www.mfcinfo.ru, а также уполномоченными сотрудниками учреждения.

1.5.2. Основными требованиями к информированию заявителей являются достоверность, четкость в изложении, полнота информации и доступность получения информации.

1.5.3. Телефонный разговор гражданина с сотрудником МАУ "МФЦ" по вопросу предоставления информации о муниципальной услуге осуществляется непосредственно в момент обращения гражданина по телефонам, указанным в пункте 1.4 настоящего регламента. Время разговора по телефону не должно превышать 15 минут.

1.5.4. При личном обращении граждан сотрудники МАУ «МФЦ» информируют о предоставляемой учреждением муниципальной услуге непосредственно в момент личного обращения граждан.

Время индивидуального устного информирования не должно превышать 15 минут.

1.5.5. Письменные заявления граждан о предоставлении информации о муниципальной услуге, в том числе посредством электронной связи, рассматриваются сотрудниками МАУ «МФЦ» с учетом времени, необходимого для подготовки ответа, в срок, не превышающий 10 дней со дня регистрации письменного заявления.

1.6. Электронный адрес специализированной информационной системы «Портал государственных и муниципальных услуг Пензенской области»: pgu.pnz.ru.

Раздел 2. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

2.1. Наименование муниципальной услуги:

«Консультирование и информирование граждан города Заречного Пензенской области по государственным, муниципальным и иным услугам» (далее по тексту - услуга).

2.2. Результатом предоставления услуги является предоставление заявителю информации:

- о порядке предоставления государственных, муниципальных и иных услуг;
- о нормативно-правовых актах, регулирующих порядок предоставления государственных, муниципальных и иных услуг;
- о порядке формирования пакета документов, являющихся необходимыми и обязательными при предоставлении государственных и муниципальных и иных услуг;
- о размере платы, взимаемой при предоставлении государственных и муниципальных и иных услуг, если такой размер установлен нормативно-правовыми актами, регулиющими порядок предоставления государственных, муниципальных и иных услуг;
- об адресах, графиках работы, контактных телефонах органов и организаций, участвующих в предоставлении государственных, муниципальных и иных услуг;
- об услугах, которые являются необходимыми и обязательными при предоставлении государственных, муниципальных и иных услуг;
- об источнике получения документов,
- о времени приема и выдачи документов;
- о сроках оказания государственных, муниципальных и иных услуг и по иным вопросам, связанным с организацией оказания услуг.

2.3. Услуга предоставляется МАУ «МФЦ» бесплатно.

2.4. Консультирование и информирование заявителей по государственным, муниципальным и иным услугам осуществляется администраторами МАУ "МФЦ" в форме:

- индивидуального устного консультирования (информирования), в случае личного (либо по телефону) обращения заявителя в МАУ «МФЦ»;
- письменного консультирования (информирования), в случае получения письменного обращения заявителя по почте (электронной почте);

- публичного консультирования (информирования), путем организации выездных рабочих групп, размещения информации в средствах массовой связи и в сети Интернет.

2.5. Срок предоставления услуги:

- индивидуальное устное консультирование (информирование) заявителя по государственным, муниципальным и иным услугам осуществляется непосредственно в момент обращения заявителя (лично или по телефону) в МАУ «МФЦ».

Время ожидания в очереди при личном обращении заявителя для получения консультации (информации) не должно превышать 15 минут.

Регистрация запроса (заявления) о предоставлении услуги осуществляется в момент его принятия. Время устного информирования не должно превышать 20 минут;

- письменное консультирование (информирование) заявителя по государственным, муниципальным и иным услугам осуществляется МАУ «МФЦ» в течение 30 дней с момента получения письменного обращения заявителя;

- публичное информирование заявителей по государственным, муниципальным и иным услугам осуществляется МАУ «МФЦ»:

- в соответствии с графиком работы выездных рабочих групп, утвержденным в МАУ «МФЦ». Время консультирования (информирования) заявителей (работников организаций города Заречного Пензенской области) сотрудниками МАУ «МФЦ», входящими в выездную группу, должно составлять не более 1 часа в каждой организации;

- размещение информации в сети Интернет и средствах массовой информации осуществляется МАУ «МФЦ» по мере необходимости.

2.6. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги.

Предоставление услуги осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;

- Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- Федеральным законом Российской Федерации от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

- Федеральным законом от 01.07.2011 № 169-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации»;

- Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;

- Постановлением Правительства РФ от 03.10.2009 № 796 «О некоторых мерах по повышению качества предоставления государственных (муниципальных) услуг на базе многофункциональных центров предоставления государственных (муниципальных) услуг»;

- Постановлением Правительства Российской Федерации от 16.08.2012 № 840 «О порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации»;

- Уставом муниципального автономного учреждения города Заречного Пензенской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»;

- настоящим административным регламентом;

- соглашениями о взаимодействии МАУ «МФЦ» и органами (организациями), предоставляющими государственные и (или) муниципальные услуги;

- административными регламентами предоставления государственных и муниципальных услуг;

- иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и Пензенской области и города Заречного Пензенской области.

2.7. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальных услуг.

2.7.1. Консультирование (информирование) заявителя по вопросам организации предоставления услуг осуществляется без предоставления документов.

2.7.2. Консультирование (информирование) заявителя по оказанию конкретных государственных или муниципальных услуг и рассмотрению документов, необходимых для предоставления указанных услуг оказывается при предоставлении паспорта гражданина Российской Федерации или иного документа, удостоверяющего личность.

2.8. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

- обращение за услугой в нерабочее время МАУ «МФЦ»;

- обращение за услугой в состоянии алкогольного и наркотического опьянения;

- грубое нарушение правил поведения в МАУ «МФЦ»;

- обращение заявителя о предоставлении (консультации) информации по государственным, муниципальным и иным услугам, оказание которых не осуществляется в МАУ «МФЦ»;

- в обращении заявителя о предоставлении письменной консультации (информации) по государственным, муниципальным и иным услугам не указаны фамилия заявителя, почтовый адрес либо электронный адрес направившего сообщение, по которому должен быть направлен ответ.

2.9. Требования к помещениям, в которых предоставляется услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления услуги.

2.9.1. Здание МАУ «МФЦ» оборудуется отдельным входом для свободного доступа граждан в помещение.

2.9.2. Вход в здание МАУ «МФЦ» оборудуется информационной вывеской, содержащей информацию об учреждении:

- наименование;

- режим работы.

2.9.3. Помещение МАУ «МФЦ» оборудуется в соответствии с действующими санитарными правилами и нормами.

2.9.4. Прием заявителей осуществляется в специально выделенном для этих целей помещении. Для организации взаимодействия с заявителями помещение центра делится на следующие функциональные сектора (зоны):

- сектор информирования;
- сектор ожидания;
- сектор приема заявителей.

2.9.5. В помещении для работы с заявителями размещаются информационные стенды.

2.9.5.1. Информационные стенды в МАУ «МФЦ» размещаются на видном, доступном месте и призваны обеспечить каждого заявителя исчерпывающей информацией о предоставлении муниципальных, государственных и иных услуг.

2.9.5.2. На информационных стендах в помещении и (или) интернет-сайте МАУ «МФЦ» размещается следующая информация:

- перечень государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в МАУ «МФЦ»; сведения о территориальных органах федеральных органов исполнительной власти, органах исполнительной власти субъекта Российской Федерации, органах местного самоуправления и иных организациях, участвующих в предоставлении этих услуг;

- бланки заявлений о предоставлении каждой государственной и муниципальной услуги, предоставляемой в МАУ «МФЦ», образцы их заполнения и перечни документов, необходимых для предоставления каждой государственной и муниципальной услуги;

- информацию о сроках предоставления каждой государственной и муниципальной услуги, предоставляемой в МАУ «МФЦ»;

- информацию о размерах государственных пошлин и иных платежей, связанных с получением каждой государственной и муниципальной услуги, предоставляемой в МАУ «МФЦ», порядке их уплаты;

- информацию о порядке обжалования действий (бездействия), а также решений должностных лиц территориального органа федерального органа исполнительной власти, органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации, органа местного самоуправления и иной организации, участвующей в предоставлении государственных и муниципальных услуг;

- информацию о порядке обжалования действий (бездействия), а также принимаемых решений работников МАУ «МФЦ» в ходе выполнения отдельных административных процедур (действий).

- другая информация, необходимая для получения муниципальной услуги.

МАУ «МФЦ» своевременно обеспечивает актуализацию документов, представленных на информационных стендах.

2.9.6. Помещение для работы с заявителями оборудуется электронной системой управления очередью, которая представляет собой комплекс программно-аппаратных средств, позволяющих оптимизировать управление очередями заявителей. Система управления очередью включает в себя систему регистрации, голосового и визуального информирования, пульты администраторов.

Технология обслуживания заявителей с помощью электронной системы управления очередью состоит из следующих этапов:

- выбор заявителем услуги из отображенного на экране перечня услуг или организаций;

- получение талона с реквизитами: наименование МФЦ, наименование выбранной организации или услуги, номер талона (очереди), дата и время регистрации;

- когда администратор освобождается, раздается мелодичный сигнал с приглашением заявителя с очередным номером талона подойти к определенному окну. Одновременно на центральном информационном табло и на табло администратора высвечивается номер приглашаемого заявителя (номер талона). Номер заявителя мигает до тех пор, пока он не подойдет к администратору;

- если заявитель не подходит к администратору (после 2-х вызовов с периодичностью не менее 30 секунд), его очередь автоматически переносится на несколько человек позже. Если после повторного вызова (2 раза с периодичностью не менее 30 секунд) заявитель не подходит к администратору, система удаляет заявителя из списка заявителей.

Выдача талонов автоматически прекращается во время, рассчитываемое из количества заявителей, ожидающих в очереди с учетом графика работы МАУ «МФЦ» и с учетом продолжительности приема у специалистов при подаче документов - не более 45 минут, при выдаче документов - не более 15 минут, при личном устном информировании - не более 15 минут.

Выдача талонов заявителям при сдаче ими документов осуществляется исходя из принципа: один талон на получение одной услуги с конкретным запрашиваемым документом (вне зависимости от количества экземпляров запрашиваемых документов).

Выдача талонов заявителям при получении ими подготовленных документов осуществляется исходя из принципа: один талон на получение конкретного запрашиваемого документа или мотивированного отказа (вне зависимости от количества экземпляров запрашиваемых документов).

2.9.7. Места предоставления муниципальной услуги оборудуются системами кондиционирования (охлаждения и нагрева) и вентилирования воздуха, средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

2.9.8. В местах предоставления муниципальной услуги предусматривается оборудование доступного места общественного пользования (туалета).

2.9.9. Для ожидания приема заявителями, заполнения необходимых для получения муниципальной услуги документов отводятся места, оборудованные стульями, столами (стойками) для возможности оформления документов, обеспечиваются ручки, бланками документов. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможности их размещения в помещении.

2.9.10. В местах ожидания размещается касса по приему платежей.

2.9.11. В местах предоставления муниципальных услуг на видном месте размещаются схемы размещения средств пожаротушения и путей эвакуации людей.

2.9.12. Для обслуживания заявителей с ограниченными физическими возможностями помещение оборудуется пандусами, специальными ограждениями и перилами, обеспечивается беспрепятственное передвижение и разворот инвалидных колясок.

2.9.13. Окна приема граждан оборудуются информационными табличками (вывесками) с указанием номера окна.

2.9.14. Рабочее место администратора МАУ «МФЦ» оборудуется персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим и сканирующим устройствами.

2.9.15. Администраторы, осуществляющие прием и информирование заявителей, обеспечиваются нагрудными бирками (бейджами), а также соблюдают деловой стиль формы одежды как одно из требований поведения (белый верх - темный низ).

2.10. Показатели доступности и качества предоставления услуги.

Основными требованиями к предоставлению муниципальных услуг являются:

- предоставление муниципальных услуг в соответствии с требованиями и в срок, установленный действующим законодательством Российской Федерации - равное право на получение муниципальной услуги независимо от пола, расы, национальности, языка, происхождения, имущественного и должностного положения, места жительства, отношения к религии, убеждений, принадлежности к общественным объединениям, состояния здоровья, социального положения;

- соблюдение сроков предоставления муниципальных услуг;

- отсутствие обоснованных жалоб заявителей на качество предоставления муниципальных услуг.

2.11. Конфиденциальная информация, поступавшая в МАУ «МФЦ», не подлежит разглашению сотрудниками МАУ «МФЦ». В случае нарушения конфиденциальности сотрудники МАУ «МФЦ», участвующие в организации предоставления муниципальных услуг, несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

Раздел 3. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР

3.1. Предоставление услуги включает в себя выполнение административной процедуры: предоставление заявителю информации о:

- порядке предоставления государственных, муниципальных и иных услуг;

- нормативно-правовых актах, регулирующих порядок предоставления государственных, муниципальных и иных услуг;

- порядке формирования пакета документов, являющихся необходимыми и обязательными при предоставлении государственных, муниципальных и иных услуг;

- размере платы, взимаемой при предоставлении государственных, муниципальных и иных услуг, если такой размер установлен нормативно-правовыми актами, регуливающими порядок предоставления государственных, муниципальных и иных услуг;

- адресах, графиках работы, контактных телефонах органов и организаций, участвующих в предоставлении государственных, муниципальных и иных услуг;

- услугах, которые являются необходимыми и обязательными при предоставлении государственных и муниципальных услуг;

- источнике получения документов;

- времени приема и выдачи документов;

- сроках оказания государственных, муниципальных и иных услуг, по иным вопросам, связанным с организацией оказания услуг.

Блок-схема предоставления услуги дана в приложении к настоящему регламенту.

3.2. Основанием для начала административной процедуры предоставления заявителю запрашиваемой информации является обращение заявителя о предоставлении консультации (информации) по государственным, муниципальным и иным услугам.

Консультирование (информирование) заявителей осуществляется только по тем государственным и муниципальным услугам, по которым утверждены административные регламенты и заключены соглашения о взаимодействии между МАУ «МФЦ» и органами (организациями), оказывающими государственные и муниципальные услуги.

3.3. Лицами, ответственными за индивидуальное устное консультирование (информирование), (лично или по телефону), являются сотрудники МАУ «МФЦ» (администраторы отдела по работе с гражданами, администраторы «Call-центра», осуществляющие индивидуальное устное информирование).

При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалисты, в рамках своей компетенции подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Информирование должно проводиться без больших пауз, лишних слов, оборотов и эмоций.

Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании МАУ "МФЦ", имени, отчестве специалиста, принявшего телефонный звонок.

Если сотрудник, принявший звонок, не имеет возможности самостоятельно ответить на поставленный вопрос, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) другому сотруднику. Допускается не более одной переадресации звонка к сотруднику МАУ «МФЦ», который может содержательно ответить на вопрос заявителя.

Сотрудники МАУ «МФЦ», в случае если не могут содержательно ответить на вопрос гражданина немедленно, обязаны перезвонить заинтересованному лицу в течение 48 часов.

3.4. Письменное информирование осуществляется при получении обращения заинтересованного лица о предоставлении письменной консультации по порядку предоставления муниципальных услуг. При получении письменного обращения заявителя специалист МАУ «МФЦ» не позднее 10 дней с момента регистрации данного обращения "готовит исчерпывающее разъяснение.

Письменный ответ на обращение должен содержать развернутый, содержательный ответ на обращение заявителя, фамилию, имя, отчество, номер телефона исполнителя и направляется по почтовому адресу или электронному адресу, указанному в обращении.

3.5. Муниципальная услуга дополнительно предоставляется в электронной форме.

Раздел 4. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА

4.1. Внутренний контроль проводится директором МАУ «МФЦ» в форме:

- оперативного контроля (по конкретному обращению заявителя либо другого заинтересованного лица);
- итогового контроля (по итогам полугодия и года).

4.2. Внешний контроль осуществляется Учредителем, органами надзора (по направлениям) и другими государственными контролирующими органами (далее - проверяющие организации). Форму осуществления контроля выбирает проверяющая организация, это может быть:

- анализ обращений и жалоб заявителей;
- проведение контрольных мероприятий.

4.3. Контроль осуществляется в плановом порядке - в соответствии с планом осуществления контрольных мероприятий проверяющими организациями на основании действующего законодательства.

Внеплановые проверки проводятся в случае поступления в проверяющие организации обращений с жалобами на нарушения их прав и законных интересов граждан.

4.4. Выявленные в ходе контрольных мероприятий недостатки по оказанию услуги анализируются для принятия мер по их устранению, с вынесением дисциплинарных или административных взысканий лицам, ответственным за предоставление услуги (если будет установлена вина в некачественном предоставлении государственной, муниципальной или иной услуги).

Сотрудники, ответственные за предоставление услуги, несут персональную ответственность за сроки и порядок исполнения каждой административной процедуры, указанной в настоящем регламенте.

Сотрудники, ответственные за предоставление услуги, по вине которых допущены нарушения положений настоящего регламента, несут дисциплинарную и иную ответственность в соответствии с действующим законодательством.

Раздел 5. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) МАУ «МФЦ», ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ МАУ «МФЦ»

5.1. Действия (бездействия) и решения должностных лиц МАУ «МФЦ», осуществляемые (принятые) в ходе предоставления услуги, могут быть обжалованы заинтересованными лицами в досудебном и судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.2. Контроль деятельности соответствующего отдела осуществляет директор МАУ «МФЦ».

Заявители также могут обжаловать действия (бездействия):

- специалистов соответствующего отдела - заместителю директора, начальнику отдела;
- директора МАУ «МФЦ» - Заместителю Главы Администрации города Заречного, курирующему и координирующему деятельность МАУ «МФЦ», Главе Администрации города Заречного.

Заявители могут обжаловать действия или бездействия МАУ «МФЦ» в Администрацию города Заречного или в судебном порядке.

5.3. Заявители имеют право обратиться с жалобой лично или направить письменное обращение, жалобу (претензию).

При обращении заявителей в письменной форме рассмотрение обращений заявителей и организаций осуществляется в порядке, установленном нормативными правовыми актами Российской Федерации и Пензенской области.

Обращения иных заинтересованных лиц рассматриваются в течение 28 дней со дня их поступления в МАУ «МФЦ».

5.4. Если в результате рассмотрения обращение признано обоснованным, то принимается решение об устранении нарушений и применении мер ответственности к лицу, допустившему нарушение в ходе предоставления государственной услуги.

5.5. Директор МАУ «МФЦ» проводит личный прием заявителей по жалобам в соответствии с графиком работы учреждения, указанным в пункте 1.3 настоящего регламента.

Личный прием проводится по предварительной записи с использованием средств телефонной связи по номерам телефонов, указанным в пункте 1.4. настоящего регламента.

Сотрудник, осуществляющий запись заявителей на личный прием с жалобой, информирует заявителя о дате, времени, месте приема, должности, фамилии, имени и отчестве лица, осуществляющего прием.

5.6. При обращении заявителей в письменной форме срок рассмотрения жалобы не должен превышать 15 рабочих дней с момента регистрации такого обращения.

В исключительных случаях (в том числе при принятии решения о проведении проверки), а также в случае направления запроса другим органам исполнительной власти области и иным должностным лицам для получения необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов директор учреждения вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 15 рабочих дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения заявителя.

5.7. Заявитель в своем письменном обращении (жалобе) в обязательном порядке указывает либо наименование органа, в который направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего ответственного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

5.8. По результатам рассмотрения жалобы ответственным лицом принимается решение об удовлетворении требований заявителя либо об отказе в удовлетворении жалобы. Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется заявителю.

5.9. Если в письменном обращении не указана фамилия заявителя, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

5.10. 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 заявителю, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

5.11. Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.12. Если в письменном обращении заявителя содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, уполномоченное на то ответственное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.

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

5.14. Если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе вновь направить повторное обращение.

5.15. Заявители вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления государственной услуги, действия или бездействия лиц МАУ «МФЦ» в судебном порядке.

5.16. Заявители могут сообщить о нарушении своих прав и законных интересов, противоправных решениях, действиях или бездействиях должностных лиц, нарушении положений настоящего регламента, некорректном поведении или нарушении служебной этики:

- по номерам телефонов, содержащимся в пункте 1.4 настоящего регламента;
- на Интернет-сайт и по электронной почте МАУ «МФЦ».

5.17. Сообщение заявителя должно содержать следующую информацию:

- фамилию, имя, отчество гражданина, которым подается сообщение, его место жительства или пребывания;
- наименование органа, должность, фамилию, имя и отчество специалиста, решение, действие (бездействие) которого нарушает права и законные интересы заявителя;
- суть нарушенных прав и законных интересов, противоправного решения, действия (бездействия);
- сведения о способе информирования заявителя о принятых мерах по результатам рассмотрения его сообщения.

5.18. При рассмотрении жалобы заявитель (представитель заявителя) имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;
- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения жалобы, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, уведомление о переадресации письменного обращения органам (лицам, организациям), в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения жалобы.

5.19. Гарантии безопасности заявителя в связи с его обращением.

5.19.1. Устанавливаются следующие гарантии безопасности заявителя в связи с его обращением:

- запрещение преследования заявителя в связи с его жалобой с критикой деятельности должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц;

- недопущения разглашения сведений, содержащихся в жалобе, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

Приложение
к Административному регламенту
предоставления муниципальной
услуги «Консультирование и
информирование граждан
города Заречного
Пензенской области по
государственным, муниципальным
и иным услугам»

Блок-схема
предоставления муниципальной услуги «Консультирование и
информирование граждан города Заречного Пензенской области
по государственным, муниципальным и иным услугам»

Блок схема

Предоставление заявителю информации о порядке предоставления государственных, муниципальных и иных услуг; нормативно-правовых актах, регулирующих порядок предоставления государственных, муниципальных и иных услуг; порядке формирования пакета документов, являющихся необходимыми и обязательными при предоставлении государственных, муниципальных и иных услуг; размере платы, взимаемой при предоставлении государственных, муниципальных и иных услуг, если такой размер установлен нормативно-правовыми актами, регулиющими порядок предоставления государственных, муниципальных услуг; адресах, графиках работы, контактных телефонах органов и организаций, участвующих в предоставлении государственных, муниципальных и иных услуг; услугах, которые являются необходимыми и обязательными при предоставлении государственных и муниципальных услуг; источнике получения документов; времени приема и выдачи документов; сроках оказания государственных, муниципальных и иных услуг и по иным вопросам, связанным с организацией оказания услуг.