

А Д М И Р А Л Т Е Й С К И Й В Е С Т Н И К

№ 10 (242)



АВГУСТ 2011

ПОСТАНОВЛЕНИЕ № 55

Санкт-Петербург
от « 29 » июня 2011 года

«Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Выдача архивных справок, выписок, копий архивных документов»»

В целях реализации Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», в соответствии с Постановлением местной Администрации внутригородского муниципального образования муниципальный округ Адмиралтейский округ Санкт-Петербурга от 13 мая 2011 года № 40 «О порядке разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг местной администрацией внутригородского муниципального образования муниципальный округ Адмиралтейский округ Санкт-Петербурга», местная Администрация внутригородского муниципального образования муниципальный округ Адмиралтейский округ Санкт-Петербурга **постановляет:**

1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги «Выдача архивных справок, выписок, копий ар-

хивных документов», согласно приложению №1 к настоящему Постановлению.

2. Направить настоящее Постановление в электронном виде в адрес Администрации Адмиралтейского района Санкт-Петербурга для включения в реестр государственных и муниципальных услуг.

3. Опубликовать настоящее Постановление в ближайшем выпуске газеты «Адмиралтейский вестник».

4. Настоящее Постановление вступает в силу со дня его официального опубликования (обнародования).

5. Контроль за исполнением настоящего Постановления возложить на Главу местной Администрации внутригородского муниципального образования муниципального округа Адмиралтейский округ Санкт-Петербурга.

Глава местной Администрации МО Адмиралтейский округ
А.А. Никитин

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1
к Постановлению местной Администрации
внутригородского муниципального образования
муниципальный округ Адмиралтейский округ Санкт-Петербурга
от «29» июня 2011 года № 55

А Д М И Н И С Т Р А Т И В Н Ы Й Р Е Г Л А М Е Н Т П Р Е Д О С Т А В Л Е Н И Я М У Н И Ц И П А Л Ь Н О Й У С Л У Г И «ВЫДАЧА АРХИВНЫХ СПРАВОК, ВЫПИСОК, КОПИЙ АРХИВНЫХ ДОКУМЕНТОВ»

1. Общие положения

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Выдача архивных справок, выписок, копий архивных документов» (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 муниципальный округ Адмиралтейский округ (далее – местная администрация) в области предоставления гражданам данной муниципальной услуги.

1.2. Настоящий Административный регламент предоставления муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативно-правовыми актами:

- Конституцией Российской Федерации (Собрание законодательства Российской Федерации, 26.01.2009 г., № 4, ст. 445);
- Федеральным законом Российской Федерации от 6 октября 2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» («Российская газета» № 202, 08.10.2003 г.);
- Федеральным законом Российской Федерации от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об органи-

зации предоставления государственных и муниципальных услуг» (Собрание законодательства Российской Федерации, № 31, 02.08.2010, ст.4179);

– Федеральным законом от 22.10.2004 № 125-ФЗ «Об архивном деле в Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 25.10.2004, № 43, ст. 4169);

– Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 08.05.2006, № 19, ст. 2060);

– Правилами организации хранения, комплектования, учета и использования документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов в государственных и муниципальных архивах, музеях и библиотеках, организациях Российской академии наук, утвержденными приказом Министерства культуры и массовых коммуникаций Российской Федерации от 18.01.2007 № 19 (Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной власти, 14.05.2007, № 20);

– Законом Санкт-Петербурга от 23.09.2009 № 420-79 «Об организации местного самоуправления в Санкт-Петербурге» (ст. 10) («Санкт-Петербургские ведомости», № 179, 24.09.2009);

– Законом Санкт-Петербурга от 28.01.2009 № 23-16 «Об архивном деле в Санкт-Петербурге» («Информационный бюллетень Админист-

рации Санкт-Петербурга», № 8, 09.03.2009);

– Уставом муниципального образования муниципальный округ Адмиралтейский округ («Адмиралтейский Вестник» № 11 (187) за октябрь 2008 года);

– Постановлением местной Администрации внутригородского муниципального образования муниципальный округ Адмиралтейский округ от 13 мая 2011 года № 40 «О порядке разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг местной администрацией внутригородского муниципального образования муниципальный округ Адмиралтейский округ Санкт-Петербурга».

1.3. Оказание муниципальной услуги осуществляется структурным подразделением местной администрации, уполномоченным производить прием и регистрацию заявлений и обращений и муниципальным служащим, в должностные обязанности которого входит работа с архивом, а также сотрудниками структурных подразделений Санкт-Петербургского государственного учреждения «ГУ МФЦ» (далее – СПб ГУ «МФЦ»).

1.4. Получателями муниципальной услуги являются следующие категории граждан: юридические и физические лица, индивидуальные предприниматели (далее – заявители).

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 имени заявителя (юридического лица) обращения, заявления и запросы (далее – запрос) могут подавать лица, действующие в соответствии с законом, иными правовыми актами и учредительными документами, без доверенностей; предстатели – в силу полномочий по доверенности или договору. В предусмотренных законом случаях от имени заявителя (юридического лица) могут действовать его участники (учредители).

От имени заявителя (физического лица или индивидуального предпринимателя) обращения, заявления и запросы (далее – запросы) могут подавать сами граждане или их доверенные лица с предъявлением доверенности, оформленной в установленном порядке.

II. Требования к порядку предоставления муниципальной услуги

2.1. Конечным результатом предоставления муниципальной услуги по выдаче архивных справок, выписок, копий архивных документов является:

2.1.1. Составление, оформление и выдача (направление) архивных справок, выписок, копий архивных документов, указанных в пункте 2.1.3. настоящего Административного регламента;

2.1.2. Оформление и выдача (направление) уведомления об отсутствии документов и (или) направлении заявления в другой архив, организацию.

2.1.3. При принятии решения об оказании муниципальной услуги заявителю(ям) выдается (направляется):

– архивная справка – документ, составленный на бланке местной администрации, имеющий юридическую силу и содержащий документную информацию о предмете запроса с указанием архивного шифра и номеров листов единиц хранения тех архивных документов, на основании которых она составлена;

– архивная копия – дословно воспроизводящая текст архивного документа, копия с указанием архивного шифра и номеров листов единицы хранения, заверенная в установленном порядке;

– архивная выписка – документ архива, составленный на бланке местной администрации, дословно воспроизводящий часть текста архивного документа, относящийся к определенному факту, событию, лицу, с указанием архивного шифра и номеров листов единицы хранения;

– информационное письмо – письмо, составленное на бланке местной администрации по запросу получателя муниципальной услуги, содержащее информацию о хранящихся в архиве архивных документах по определенной проблеме, теме, об отсутствии сведений или мотивированный отказ выдачи запрашиваемых документов, рекомендацию обратиться в другой архив, организацию, учреждение (с указанием адреса, контактных телефонов), где может находиться необходимая заявителю информация;

– тематический перечень архивных документов – систематизированный краткий или аннотированный перечень заголовков архивных документов, единиц хранения (единиц учета) по определенной теме с указанием их дат и архивных шифров, составленный по запросу получателя муниципальной услуги;

– тематическая подборка копий архивных документов – систематизированный комплект копий архивных документов или их частей по определенной теме, подготовленный местной администрацией по запросу получателя муниципальной услуги.

2.2. Порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги.

Информация о муниципальной услуге предоставляется получателям муниципальной услуги непосредственно в помещениях местной администрации, а также с использованием средств телефонной связи, электронного информирования, вычислительной и электронной техники, посредством размещения на официальных сайтах в сети Интернет местной администрации и учреждений, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, в средствах массовой информации, изданиях информационных материалов (брошюр, буклетов и т.д.).

2.2.1. Адреса, справочные телефоны для консультаций граждан и график работы местной администрации и организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги:

Местная администрация муниципального образования муниципальный округ Адмиралтейский округ:

- 1) Адрес: 190000, СПб., ул. Декабристов, д.18;
- 2) Телефон/Факс: 312-31-83;
- 3) Электронная почта: admiralokrug@mail.ru;
- 4) Часы приема: Пн. – Чт. 930 – 1800, Пят. 930 – 1700 (с 1300 до 1400 перерыв на обед)

Карта-схема месторасположения местной администрации и учреждений, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, содержится на официальном сайте муниципального образования муниципальный округ Адмиралтейский округ в сети Интернет www.admiralokrug.ru.

Сведения о номерах телефонов для справок местной администрации и учреждений, осуществляющих предоставление гражданам размещаются на официальных сайтах местной администрации и учреждений, участвующих в предоставлении настоящей муниципальной услуги.

2.2.2. Консультация по процедуре предоставления муниципальной услуги осуществляется структурным подразделением местной администрации, уполномоченным производить прием и регистрацию заявлений и обращений:

- при личном обращении;
- по телефону **312-31-83**;
- по электронной почте: admiralokrug@mail.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;

– 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, в раздаточных информационных материалах (брошюрах, буклетах и т.п.), на информационных стендах местной администрации и структурных подразделений СПб ГУ «МФЦ».

Информация о процедуре предоставления муниципальной услуги предоставляется бесплатно. Информирование получателей муниципальной услуги о порядке предоставления услуги осуществляется муниципальными служащими местной администрации, а также сотрудниками структурных подразделений СПб ГУ «МФЦ», участвующими 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 муниципальными служащими местной администрации, а также сотрудниками структурных подразделений СПб ГУ «МФЦ», уча-

ствующими 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 местной администрации и организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги.

Муниципальные служащие местной администрации, а также сотрудники структурных подразделений СПб ГУ «МФЦ», участвующие 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 муниципального образования муниципальный округ Адмиралтейский округ в сети Интернет содержится следующая информация:

- наименование муниципальной услуги – выдача архивных справок, выписок, копий архивных документов;
- перечень структурных подразделений и муниципальных служащих местной администрации, а также организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги;
- график (режим) работы структурных подразделений и муниципальных служащих местной администрации, а также организаций, осуществляющих прием и консультации заявителей по вопросам предоставления муниципальной услуги;
- адреса местной администрации и организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги;
- контактная информация о структурных подразделениях и муниципальных служащих местной администрации, а также организациях, участвующих в предоставлении муниципальной услуги;
- порядок предоставления 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 муниципальному служащему, участвующему в предоставлении муниципальной услуги.

Стенды (вывески), содержащие информацию о графике (режиме) работы структурных подразделений и муниципальных служащих местной администрации размещаются при входе в помещения местной администрации и в структурные подразделения СПб ГУ «МФЦ».

2.2.6. За предоставлением муниципальной услуги по выдаче архивных справок, выписок, копий архивных документов заявители обра-

щаются в местную администрацию или в структурные подразделения СПб ГУ «МФЦ».

2.3. Перечень документов, представляемых заявителями для получения муниципальной услуги по выдаче архивных справок, выписок, копий архивных документов, и порядок их представления:

2.3.1. При личном обращении граждан, имеющих право на получение муниципальной услуги по выдаче архивных справок, выписок, копий архивных документов, представляются:

- письменное заявление по установленному образцу (Приложения № 1 – № 4 к административному регламенту);
- документ, удостоверяющий личность (паспорт или иной документ, удостоверяющий личность);
- копия трудовой книжки (при исполнении запросов, касающихся подтверждения трудового стажа, в том числе льготного, специальности, размера заработной платы, различных надбавок и льгот в соответствии с пенсионным законодательством Российской Федерации);
- при запросе информации, содержащей персональные данные о третьих лицах – документ, удостоверяющий личность (паспорт или иной документ, удостоверяющий личность) и доверенности третьих лиц или документы, удостоверяющие право законных представителей;
- другие документы (копии нотариальных документов, ордеров на получение жилья, свидетельство о смерти наследодателя, завещание наследодателя на имя заявителя или документы, подтверждающие его родство с наследодателем, свидетельства о рождении, о заключении или расторжении брака, перемене имени или фамилии, усыновлении, установлении отцовства и т.д.), представление которых необходимо для осуществления поиска нужной заявителю информации.

2.3.2. При обращении представителя гражданина, имеющего право на получение муниципальной услуги по выдаче архивных справок, выписок, копий архивных документов, дополнительно представляются:

- паспорт либо иной документ, удостоверяющий личность представителя гражданина, имеющего право на получение муниципальной услуги;
- документы, подтверждающие полномочия представителя.

2.3.3. Для получения муниципальной услуги по выдаче архивных справок, выписок, копий архивных документов заявителем (юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем) представляются следующие документы:

- запрос на бланке организации за подписью руководителя (Приложение № 1 к административному регламенту);
- документ, удостоверяющий личность и полномочия представителя действовать от имени юридического лица;
- копии документов, имеющих непосредственное отношение к заявителю и обеспечивающих поиск нужной ему информации.

2.4. Сроки предоставления муниципальной услуги по выдаче архивных справок, выписок, копий архивных документов.

2.4.1. Допустимые сроки предоставления муниципальной услуги:

- а) решение о предоставлении муниципальной услуги должно быть принято в течение 5 дней со дня обращения со всеми необходимыми

ми документами.

б) решения об отказе в предоставлении муниципальной услуги должно быть принято в течение 5 дней со дня обращения со всеми необходимыми документами.

2.4.2. Допустимые сроки прохождения отдельных административных процедур:

Регистрация входящих документов, направление Главе местной администрации (его заместителю) – 1 день;

Рассмотрение документов и направление задания в структурное подразделение для исполнения – 1 день;

Анализ тематики запроса, принятие решения о возможности исполнения запроса – 5 дней;

Подготовка копии архивного документа (архивной справки, архивной выписки) – 10 дней;

Направление запроса по принадлежности; подготовка ответа заявителю о направлении запроса по принадлежности – 10 дней;

Подготовка ответа о невозможности исполнения запроса с указанием причин – 10 дней;

Подписание ответа заявителю – 1 день;

Регистрация ответа – 1 день;

Выдача ответа заявителю (либо направление почтой) – 1 день.

2.4.3. Допустимые сроки выдачи документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги:

а) решение о предоставлении муниципальной услуги должно быть направлено заявителям в течение 10 дней со дня принятия указанного решения.

б) решение об отказе в предоставлении муниципальной услуги должно быть направлено заявителям в течение 10 дней со дня принятия указанного решения.

2.4.4. Допустимые сроки ожидания в очереди при подаче и получении документов заявителями (при условии равномерного обращения заявителей в течение приемного времени):

а) срок ожидания в очереди при подаче заявления и документов на предоставление муниципальной услуги не должен превышать 30 минут;

2.4.5. Средняя продолжительность приема (приемов) заявителя муниципальным служащим местной администрации (ответственным специалистом) составляет 25 минут.

2.4.6. Оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги нет.

2.5. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

а) непредставление заявителем документов, указанных в п. 2.3.

б) предоставление заявления и документов неуполномоченным лицом;

в) отсутствие у заявителя законных оснований на предоставление муниципальной услуги, в случае несоответствия требованиям, изложенным в пункте 1.5. настоящего Административного регламента;

г) недостоверность представленных заявителем документов, указанных в п. 2.3;

д) отсутствие запрашиваемых сведений или документов в муниципальном архиве в связи с их уничтожением по истечении срока хранения.

е) в запросе отсутствуют необходимые сведения для его исполнения;

Если текст заявления (запроса) не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит рассмотрению, о чем сообща-

ется заявителю, направившему заявление (запрос), если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

2.6. Муниципальная услуга по выдаче архивных справок, выписок, копий архивных документов предоставляется на безвозмездной основе.

2.7. Оказание муниципальной услуги гражданам может осуществляться муниципальными служащими местной администрации и работниками учреждений, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, и (или) другими специалистами, обладающими необходимыми знаниями, опытом работы и привлекаемыми для предоставления муниципальной услуги.

Местная администрация предусматривает возможность обращения заявителей за получением муниципальной услуги в СПб ГУ «МФЦ», в случае если предоставление муниципальной услуги на базе СПб ГУ «МФЦ» повышает качество и доступность муниципальной услуги для заявителя.

Предоставление муниципальной услуги на базе СПб ГУ «МФЦ» осуществляется в соответствии с принципом «одного окна», посредством однократного обращения заявителя с соответствующим запросом.

2.8. Муниципальные служащие местной администрации и работники учреждений, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, при предоставлении муниципальной услуги руководствуются положениями настоящего регламента.

2.9. Муниципальные служащие местной администрации и работники учреждений, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, несут персональную ответственность за исполнение административных процедур и соблюдение сроков, установленных настоящим регламентом.

2.10. Требования к организации предоставления муниципальной услуги.

График предоставления муниципальной услуги формируется с учетом графика (режима) работы местной администрации, который приведен в пункте 2.2.1. настоящего Регламента или в соответствии с учетом графика работы территориальных подразделений СПб ГУ «МФЦ».

Время предоставления перерыва для отдыха и питания служащих устанавливается правилами внутреннего трудового распорядка местной администрации и территориальных подразделений СПб ГУ «МФЦ». График 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.

Муниципальный служащий местной администрации или сотрудник территориального подразделения СПб ГУ «МФЦ», 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 муниципального служащего местной администрации или сотрудника территориального подразделения СПб ГУ «МФЦ», осуществляющих функцию по предоставлению муниципальной услуги, и согласовывает с ними предполагаемую дату предоставления муниципальной услуги.

Справочные телефоны местной администрации или учреждения, участвующего в предоставлении муниципальной услуги приведены в пункте 2.2.1. настоящего Регламента.

2.11. Требования к местам, предназначенным для предоставления муниципальной услуги на базе местной администрации.

2.11.1. Рабочие места специалистов, предоставляющих муниципальную услугу, оборудуются необходимой мебелью, персональными компьютерами и другой оргтехникой, позволяющей организовать предоставление муниципальной услуги в полном объеме.

2.11.2. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о гражданах, Главой местной администрации и структурными подразделениями местной администрации одновременно ведется прием только одного гражданина, за исключением случаев коллективных обращений.

2.11.3. Места предоставления муниципальной услуги должны быть оборудованы системами кондиционирования (охлаждения и нагрева) воздуха, средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

2.11.4. В помещениях для предоставления муниципальной услуги на видном месте располагаются схемы размещения средств пожаротушения и путей эвакуации.

2.11.5. В местах предоставления муниципальной услуги предусматривается оборудование доступных мест общественного пользования (туалетов).

2.11.6. Вход в помещение, в котором располагается местная администрация, оборудуется информационной табличкой (вывеской) «Местная Администрация внутригородского муниципального образования Санкт-Петербурга муниципальный округ Адмиралтейский округ».

2.11.7. Места получения информации о предоставлении муниципальной услуги оборудуются информационными стендами, телефонной связью и копировальной техникой.

2.11.8. Для ожидания гражданами приема, а также для заполнения необходимых для предоставления муниципальной услуги документов отводятся места, оборудованные стульями, столами (стойками) для возможности оформления документов, которые обеспечиваются писчей бумагой, ручками, бланками документов.

2.11.9. Вход и передвижение по помещениям, в которых проводится прием граждан, не должны создавать затруднений для лиц с ограниченными возможностями.

2.12. Требования к оборудованию мест предоставления муниципальной услуги на базе территориальных подразделений СПб ГУ «МФЦ».

Помещения для предоставления муниципальной услуги размещаются на нижних этажах зданий, оборудованных отдельным входом, или в отдельно стоящих зданиях. На территории, прилегающей к ним, оборудуются места для парковки автотранспортных средств.

Вход и выход из помещения для предоставления муниципальной услуги оборудуются 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 пре-

доставления 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 нагрева) 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.

Рабочие места служащих оборудуются средствами сигнализации (стационарными «тревожными кнопками» или переносными многофункциональными брелоками-коммуникаторами).

Места нахождения местной администрации или учреждений, участвующих в предоставлении муниципальной услуги приведены в пункте 2.2.1. настоящего Регламента и на официальном сайте муниципального образования муниципальный округ Адмиралтейский округ в сети Интернет.

2.13. Показатели доступности и качества муниципальной услуги:

2.13.1. При рассмотрении обращения в местной администрации гражданин имеет право:

а) получать муниципальную услугу своевременно и в соответствии с настоящим Административным регламентом предоставления муниципальной услуги;

б) получать полную, актуальную и достоверную информацию о порядке предоставления муниципальной услуги, в том числе в электронной форме;

в) получать муниципальную услугу в электронной форме, если это не запрещено законом, а также в иных формах, предусмотренных законодательством Российской Федерации, по выбору заявителя;

г) представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

д) знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, 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;

е) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, уведомление о передаче письма письменного обращения в соответствующий орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

ж) обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действия (бездействие) должностных лиц местной администрации в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

з) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

2.13.2 Специалист, ответственный за рассмотрение конкретного обращения:

а) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение;

б) запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

в) принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

г) уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

2.12.1. Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений в местной администрации являются:

а) полнота ответов на все поставленные в обращении вопросы и принятие необходимых мер в соответствии с законодательством Российской Федерации;

б) достоверность предоставляемой гражданам информации о ходе рассмотрения обращения;

в) полнота информирования заявителей о ходе рассмотрения обращения;

г) наглядность форм предоставляемой информации об административных процедурах;

д) удобство и доступность получения гражданами информации о порядке предоставления муниципальной услуги.

2.13. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме:

2.13.1. Обеспечение доступа граждан к сведениям о предоставляемой муниципальной услуге на официальном сайте внутригородского муниципального образования Санкт-Петербурга муниципальный округ Адмиралтейский округ в информационно коммуникационной сети Интернет (далее – официальный сайт): <http://admiralokrug.ru/>, а также на едином портале государственных и муниципальных услуг.

2.13.2. Обеспечение доступности для копирования и заполнения гражданами в электронной форме запроса и иных документов, необходимых для получения муниципальной услуги.

2.13.3. Обеспечение возможности подачи гражданином письменного обращения и иных документов, необходимых для получения муниципальной услуги, с использованием официального сайта, либо единого портала государственных и муниципальных услуг.

2.13.4. Обеспечение возможности получения гражданином сведений о ходе выполнения запроса о предоставлении муниципальной услуги.

2.13.5. Обеспечение возможности получения гражданином с использованием официального сайта, единого портала государственных и муниципальных услуг результатов предоставления муниципальной услуги

в электронной форме, за исключением случаев, когда такое получение запрещено федеральным законом.

Специалисты, участвующие в рассмотрении обращений, обеспечивают обработку и хранение персональных данных обратившихся в местную администрацию граждан, в соответствии с законодательством Российской Федерации о персональных данных.

III. Административные процедуры

3.1. 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 соответствующего документа – выписки, справки, договора и т.д. (в зависимости от муниципальной услуги);

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

Прием заявлений и проверка представленных документов

3.2. Основанием для начала исполнения административной процедуры по приему заявлений и проверке документов является обращение заявителя в местную администрацию с соответствующим заявлением (Приложения № 1 – № 4) с представлением полного комплекта документов, необходимых для предоставления гражданам муниципальной услуги.

3.3. Ответственным за выполнение данной административной процедуры является муниципальный служащий, который Распоряжением местной администрации делегирован на исполнение процедур по предоставлению муниципальной услуги по выдаче архивных справок, выписок, копий архивных документов (далее – специалист).

3.4. Результатами выполнения данной процедуры являются:

– проверка представленных заявителям заявлений и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, в том числе документов, удостоверяющих личность заявителя;

– прием документов от заявителей либо отказ в приеме документов;

– формирование пакета документов для оформления дела в случае принятия решения по предоставлению муниципальной услуги.

3.5. Формирование пакета документов для оформления дела в случае принятия положительного решения осуществляется в следующем порядке:

– специалист устанавливает предмет обращения, проверяет документы, удостоверяющие личность заявителя, а также полномочия представителей;

– при приеме документов специалист осуществляет проверку представленных заявителями документов, а именно:

- наличие всех необходимых документов для принятия решения по предоставлению гражданам муниципальной услуги в соответ-

ствии с требованиями настоящего регламента;

- правильность указанных в заявлении данных на их соответствие данным в представленных документах;

- отсутствие в заявлении и документах не удостоверенных исправлений и серьезных повреждений, наличие которых не позволяет однозначно толковать их содержание;

- при представлении заявителями оригинала документа и незаверенной копии документа специалист сверяет копии с подлинником каждого документа, заверяет каждую копию с расшифровкой фамилии, проставляя дату сверки копии и оригинала документа, либо штампом «Копия верна».

3.6. При отсутствии у заявителей необходимых документов или при несоответствии представленных документов требованиям, указанным в настоящем Административном регламенте, специалист уведомляет заявителей о наличии выявленных обстоятельств, препятствующих приему представленных документов. В этом случае специалист объясняет заявителям суть выявленных несоответствий в представленных документах и предлагает принять меры по их устранению, указывая действия и их последовательность, которые должны совершить заявители. По просьбе заявителей специалист может указать перечень действий в письменном виде.

Регистрация документов в журнале регистрации заявлений и решений о предоставлении муниципальной услуги

3.7. Основанием для начала исполнения административной процедуры по регистрации документов в журнале регистрации является факт завершения административной процедуры по приему заявлений и проверке документов.

3.7.1. Получение документов от заявителя фиксируется в журнале регистрации.

3.7.2. Журнал регистрации должен содержать следующие сведения:

- порядковый номер;
- дату обращения;
- фамилию, имя, отчество;
- адрес места жительства;
- дату вынесения решения о предоставлении муниципальной услуги;
- примечание.

3.8. Журнал регистрации должен быть пронумерован, прошнурован, скреплен печатью, подписью Главы местной администрации. Нумерация в журнале регистрации ведется ежегодно, последовательно, начиная с первого номера со сквозной нумерацией. Все исправления в журнале регистрации должны быть оговорены надписью «Исправленному верить» и подтверждены печатью.

3.9. Специалист формирует пакет документов (включая заявление и документы, необходимые для принятия решений о предоставлении муниципальной услуги и последующего оформления личного дела заявителя).

3.10. Время выполнения данной административной процедуры составляет не более 10 минут.

Подготовка проекта решения о предоставлении муниципальной услуги

3.11. Основанием для начала исполнения административной процедуры по предоставлению муниципальной услуги является факт завершения административной процедуры по регистрации документов в журнале.

3.12. Ответственными за выполнение данной административной процедуры являются специалисты организационно-административного отдела местной администрации.

3.13. Время выполнения данной процедуры составляет не более 5 дней.

Результатами данной процедуры являются: принятие решения о возможности исполнения запроса.

3.14. При подготовке проекта решения по предоставлению услуги специалист:

- проверяет данные заявителя и представленные им сведения;
- анализирует данные, представленные заявителем, с целью определения прав заявителя на получение муниципальной услуги в соответствии с действующими нормативными документами.

3.15. В случае отказа в предоставлении муниципальной услуги формирует отказное дело, в котором включаются проект решения об отказе в предоставлении заявителю муниципальной услуги.

3.16. Специалист, подготовивший проект решения, подписывает его и передает дело заявителю на проверку и согласование лицу, ответственному за данное направление работы.

IV. Контроль правомерности принятых решений о предоставлении муниципальной услуги

4.1. Основанием для исполнения административной процедуры по контролю правомерности принятых решений предоставления муниципальной услуги является выборочная проверка по правомерности принятых решений.

4.2. Ответственным за выполнение данной административной процедуры является специалист, назначенный Распоряжением местной администрации.

4.3. Время выполнения процедуры по проверке правомерности принятых решений составляет не более 10 дней со дня начала плановой проверки в соответствии с принятым графиком проверок.

4.4. Результатами выполнения данной процедуры являются:

- выявление неправомерно принятых решений по предоставлению муниципальной услуги, и других ошибок (нарушений) в работе специалистов местной администрации или учреждения, участвующего в предоставлении муниципальной услуги.
- рекомендации соответствующим специалистам местной администрации или специалистам учреждения, участвующего в предоставлении муниципальной услуги по устранению выявленных неправомерно принятых решений и ошибок.

4.5. По результатам проверки составляется соответствующая справка, в которой отражаются:

- цель проверки;
- количество проверенных решений;
- количество выявленных ошибок (нарушений);
- данные по неправомерно принятым решениям (Ф.И.О. получателя муниципальной услуги, № личного дела, характер ошибки (нарушения);

– рекомендации и сроки по устранению выявленных ошибок (нарушений).

4.6. Специалист, назначенный Распоряжением местной администрации, осуществляет контроль над устранением специалистами, участвующими в предоставлении муниципальной услуги, выявленных ошибок (нарушений).

В случае выявления, в ходе проверок, фактов нарушения ответственными должностными лицами обязанностей по соблюдению административных процедур, в том числе сроков осуществления отдельных административных действий и / или фактов принятия необоснованных решений, такие должностные лица привлекаются к дисциплинарной и иной ответственности предусмотренной действующим законодательством.

V. Порядок обжалования действий (бездействия) должностных лиц и решений, принятых в ходе предоставления муниципальной услуги. Форма жалобы на действия должностных лиц

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

5.2. Граждане, имеющие право на предоставление муниципальной услуги, в соответствии с настоящим регламентом вправе обжаловать в досудебном порядке:

- отказ в приеме документов для выдачи архивных справок, выписок, копий архивных документов;
- отказ заявителю в предоставлении услуги по выдаче архивных справок, выписок, копий архивных документов;
- необоснованное затягивание установленных настоящим административным регламентом сроков осуществления административных процедур, а также другие действия (бездействие) и решения органов местного самоуправления;

5.3. Необоснованное затягивание установленных настоящим регламентом сроков осуществления административных процедур (оказания услуг), а также другие действия (бездействие) и решения должностных лиц местной администрации или учреждения, участвующего в предоставлении муниципальной услуги могут быть обжалованы гражданами на приеме у Главы местной администрации, а также в суде.

5.4. 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.

5.5. В устной форме жалобы рассматриваются по общему правилу в ходе личного приема граждан Главой местной администрации.

5.6. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмот-

рении жалобы, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.

5.7. Письменная жалоба может быть подана в ходе личного приема в соответствии с графиком личного приема, либо направлена по почте, или передана ответственному за работу с обращениями граждан специалисту местной администрации.

5.8. В письменной жалобе гражданин указывает:

- наименование органа, в который направляется письменная жалоба,
- свою фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии),
- 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 получению.

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.

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

Для рассмотрения претензий заявителей формируется комиссия по рассмотрению жалоб на предоставление муниципальных услуг (далее – Комиссия).

5.10. По результатам рассмотрения жалобы на действия (бездействие) и решения, осуществляемые (принимаемые) в ходе предоставления муниципальной услуги, Глава местной администрации:

- а) признает правомерными действия (бездействие) и решения в ходе предоставления муниципальной услуги;
- б) признает действия (бездействие) и решения неправомерными и определяет меры, которые должны быть приняты с целью устранения допущенных нарушений.

Результатом рассмотрения жалобы может быть полное, частичное удовлетворение заявленных претензий либо отказ в их удовлетворении с обоснованием причин.

5.11. Каждый гражданин имеет право получить, а местная администрация и её должностные лица обязаны ему 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.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1
к административному регламенту предоставления муниципальной услуги
«Выдача архивных справок, выписок, копий архивных документов»

ЗАЯВЛЕНИЕ ОРГАНИЗАЦИЙ НА ВЫДАЧУ КОПИЙ

Главе местной администрации
муниципального образования муниципальный округ
Адмиралтейский округ Санкт-Петербурга

(Ф.И.О.)

от -----
(юридический адрес)

телефон -----

Прошу выдать заверенную копию постановления (распоряжения).
Указать точное наименование, дату, номер, содержание документа.

Количество экземпляров -----.

Копия необходима для представления (указать наименование организации).

(Должность руководителя организации, предприятия)

----- (подпись)

----- (Расшифровка подписи)

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2
к административному регламенту предоставления муниципальной услуги
«Выдача архивных справок, выписок, копий архивных документов»

ЗАЯВЛЕНИЕ НА ВЫДАЧУ СПРАВКИ О ПРОПИСКЕ НЕСОВЕРШЕННОЛЕТНИХ

Главе местной администрации
муниципального образования муниципальный округ
Адмиралтейский округ Санкт-Петербурга

(Ф.И.О.)

от -----
(фамилия, имя, отчество – разборчиво, полностью)

проживающего (ей) -----
(адрес места жительства)

телефон домашний -----
рабочий -----

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу выдать справку о прописке в ----- по улице ----- с 19 ----- года моей
дочери (сыну) **Ф.И.О. (полностью)**, дата рождения **(полностью)**.

1. Я, Ф.И.О. (полностью), дата рождения **(полностью)**,

проживал (а) в ----- с ----- года

2. Мой муж (жена), Ф.И.О. (полностью), дата рождения **(полностью)**,

проживал (а) в ----- с ----- года.

3. Моя мать, Ф.И.О. (полностью), девичья фамилия ----- до ----- года, дата рождения
-----, проживала в ----- с ----- года.

4. Мой отец, Ф.И.О. (полностью), дата рождения **(полностью)**, проживал в ----- с ----- года.

Примечание: пункты № 3, 4 заполняются в случае, если заявитель в указанный период являлся несовершеннолетним.

----- (Дата) ----- (подпись) ----- (Расшифровка подписи)

ПРИЛОЖЕНИЕ № 3
к административному регламенту предоставления муниципальной услуги
«Выдача архивных справок, выписок, копий архивных документов»

ЗАЯВЛЕНИЕ НА ВЫДАЧУ СПРАВКИ О СТАЖЕ РАБОТЫ

Главе местной администрации
муниципального образования муниципальный округ
Адмиралтейский округ Санкт-Петербурга

(Ф.И.О.)

от _____
(фамилия, имя, отчество – разборчиво, полностью)
проживающего (ей) _____
(адрес места жительства)
телефон домашний _____
рабочий _____

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу выдать справку о стаже работы:

1. за 19__г. – 19__г. на _____ (указать точное наименование места работы (местная Администрация муниципального образования муниципальный округ Адмиралтейский округ / Муниципальный Совет муниципального образования муниципальный округ Адмиралтейский округ), должность)

2. за 19__г. – 19__г. на _____ (указать точное наименование места работы (местная Администрация муниципального образования муниципальный округ Адмиралтейский округ / Муниципальный Совет муниципального образования муниципальный округ Адмиралтейский округ), должность)

Смена фамилии с _____
на _____ в _____ году

(Указать периоды отпусков по уходу за детьми — при их наличии)

Справка необходима для представления (указать организацию).

К заявлению прилагаются следующие документы:

1. _____
2. _____

_____ (Дата) _____ (подпись) _____ (Расшифровка подписи)

ПРИЛОЖЕНИЕ № 4
к административному регламенту предоставления муниципальной услуги
«Выдача архивных справок, выписок, копий архивных документов»

ЗАЯВЛЕНИЕ НА ВЫДАЧУ СПРАВКИ О ЗАРАБОТНОЙ ПЛАТЕ

Главе местной администрации
муниципального образования муниципальный округ
Адмиралтейский округ Санкт-Петербурга

(Ф.И.О.)

от _____
(фамилия, имя, отчество – разборчиво, полностью)
проживающего (ей) _____
(адрес места жительства)
телефон домашний _____
рабочий _____

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу выдать справку о заработной плате:

за 19__г. – 19__г. на _____ (указать точное наименование места работы (местная Администрация муниципального образования муниципальный округ Адмиралтейский округ / Муниципальный Совет муниципального образования муниципальный округ Адмиралтейский округ), должность)

за 19__г. – 19__г. на _____ (указать точное наименование места работы (местная Администрация муниципального образования муниципальный округ Адмиралтейский округ / Муниципальный Совет муниципального образования муниципальный округ Адмиралтейский округ), должность)

(Указать периоды отпусков по уходу за детьми — при их наличии)

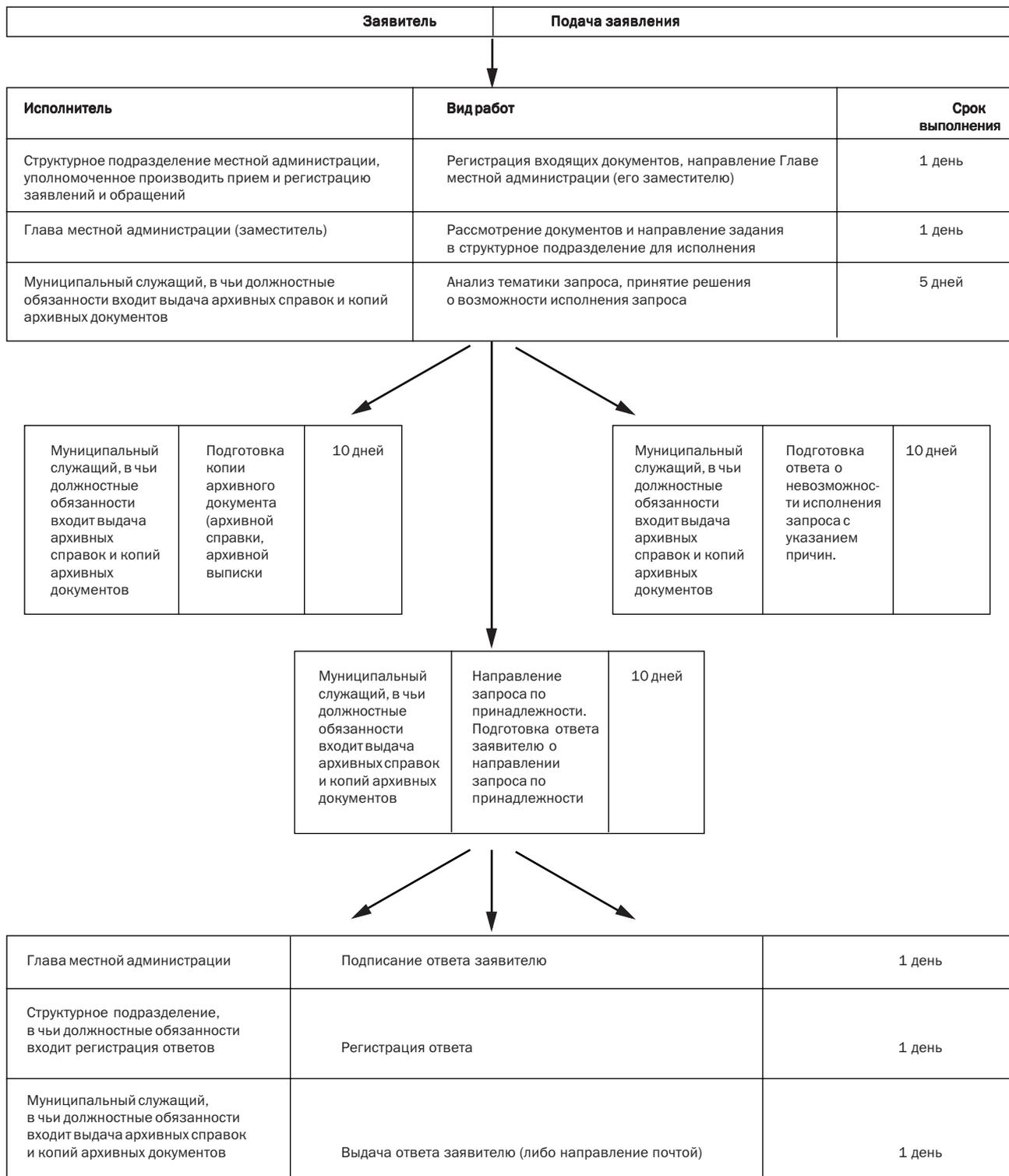
Смена фамилии с _____ на _____ Дата _____

Справка необходима для представления (указать организацию)

_____ (Дата) _____ (подпись) _____ (Расшифровка подписи)

ПРИЛОЖЕНИЕ № 5
к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Выдача архивных справок, выписок, копий архивных документов»

**БЛОК СХЕМА ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТИ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ДЕЙСТВИЙ
ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ
«ВЫДАЧА АРХИВНЫХ СПРАВОК, ВЫПИСОК, КОПИЙ АРХИВНЫХ ДОКУМЕНТОВ»**



ОСТАНОВЛЕНИЕ № 56

**Санкт-Петербург
от « 29 » июня 2011 года**

**«Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги
«Рассмотрение обращений граждан и юридических лиц»»**

В целях реализации Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», в соответствии с Постановлением местной Администрации внутригородского муниципального образования муниципальный округ Адмиралтейский округ Санкт-Петербурга от 13 мая 2011 года № 40 «О порядке разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг местной администрацией внутригородского муниципального образования муниципальный округ Адмиралтейский округ Санкт-Петербурга», местная Администрация внутригородского муниципального образования муниципальный округ Адмиралтейский округ Санкт-Петербурга **постановляет:**

1. Утвердить административный регламент предоставления муницип-

альной услуги «Рассмотрение обращений граждан и юридических лиц», согласно приложению №1 к настоящему Постановлению.

2. Направить настоящее Постановление в электронном виде в адрес Администрации Адмиралтейского района Санкт-Петербурга для включения в реестр государственных и муниципальных услуг.

3. Опубликовать настоящее Постановление в ближайшем выпуске газеты «Адмиралтейский вестник».

4. Настоящее Постановление вступает в силу со дня его официального опубликования (обнародования).

Контроль за исполнением настоящего Постановления возложить на Главу местной Администрации внутригородского муниципального образования муниципального округа Адмиралтейский округ Санкт-Петербурга.

**Глава местной Администрации МО Адмиралтейский округ
А.А. Никитин**

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1

к Постановлению местной Администрации внутригородского муниципального образования муниципальный округ Адмиралтейский округ Санкт-Петербурга от «29» июня 2011 года № 56

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ
«РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН И ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ»**

I. Общие положения

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан и юридических лиц» (далее – муниципальной услуги) разработан в целях повышения результативности и качества, открытости и доступности деятельности местной Администрации внутригородского муниципального образования муниципальный округ Адмиралтейский округ (далее – местная администрация) в области предоставления гражданам данной муниципальной услуги, определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при осуществлении полномочий по рассмотрению обращений граждан и юридических лиц.

Под обращением гражданина (далее – обращение) понимается направленное в местную администрацию письменное предложение, заявление или жалоба (включая обращения, поступившие в форме электронного документа), а также устное обращение гражданина в местную администрацию.

1.2. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

– Конституцией Российской Федерации (Собрание законодательства Российской Федерации, 26.01.2009 г., № 4, ст. 445);

– Федеральным законом от 2.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации», 2006, № 19, ст. 2060);

– Федеральным законом от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» («Российская газета» № 202, 08.10.2003 г.);

– Законом Санкт-Петербурга от 23.09.2009 года № 420-79 «Об организации местного самоуправления в Санкт-Петербурге» («Санкт-Петербургские ведомости», № 179, 24.09.2009);

– Уставом муниципального образования муниципальный округ Адмиралтейский округ («Адмиралтейский Вестник» № 11 (187) за октябрь 2008 года);

– Постановлением местной Администрации внутригородского муниципального образования муниципальный округ Адмиралтейский округ от 13 мая 2011 года № 40 «О порядке разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг местной администрацией внутригородского муниципального образования муниципальный округ Адмиралтейский округ Санкт-Петербурга».

1.3. Получателями муниципальной услуги являются следующие категории граждан: юридические и физические лица, (далее – заявители).

1.4. От имени заявителей могут действовать:

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

От имени заявителя (юридического лица) обращения, заявления и запросы (далее – запрос) могут подавать лица, действующие в соответствии с законом, иными правовыми актами и учредительными документами, без доверенностей; представители – в силу полномочий по доверенности или договору. В предусмотренных законом случаях от имени заявителя (юридического лица) могут действовать его участники (учредители).

От имени заявителя (физического лица или индивидуального предпринимателя) обращения, заявления и запросы (далее – запросы) могут подавать сами граждане или их доверенные лица с предъявлением доверенности, оформленной в установленном порядке.

II. Требования к порядку предоставления муниципальной услуги

2.1. Оказание муниципальной услуги осуществляется структурным подразделением местной администрации, уполномоченным производить прием и регистрацию заявлений и обращений и профильными специалистами местной администрации, а также сотрудниками структурных подразделений Санкт-Петербургского государственного учреждения «ГУ МФЦ» (далее – СПб ГУ «МФЦ»).

2.2. Результатом предоставления муниципальной услуги является устный или письменный ответ на все поставленные в обращении вопросы с указанием необходимых действий и принятых мер.

2.3. Муниципальная услуга по рассмотрению обращений граждан и юридических лиц оказывается на безвозмездной основе.

2.4. Порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги.

Информация о муниципальной услуге предоставляется получателям муниципальной услуги непосредственно в помещениях местной администрации, а также с использованием средств телефонной связи, электронного информирования, вычислительной и электронной техники, посред-

ством размещения на официальных сайтах в сети Интернет муниципального образования муниципальный округ Адмиралтейский округ и учреждений, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, в средствах массовой информации, издания информационных материалов (брошюр, буклетов и т.д.).

2.4.1. Адреса, справочные телефоны для консультаций граждан и график работы местной администрации и организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги:

Местная администрация муниципального образования муниципальный округ Адмиралтейский округ:

- 1) Адрес: 190000, СПб., ул. Декабристов, д.18;
- 2) Телефон/Факс: 312-31-83;
- 3) Электронная почта: admiralokrug@mail.ru;
- 4) Часы приема: Пн. – Чт. 9.30 – 18.00, Пят. 9.30 – 17.00 (с 13.00 до 14.00 перерыв на обед).

Карта-схема месторасположения местной администрации и учреждений, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, содержится на официальном сайте муниципального образования муниципальный округ Адмиралтейский округ в сети Интернет www.admiralokrug.ru.

Сведения о номерах телефонов для справок местной администрации и учреждений, осуществляющих предоставления гражданам размещаются на официальных сайтах местной администрации и учреждений, участвующих в предоставлении настоящей муниципальной услуги.

2.4.2. Консультация по процедуре предоставления муниципальной услуги осуществляется структурным подразделением местной администрации, уполномоченным производить прием и регистрацию заявлений и обращений:

- при личном обращении;
- по телефону **312-31-83**;
- по электронной почте: admiralokrug@mail.ru.

2.4.3. 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;

2.4.4. 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;
- 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, в раздаточных информационных материалах (брошюрах, буклетах и т.п.), на информационных стендах местной администрации и структурных подразделений СПб ГУ «МФЦ».

Информация о процедуре предоставления муниципальной услуги предоставляется бесплатно. Информирование получателей муниципальной услуги о порядке предоставления услуги осуществляется муниципальными служащими местной администрации, а также сотрудниками структурных подразделений СПб ГУ «МФЦ», участвующими 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 муниципальными служащими местной администрации, а также сотрудниками структурных подразделений СПб ГУ «МФЦ», участвующими 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 местной администрации и организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги.

Муниципальные служащие местной администрации, а также сотрудники структурных подразделений СПб ГУ «МФЦ», участвующие 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.

2.4.5. На информационных стендах, размещаемых в местах приема граждан, и на официальном сайте муниципального образования муниципальный округ Адмиралтейский округ в сети Интернет содержится следующая информация:

- наименование муниципальной услуги – рассмотрение обращений граждан и юридических лиц;
- перечень структурных подразделений и муниципальных служащих местной администрации, а также организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги;
- график (режим) работы структурных подразделений и муниципальных служащих местной администрации, а также организаций, осуществляющих прием и консультации заявителей по вопросам предоставления муниципальной услуги;
- адреса местной администрации и организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги;
- контактная информация о структурных подразделениях и муниципальных служащих местной администрации, а также организациях, участвующих в предоставлении муниципальной услуги;
- порядок предоставления 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 муниципальному служащему, участвующему в предоставлении муниципальной услуги.

Стенды (вывески), содержащие информацию о графике (режиме) работы структурных подразделений и муниципальных служащих местной администрации размещаются при входе в помещения местной администрации и в структурные подразделения СПб ГУ «МФЦ».

2.4.6. За предоставлением муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан и юридических лиц заявители обращаются в местную администрацию или в структурные подразделения СПб ГУ «МФЦ».

2.5. Оказание муниципальной услуги гражданам может осуществляться муниципальными служащими местной администрации и работниками учреждений, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, и (или) другими специалистами, обладающими необходимыми знаниями, опытом работы и привлекаемыми для предоставления муниципальной услуги.

Местная администрация предусматривает возможность обращения заявителей за получением муниципальной услуги в СПб ГУ «МФЦ», в случае если предоставление муниципальной услуги на базе СПб ГУ «МФЦ» повышает качество и доступность муниципальной услуги для заявителя.

Предоставление муниципальной услуги на базе СПб ГУ «МФЦ» осуществляется в соответствии с принципом «одного окна», посредством однократного обращения заявителя с соответствующим запросом.

2.6. Муниципальные служащие местной адми-

нистрации и работники учреждений, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, при предоставлении муниципальной услуги руководствуются положениями настоящего регламента.

2.7. Муниципальные служащие местной администрации и работники учреждений, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, несут персональную ответственность за исполнение административных процедур и соблюдение сроков, установленных настоящим регламентом.

2.8. Перечень документов, представляемых заявителем для получения муниципальной услуги, и порядок их представления:

2.8.1. Основанием для предоставления муниципальной услуги является направленное в адрес местной администрации в письменной форме или в форме электронного документа, а также представленное на личном приеме обращение гражданина.

2.8.2. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование исполнительного-распорядительного органа внутригородского муниципального образования муниципальный округ Адмиралтейский округ Санкт-Петербурга – местной администрации, в которую направляется письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество Главы местной администрации, либо его должность, 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.

2.8.3. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению соответствующие документы и материалы либо их копии.

2.8.4. Обращение, поступившее в адрес местной администрации в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Регламентом. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, или почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

2.8.5. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, и сообщает суть обращения.

2.9. Сроки предоставления муниципальной услуги:

2.9.1. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации структурным подразделением местной администрации, уполномоченным производить прием и регистрацию заявлений и обращений, в течение трех дней с момента поступления в такого обращения в адрес местной администрации.

2.9.2. Письменное обращение, поступившее в адрес местной администрации, рассматривается Главой местной администрации и муниципальными служащими местной администрации в течение 30 дней со дня его регистрации.

2.9.3. В случае направления дополнительного запроса, связанного с рассмотрением письменного обращения, данный срок может быть продлен не более чем на 30 дней с уведомлением гражданина и при необходимости организации, направившей обращение, о продлении срока рассмотрения.

2.9.4. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию местной администрации, направляется муниципальным служащим местной администрации, определенным в качестве ответственного исполнителя (далее – ответственный исполнитель) с сопроводительным письмом, подписанным Главой местной администрации, в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в

обращения вопросов, с уведомлением гражданина на, направившего обращение, о переадресации обращения.

2.9.5. При направлении обращения на рассмотрение в другой орган или соответствующему должностному лицу, при необходимости, в указанных органах или у должностного лица запрашиваются документы и материалы о результатах рассмотрения обращения.

2.9.6. Обращения, направленные в адрес местной администрации контролирующими органами с контролем исполнения, рассматриваются в сроки, установленные ими, или в сроки, установленные Главой местной администрации при направлении обращения ответственному исполнителю. Если вышеуказанные сроки установлены не были, то обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации.

2.9.7. Обращение, содержащее сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, в течение 7 дней со дня его регистрации подлежит направлению в соответствующий орган согласно его компетенции.

2.9.8. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

2.9.9. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

2.10. Допустимые сроки ожидания в очереди при подаче и получении документов заявителями (при условии равномерного обращения заявителей в течение приемного времени):

а) срок ожидания в очереди при подаче заявления и документов на предоставление муниципальной услуги не должен превышать 30 минут;

2.11. Средняя продолжительность приема (приемов) заявителями муниципальных служащих местной администрации (ответственным специалистом) составляет 25 минут.

2.12. Оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги нет.

2.13. Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

2.13.1. Если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Исключение если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, в этом случае обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией, о чем в учетных формах делается соответствующая отметка.

2.13.2. Если поступило обращение, в котором обжалуется судебное решение. Такое обращение возвращается гражданину, направившему обращение в течение семи дней, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

2.13.3. Если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, должностное лицо, рассматривающее обращение, вправе оставить его без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

2.13.4. Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

2.13.5. 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. Глава Администрации, должностное лицо 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 один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданином, направившим обращение.

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

2.13.7. 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 Администрацию и её структурные подразделения.

2.14. Требования к организации предоставления муниципальной услуги.

График предоставления муниципальной услуги формируется с учетом графика (режима) работы местной администрации, который приведен в пункте 2.4.1. настоящего Регламента или в соответствии с учетом графика работы территориальных подразделений СПб ГУ «МФЦ».

Время предоставления перерыва для отдыха и питания служащих устанавливается правилами внутреннего трудового распорядка местной администрации и территориальных подразделений СПб ГУ «МФЦ». График работы может быть изменен с учетом природно-климатических условий территории, графика (режима) движения общественного транспорта.

Прием заявителей муниципальной услуги может проводиться с помощью системы электронного оповещения о предоставлении муниципальной услуги.

Муниципальный служащий местной администрации или сотрудник территориального подразделения СПб ГУ «МФЦ», 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 муниципальный служащий местной администрации или сотрудника территориального подразделения СПб ГУ «МФЦ», осуществляющих функцию по предоставлению муниципальной услуги, и согласовывает с ними предполагаемую дату предоставления муниципальной услуги.

Справочные телефоны местной администрации или учреждения, участвующего в предоставлении муниципальной услуги приведены в пункте 2.4.1. настоящего Регламента.

2.15. Требования к местам, предназначенным для предоставления муниципальной услуги на базе местной администрации.

2.15.1. Рабочие места специалистов, предоставляющих муниципальную услугу, оборудуются необходимой мебелью, персональными компьютерами и другой оргтехникой, позволяющей организовать предоставление муниципальной услуги в полном объеме.

2.15.2. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о гражданах, Главой местной администрации и структурными подразделениями местной администрации одновременно ведется прием только одного гражданина, за исключением случаев коллективных обращений.

2.15.3. Места предоставления муниципальной услуги должны быть оборудованы системами кондиционирования (охлаждения и нагревания) воздуха, средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

2.15.4. В помещениях для предоставления муниципальной услуги на видном месте располагаются схемы размещения средств пожаротушения и путей эвакуации.

2.15.5. В местах предоставления муниципальной услуги предусматривается оборудование доступных мест общественного пользования (туалетов).

2.15.6. Вход в помещение, в котором располагается местная администрация, оборудуется информационной табличкой (вывеской) «Местная Администрация внутригородского муниципального образования Санкт-Петербурга муниципальный округ Адмиралтейский округ».

2.15.7. Места получения информации о предоставлении муниципальной услуги оборудуются информационными стендами, телефонной связью и копировальной техникой.

2.15.8. Для ожидания гражданами приема, а также для заполнения необходимых для предоставления муниципальной услуги документов отводятся места, оборудованные стульями, столами (стойками) для возможности оформления документов, которые обеспечиваются писчей бумагой, ручками, бланками документов.

2.15.9. Вход и передвижение по помещениям, в которых проводится прием граждан, не должны создавать затруднения для лиц с ограниченными возможностями.

2.16. Показатели доступности и качества муниципальной услуги

2.16.1. При рассмотрении обращения в местной администрации гражданин имеет право:

а) получать муниципальную услугу своевременно и в соответствии с настоящим Административным регламентом предоставления муниципальной услуги;

б) получать полную, актуальную и достоверную информацию о порядке предоставления муниципальной услуги, в том числе в электронной форме;

в) получать муниципальную услугу в электронной форме, если это не запрещено законом, а также в иных формах, предусмотренных законодательством Российской Федерации, по выбору заявителя;

г) представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме; д) ознакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, 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;

е) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, уведомление о переадресации письменного обращения в соответствующий орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

ж) обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действия (бездействие) должностных лиц местной администрации в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

з) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

2.16.2. Специалист, ответственный за рассмотрение конкретного обращения:

а) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение;

б) запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

в) принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

г) уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их

компетенцией.

2.16.3. Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений в местной администрации являются:

- а) полнота ответов на все поставленные в обращении вопросы и принятие необходимых мер в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- б) достоверность предоставляемой гражданам информации о ходе рассмотрения обращения;
- в) полнота информирования заявителей о ходе рассмотрения обращения;
- г) наглядность форм предоставляемой информации об административных процедурах;
- д) удобство и доступность получения гражданами информации о порядке предоставления муниципальной услуги.

2.17. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме:

2.17.1. Обеспечение доступа граждан к сведениям о предоставляемой муниципальной услуге на официальном сайте внутригородского муниципального образования Санкт-Петербурга муниципальный округ Адмиралтейский округ в информационно коммуникационной сети Интернет (далее – официальный сайт): <http://admiralokrug.ru/>, а также на едином портале государственных и муниципальных услуг.

2.17.2. Обеспечение доступности для копирования и заполнения гражданами в электронной форме запроса и иных документов, необходимых для получения муниципальной услуги.

2.17.3. Обеспечение возможности подачи гражданином письменного обращения и иных документов, необходимых для получения муниципальной услуги, с использованием официального сайта, либо единого портала государственных и муниципальных услуг.

2.17.4. Обеспечение возможности получения гражданином сведений о ходе выполнения запроса о предоставлении муниципальной услуги.

2.17.5. Обеспечение возможности получения гражданином с использованием официального сайта, единого портала государственных и муниципальных услуг результатов предоставления муниципальной услуги в электронной форме, за исключением случаев, когда такое получение запрещено федеральным законом.

Специалисты, участвующие в рассмотрении обращений, обеспечивают обработку и хранение персональных данных об обратившихся в местную администрацию граждан, в соответствии с законодательством Российской Федерации о персональных данных.

III. Административные процедуры

3.1. Последовательность административных процедур:

- прием и первичная обработка обращений граждан;
- регистрация обращений граждан;
- рассмотрение обращения Главой местной администрации;
- направление обращения исполнителю;
- подготовка ответа исполнителем, направление запроса;
- организация приема граждан при необходимости;
- оформление и отправка ответа на обращение.

3.2. Прием и первичная обработка обращений.

3.2.1. Основанием для начала административных процедур является поступление обращения гражданина в местную администрацию или её структурное подразделение.

3.2.2. Обращение может поступить в структурные подразделения одним из следующих способов:

- почтовым отправлением;
- по электронной почте admiralokrug@mail.ru;
- посредством факсимильной связи;
- нарочным;
- доставлением лично гражданином.

3.3. Требования к оформлению обращения:

3.3.1. В письменном обращении должны содержаться следующие сведения:

- наименование органа самоуправления, в который направляется письменное обращение, либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;
- фамилия, имя, отчество гражданина, направляющего обращение (последнее – при наличии);
- почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- изложение сути предложения, заявления или жалобы;
- личная подпись и дата.

3.3.2. В случае необходимости в подтверждении указанных в обращении доводов к обращению прилагаются документы и материалы либо их копии. Документы либо их копии, которые имеют для гражданина ценность или необходимы ему для дальнейшей защиты своих прав, в случае, если он настаивает на их возвращении, должны быть возвращены гражданину, при этом специалист организационно-административного отдела вправе изготовить и оставить в своем распоряжении копии возвращаемых документов и материалов.

3.3.3. Для приема обращений по электронной почте обращения направляются по адресу admiralokrug@mail.ru. Обращение распечатывается на бумажном носителе и дальнейшая работа с ним ведется как с письменным обращением.

3.3.4. Факсимильные письменные обращения в местную администрацию направляются по телефонному номеру: 8 (812) 312-13-83;

3.3.5. Специалист, ответственный за прием документов:

- проверяет правильность адресации корреспонденции;
- поступившие с письмом документы (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение, фотографии и другие приложения к письму) подкалывает под скрепку после текста письма, затем подкалывает конверт;
- в случае отсутствия в почтовом конверте обращения составляет справку следующего содержания: «Письма в адрес местной администрации нет» с датой и личной подписью, которую прилагает к поступившим документам, документы возвращает заявителю с уведомлением о невозможности рассмотрения обращения в связи с его отсутствием;
- составляет акт в двух экземплярах на письма, поступившие с денежными знаками, ценными бумагами, на заказные письма с уведомлением, в которых при вскрытии не обнаружилось письменного обращения, а также в случаях, когда в конвертах обнаружена недостача документов, указанных авторами в описях на ценные письма. После чего один экземпляр акта приобщается к полученным документам и передается вместе с ними на рассмотрение Главе местной администрации. Второй экземпляр акта после рассмотрения Главой местной администрации с сопроводительным письмом, подписанным Главой местной администрации, посылается отправителю;
- при приеме в местной администрации письменного обращения непосредственно от гражданина, по его просьбе на втором экземпляре принятого обращения делает отметку с указанием даты приема обращения и регистрационного номера и сообщается контактный телефон (телефон для справок по обращениям граждан);
- ошибочно (не по адресу) присланные письма возвращает на почту не вскрытыми.

3.3.6. Специалист, ответственный за прием документов, получив обращение, вызывающее подозрение (по весу, размеру, форме, имеющее неровности, заклеенное липкой лентой и т.п.), не вскрывая конверт, сообщает об этом своему руководителю и принимает необходимые меры безопасности.

3.3.7. Ордена, медали, удостоверения к ним, паспорта, трудовые книжки, сберкнижки и другие документы возвращаются заявителю.

3.3.8. Работа с электронными обращениями (поступившими с использованием сети Интернет) ведется в порядке, установленном настоящим Регламентом.

Основаниями для отказа в рассмотрении электронного обращения могут являться:

- а) отсутствие адреса для ответа;
- б) поступление нескольких дубликатов уже

принятого электронного сообщения в течение рабочего дня;

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

3.3.9. Письменный ответ местной администрации на электронное обращение направляется по почтовому адресу, указанному в обращении, если при подаче обращения заявитель изъявил желание получить ответ в письменном виде, а если заявитель изъявил желание получить ответ в электронном виде, то он направляется по электронному адресу, указанному в обращении.

3.3.10. Срок выполнения административной процедуры по приему и первичной обработке обращений – 1 рабочий день.

3.3.11. Результатом выполнения административной процедуры является передача обращения на регистрацию.

3.4. Регистрация обращений.

3.4.1. Организация работы с письменными и устными обращениями граждан, поступающими на имя Главы местной администрации, осуществляется организационно-административным отделом местной администрации.

3.4.2. Работа с обращениями граждан, поступающими в адрес структурных подразделений местной администрации, осуществляется непосредственно структурным подразделением местной администрации, в которое поступило такое обращение.

3.4.3. Регистрация обращений осуществляется ежедневно в журнале учёта входящей корреспонденции местной администрации. Специалист, ответственный за регистрацию обращений:

- Читает обращение, выделяет основные вопросы, поставленные заявителем, определяет вид обращения (заявление, предложение, жалоба), тематику в соответствии с классификатором.
- Регистрирует обращение путем заполнения журнала учёта входящей корреспонденции местной администрации (Приложение № 1).
- На лицевой стороне первого листа письма в левом нижнем углу проставляет штамп с указанием даты его поступления и регистрационным номером, состоящий из двух частей: порядковый номер в журнале учёта входящей корреспонденции местной администрации и соответствующий номер по номенклатуре дел (например: 291).
- Проверяет обращение на повторность. Повторные обращения регистрируются так же, как и первичные, но в журнале регистрации обращений делается отметка «Повторное».

Повторными считаются обращения, поступившие в местную администрацию от одного и того же лица по одному и тому же вопросу:

- если гражданин не удовлетворен данным ему ответом по первоначальному заявлению;
- если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством Российской Федерации срок рассмотрения и ответ заявителю не дан.

Не считаются повторными:

- обращения одного и того же лица, но по разным вопросам;
- обращения, в которых содержатся новые вопросы или дополнительные сведения.

При поступлении дубликата обращения при регистрации в соответствующем поле журнала учёта входящей корреспонденции местной администрации делает отметку о поступлении дубликата. Дубликат обращения – обращение заявителя, являющееся копией предыдущего обращения, либо экземпляр обращения по одному и тому же вопросу и в интересах одного и того же лица. Дубликату обращения присваивается номер первоначального обращения с указанием порядкового номера дубликата (например: 291-1, 291-2).

• Коллективные обращения граждан регистрирует в общем порядке. Коллективное обращение – обращение двух или более лиц, а также обращение, принятое на митинге или собрании и подписанное организаторами или участниками митинга, собрания. Коллективное обращение регистрирует на гражданина, чья подпись стоит в обращении первой, если в обращении не указано кому именно нужно дать ответ.

3.4.4. Срок выполнения процедуры – 2 дня.

3.4.5. На зарегистрированном обращении или сопроводительном письме к обращению (при наличии) на лицевой стороне первого листа в правом верхнем углу в свободном от текста поле ставится штамп «Входящий № ____ от « ____ » _____ 2 ____ г.», где специалистом указывается дата регистрации обращения и регистрационный входящий номера обращения.

3.4.6. Результатом выполнения административной процедуры является передача обращения на рассмотрение Главе местной администрации.

3.5. Рассмотрение обращения Главой местной администрации.

3.5.1. Основанием для начала административной процедуры является регистрация обращения.

3.5.2. Глава местной администрации рассматривает обращения граждан ежедневно.

3.5.3. При рассмотрении обращений граждан Глава местной администрации принимает следующие решения:

- о принятии обращения к рассмотрению или оставлении его без рассмотрения;
- об определении должностных лиц ответственных за исполнение обращения;
- о передаче обращения для рассмотрения или учета в другие государственные органы, органы местного самоуправления или организации по компетенции, в этом случае сотрудниками организационно-административного отдела направляется по компетенции.

Если гражданин направляет заявление о прекращении рассмотрения его обращения, должностное лицо, рассматривающее обращение, вправе прекратить дальнейшую работу по обращению.

3.5.4. Глава местной администрации знакомится с содержанием обращения и прилагаемыми документами, накладывает резолюцию, которая содержит:

- фамилии и инициалы должностных лиц, которым дается поручение;
- лаконично сформулированный текст поручения;
- порядок и срок исполнения;
- подпись;
- дату.

Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения. Ответственным является исполнитель, который указан в резолюции первым.

3.5.5. Решение о взятии обращения на контроль принимает Глава местной администрации. При этом он указывает в резолюции: «Для мер» или «Для подготовки ответа».

На контроль берутся:

- обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан;
- обращения по вопросам, имеющим большое общественное значение;
- обращения, поступившие через вышестоящие организации и поставленные в них на контроль.

3.5.6. Если вопрос находится в компетенции муниципального предприятия или учреждения, обращение направляется туда на рассмотрение.

3.5.7. Срок выполнения процедуры – 1 день.

3.5.8. Результатом выполнения административной процедуры является передача обращения на исполнение в орган или должностному лицу.

3.6. Направление обращения исполнителю.

3.6.1. Основанием для начала административной процедуры является наложение руководителем резолюции и определение должностных лиц ответственных за исполнение обращения, ответственных за подготовку ответа на обращение.

3.6.2. После рассмотрения обращения и определения Главой местной администрации должностных лиц ответственных за исполнение, обращения возвращаются в организационно-административный отдел.

3.6.3. Специалист организационно-административного отдела передаёт обращение должностным лицам ответственным за исполнение с отметкой этого должностного лица в журнале учёта входящей корреспонденции местной администрации.

3.6.4. Если обращение, по мнению исполните-

ля, направлено не по компетенции, он вместе с мотивированной запиской в двухдневный срок возвращает его руководителю, давшему поручение, указывая при этом структурное подразделение, в которое, по его мнению, следует направить обращение.

3.6.5. Не допускается передача обращений граждан должностными лицами местной администрации исполнителям без предварительной отметки в организационно-административном отделе, а также переадресация обращения, направленного Главой местной администрации, исполнителям минуя должностное лицо, давшее поручение.

3.6.6. Срок выполнения процедуры – 2 дня.

3.6.7. Результатом выполнения административной процедуры является передача обращения исполнителю.

3.7. Подготовка ответа исполнителем, направление запроса.

3.7.1. Основанием для начала процедуры является получение исполнителем обращения с наложенной резолюцией руководителя.

3.7.2. Должностные лица местной администрации при рассмотрении обращений граждан в пределах их полномочий обязаны:

- обеспечивать объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение;
- в случае необходимости, запрашивать в установленном порядке необходимые для рассмотрения обращения документы;
- в случае необходимости, создавать комиссию для проверки фактов, изложенных в обращении, в том числе с выездом на место;
- принимать меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- давать письменные ответы по существу поставленных в обращении вопросов;
- систематически анализировать и обобщать поступающие обращения граждан, принимать управленческие решения по устранению причин нарушения прав и законных интересов граждан.

3.7.3. По обращениям граждан, принятым к рассмотрению, исполнитель проводит проверку по указанным в обращении фактам, осуществляет сбор информации и документов.

3.7.4. Для получения необходимой информации исполнитель имеет право направить запрос на официальном бланке (Приложение № 2).

3.7.5. В исключительных случаях и в случае направления запроса Глава местной администрации вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней. В этом случае исполнитель готовит служебную записку на имя Главы местной администрации с просьбой о продлении, указывая причину продления, в случае направления запроса, прикладывает его копию. Гражданин, направивший обращение, обязательно уведомляется о продлении срока рассмотрения путём направления ему письма.

3.7.6. Если Глава местной администрации дает поручение нескольким исполнителям, контроль за сроками исполнения, а также подготовку ответа заявителю осуществляет ответственный исполнитель, который указан в поручении первым, соисполнители обязаны в течение первой половины отведенного на исполнение поручения срока предоставить ему информацию для подготовки общего ответа, согласно резолюции руководителя и своей компетенции.

3.7.7. Если Глава местной администрации поручает исполнителю направить ответ на обращение гражданина, на рассмотрение ему дается 30 дней. Если Глава местной администрации поручает исполнителю представить информацию по вопросам, поставленным в обращении, исполнитель должен подготовить ее в течение первой половины срока, отведенного на исполнение поручения.

3.7.8. При резолюции Главы местной администрации «Для рассмотрения и подготовки ответа», «Для мер» уведомление граждан о принятых мерах производит Глава местной администрации, ответ гражданину дается за подписью Главы местной администрации.

Уведомление граждан о принятых мерах по письму с резолюциями Главы местной администрации «Для рассмотрения и ответа», «Для ответа»

осуществляет исполнитель, ответ гражданину дается за подписью Главы местной администрации.

Ответы на обращения готовятся только на официальном бланке Администрации (Приложение № 2).

3.7.9. Текст ответа составляется в официальном стиле без употребления служебных аббревиатур. Ответ на обращение гражданина должен содержать достоверную, юридически обоснованную информацию по каждому изложенному в нем вопросу. При необходимости приводится ссылка на законодательные и иные нормативные правовые акты Российской Федерации.

3.7.10. Если ответ возвращен на доработку, исполнитель обязан доработать его в 3-х дневный срок.

3.7.11. Ответы на обращения предоставляются в организационно-административный отдел не позже, чем за 2 дня до окончания срока исполнения. Контрольная дата обращений, поступивших через вышестоящие организации, определяется по дате, указанной во входящем регистрационном штампе.

3.7.12. Срок выполнения процедуры не более 30 дней от даты регистрации обращения.

3.7.13. Результатом выполнения процедуры является передача обращения с подготовленным ответом и всеми необходимыми приложениями в организационно-административный отдел.

3.8. Организация личного приема.

3.8.1. Основанием для начала административной процедуры является обращение гражданина в местную администрацию и её структурные подразделения.

3.8.2. Личный прием граждан Главой местной администрации и специалистами структурных подразделений местной администрации проводится в соответствии с графиком (Приложение № 3).

3.8.3. На личный прием к Главе местной администрации и к специалистам структурных подразделений местной администрации заявители заходят в порядке очереди.

3.8.4. После беседы и ознакомления с документами посетителя должностное лицо, ведущее прием, принимает решение по обращению:

- об удовлетворении обращения;
- о передаче обращения для рассмотрения в структурные подразделения или учреждения местной администрации, при этом в резолюции указывается исполнитель, действия, которые необходимо предпринять, и сроки исполнения;
- об отклонении обращения или разъяснении, при этом заявителю сообщаются причины отказа, даются ссылки на закон, разъясняются соответствующие положения закона.

3.8.5. Допускается одновременный прием нескольких посетителей по одному вопросу по их просьбе.

3.8.6. Если в ходе личного приема изложенные гражданином факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно. Содержание устного обращения, а также результаты его рассмотрения заносятся в учетную карточку.

3.8.7. В случае, если во время личного приема граждан решение поставленных вопросов невозможно, к рассмотрению принимается письменное обращение гражданина. В остальных случаях заявителю дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов. Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат обязательной регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим регламентом.

3.8.8. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ранее ему был дан ответ по существу поставленных в нем вопросов.

3.8.9. По окончании приема Глава местной администрации доводит до сведения заявителя свое решение или информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению. При необходимости гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

3.8.10. Результатом выполнения административной процедуры является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин,

либо направление поручения руководителя, ведущего прием, по рассмотрению обращения гражданина на исполнение.

3.9. Оформление и отправка ответа на обращение.

3.9.1. Основанием для начала административной процедуры является передача обращения с подготовленным ответом в организационно-административный отдел.

3.9.2. Специалистом организационно-административного отдела осуществляется проверка правильности подготовки ответа исполнителем. Ответ на обращение должен соответствовать следующим требованиям:

- фамилия, имя, отчество и почтовый адрес должны соответствовать указанным гражданином в обращении;
- стиль ответа должен быть официальным, деловым;
- в ответе должны быть даны разъяснения на все поставленные вопросы;
- в случае необходимости к ответу должны прилагаться все необходимые документы: ответы на запросы, акты, приложения;
- если обращение рассматривалось с выездом на место, это должно быть отражено в ответе;
- ответ должен быть оформлен на официальном бланке и за подписью Главы местной администрации;
- в левом нижнем углу должна быть указана фамилия исполнителя, его телефон и адрес электронной почты (при наличии);
- исполнитель должен готовить необходимое число экземпляров ответа;
- исправления в ответах не допускаются.

3.9.3. Ответы, не соответствующие требованиям к оформлению документов, возвращаются исполнителю для доработки в течение рабочего дня.

3.9.4. В зависимости от содержания ответа Глава местной администрации ставит обращение на контроль или списывает его в дело, о чем специалистом организационно-административного отдела делается отметка в журнале учёта входящей корреспонденции. Исполнитель уведомляется о постановке обращения на контроль с указанием контрольного срока.

3.9.5. В случае необходимости, указанный срок контроля может быть продлен до окончательного решения вопроса при обязательном наличии письменного обоснования (служебной записки). При продлении срока проверки по обращению указываются причины продления срока и срок, в течение которого оно будет разрешено. При поступлении ответов о выполнении обещания, обращение снимается с контроля. Снять обращение с контроля имеет право Глава местной администрации, или лицо, в данный момент исполняющее его обязанности.

3.9.6. На угловом штампе бланка, на котором направляется ответ, указываются дата регистрации письма и регистрационный номер, состоящий из двух частей: порядковый номер в журнале учёта исходящей корреспонденции местной администрации (Приложение № 4) и соответствующий номер по номенклатуре дел (например: 127-19).

3.9.7. Ответы на обращения граждан отправляются специалистом организационно-административного отдела почтовым отправлением не реже трёх раз в неделю. Допускается передача ответа на обращение нарочно, в этом случае специалистом общего отдела, выдавшим ответ, делается отметка в деле о том кому и когда выдан ответ, на копии ответа ставится подпись лица, получившего ответ.

3.9.8. Специалист организационно-административного отдела ставит в журнале учёта входящей корреспонденции дату фактического исполнения обращения и регистрационный номер согласно журналу учёта исходящей корреспонденции, делает отметку о закрытии дела в соответствии с направленным ответом:

- «удовлетворено» – приняты меры к полному или частичному восстановлению прав и законных интересов заявителя;
- «разъяснено» – даны разъяснения по заданному в обращении вопросу;
- «поставлено на контроль» – исполнение обращения контролируется до выполнения данных в ответе обещаний в указанные сроки;

«к исполнению» – обращение направлено для разрешения и ответа заявителю в другое ведомство по принадлежности, исполнение его не контролируется;

«отказано» – требования заявителя, изложенные в обращении, признаны необоснованными; «проработано» – специалисты подготовили информацию ответственному исполнителю или согласовали подготовленный ответ.

3.9.9. Подлинник обращения, прилагаемые документы и копия ответа остаются в общем отделе, в котором зарегистрировано обращение.

3.9.10. Срок выполнения процедуры – 2 дня.

3.9.11. Результатом выполнения процедуры является направление гражданину ответа на обращение.

IV. Контроль правомерности принятых решений по предоставлению муниципальной услуги

4.1. Основанием для исполнения административной процедуры по контролю правомерности принятых решений предоставления муниципальной услуги является выборочная проверка по правомерности принятых решений.

4.2. Ответственным за выполнение данной административной процедуры является специалист, назначенный Распоряжением местной администрации.

4.3. Время выполнения процедуры по проверке правомерности принятых решений составляет не более 10 дней со дня начала плановой проверки в соответствии с принятым графиком проверок.

4.4. Результатами выполнения данной процедуры являются:

- выявление неправомерно принятых решений по предоставлению муниципальной услуги, и других ошибок (нарушений) в работе должностных лиц местной администрации, учувствовавших в предоставлении муниципальной услуги;
- рекомендации соответствующим специалистам местной администрации, участвующим в предоставлении муниципальной услуги по устранению выявленных неправомерно принятых решений и ошибок;
- 4.5. По результатам проверки составляется соответствующая справка, в которой отражаются:
 - цель проверки;
 - количество проверенных решений;
 - количество выявленных ошибок (нарушений);
 - данные по неправомерно принятым решениям (Ф.И.О. получателя муниципальной услуги, № дела, характер ошибки (нарушения);
 - рекомендации и сроки по устранению выявленных ошибок (нарушений).
- 4.6. Специалист, назначенный Распоряжением местной администрации, осуществляет контроль над устранением должностными лицами, участвующими в предоставлении муниципальной услуги, выявленных ошибок (нарушений).

V. Порядок обжалования действий (бездействия) должностных лиц и решений, принятых в ходе предоставления муниципальной. Формы жалобы на действия должностных лиц

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

5.2. Граждане, имеющие право на предоставление муниципальной услуги, в соответствии с настоящим регламентом вправе обжаловать в досудебном порядке:

- отказ в приеме обращения в местную администрацию;
- отказ заявителю в предоставлении услуги;
- необоснованное затягивание установленных настоящим административным регламентом сроков осуществления административных процедур, а также другие действия (бездействие) и решения местной администрации;

5.3. Необоснованное затягивание установленных настоящим регламентом сроков осуществления административных процедур (оказания услуг), а также другие действия (бездействие) и решения должностных местной администрации, участвующих в предоставлении муниципальной услуги мо-

гут быть обжалованы гражданами на приеме у Главы местной администрации, а также в суде.

5.4. 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.

5.5. В устной форме жалобы рассматриваются по общему правилу в ходе личного приема граждан Главой местной администрации.

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

5.7. Письменная жалоба может быть подана в ходе личного приема в соответствии с графиком личного приема, либо направлена по почте, или передана ответственному за работу с обращениями граждан сотруднику местной администрации.

5.8. В письменной жалобе гражданин указывает:

- наименование органа, в который направляется письменная жалоба;
- свою фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии);
- 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 получению.

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.

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

Для рассмотрения претензий заявителем формируется комиссия по рассмотрению жалоб на предоставление муниципальных услуг (далее – Комиссия).

5.10. По результатам рассмотрения жалобы на действия (бездействие) и решения, осуществляемые (принимаемые) в ходе предоставления муниципальной услуги, Глава местной администрации:

- признает правомерными действия (бездействие) и решения в ходе предоставления муниципальной услуги;
- признает действия (бездействие) и решения неправомерными и определяет меры, которые должны быть приняты с целью устранения допущенных нарушений.

Результатом рассмотрения жалобы может быть полное, частичное удовлетворение заявленных претензий либо отказ в их удовлетворении с обоснованием причин.

5.11. Каждый гражданин имеет право получить, а местная администрация и её должностные лица обязаны ему 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.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1
к административному регламенту предоставления муниципальной услуги
«Рассмотрение обращений граждан и юридических лиц»

**ЖУРНАЛ УЧЁТА ВХОДЯЩЕЙ КОРРЕСПОНДЕНЦИИ
МЕСТНОЙ АДМИНИСТРАЦИИ МО АДМИРАЛТЕЙСКИЙ ОКРУГ**

Левая сторона журнала

Рег. (Вход.) №	Дата поступления	Отправитель		Краткое содержание	Количество листов	
		исх. № и дата отправителя	Ф.И.О. или наименование организации		Основного док-та	Приложения

Правая сторона журнала

Ответственный исполнитель	Расписка в получении документа и дата	Исх. № ответа	Куда подшит документ		Примечание
			№ дела и тома	№ страниц	

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2
к административному регламенту предоставления
муниципальной услуги
«Рассмотрение обращений граждан и юридических лиц»

ПРИЛОЖЕНИЕ № 3
к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Рассмотрение обращений граждан и юридических лиц»



МЕСТНАЯ АДМИНИСТРАЦИЯ
МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
МУНИЦИПАЛЬНЫЙ ОКРУГ
АДМИРАЛТЕЙСКИЙ ОКРУГ

190000, САНКТ-ПЕТЕРБУРГ,
УЛ. ДЕКАБРИСТОВ, 18
ТЕЛ: 314-96-60, ТЕЛ/ФАКС: 312-31-83
E-mail: admiralokrug@mail.ru

ИСХ. № _____ ОТ _____

НА ВХ. № _____ ОТ _____

2-3 интервала

ЗАГЛОВОК, шрифт – 12
Не более 48 знаков в длину
Не более 4 срок в высоту

2-3 интервала

ТЕКСТ

Абзац – 1,25 см
Левое поле – не менее 3 см
Правое поле – не менее 1 см
Верхнее и нижнее поля – не менее 2 см
Шрифт письма – 12 – 14 размер

2-3 интервала

Глава местной администрации
МО Адмиралтейский округ

(Имя, Отчество, Фамилия
Главы местной администрации)

ФИО
(812) 312-31-83
admiralokrug@mail.ru

- Исполнитель в нижнем левом углу, шрифт – 10-9

**ГРАФИК
ЛИЧНОГО ПРИЁМА ГРАЖДАН
МУНИЦИПАЛЬНЫМИ СЛУЖАЩИМИ
МЕСТНОЙ АДМИНИСТРАЦИИ
МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
МУНИЦИПАЛЬНЫЙ ОКРУГ АДМИРАЛТЕЙСКИЙ ОКРУГ**

Глава местной администрации муниципального образования муниципальный округ Адмиралтейский округ	Вторник Четверг Перерыв	11:00-13:00 11:00-13:00 13:00-14:00
Начальник организационно- административного отдела	Понедельник - четверг Пятница Перерыв	10:00-18:00 10:00-17:00 13:00-14:00
Начальник отдела экономического развития и социальной защиты	Вторник Среда Перерыв	10:00-13:00 15:00-17:30 13:00-14:00
Главный специалист по опеке и попечительству	Вторник Четверг Перерыв	14:00-17:00 10:00-13:00 13:00-14:00
Главный специалист по опеке и попечительству	Вторник Четверг Перерыв	14:00-17:00 10:00-13:00 13:00-14:00
Главный специалист по благоустройству организационно- административного отдела	Вторник Перерыв	10:00-13:00 13:00-14:00
Ведущий специалист по благоустройству организационно- административного отдела	Четверг Пятница Перерыв	14:00-17:00 14:00-17:00 13:00-14:00

ПРИЛОЖЕНИЕ № 4
к административному регламенту предоставления муниципальной услуги
«Рассмотрение обращений граждан и юридических лиц»

**ЖУРНАЛ УЧЁТА ИСХОДЯЩЕЙ КОРРЕСПОНДЕНЦИИ
МЕСТНОЙ АДМИНИСТРАЦИИ МО АДМИРАЛТЕЙСКИЙ ОКРУГ**

Левая сторона журнала

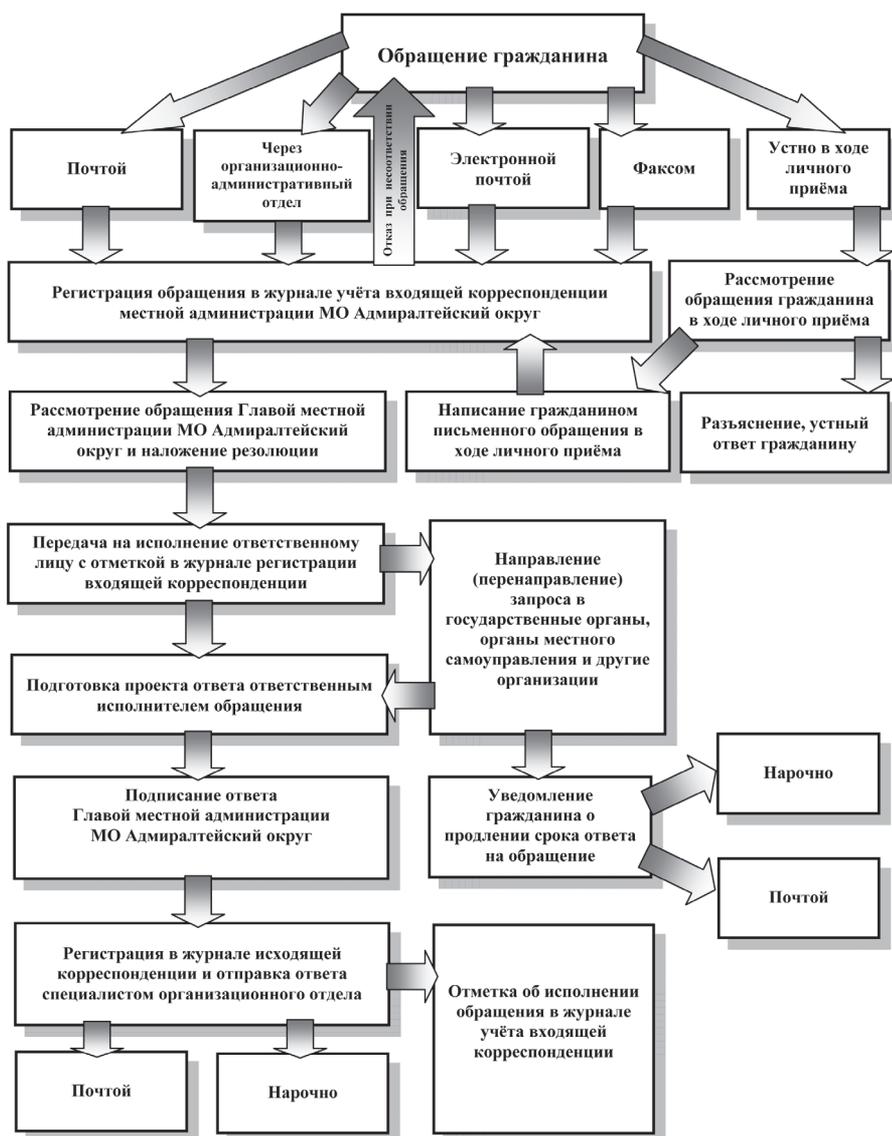
Рег. № (Исх.)	Дата регистрации	Ф.И.О. или наименование адресата	Краткое содержание	Количество листов	
				Основного док-та	Приложения

Правая сторона журнала

Ответственный исполнитель	Вх. № и дата исполняемого обращения	Вид отправки	Примечание

ПРИЛОЖЕНИЕ № 5
к административному регламенту предоставления муниципальной услуги
«Рассмотрение обращений граждан и юридических лиц»

БЛОК-СХЕМА
последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан и юридических лиц»



ПОСТАНОВЛЕНИЕ № 57

**Санкт-Петербург
от « 29 » июня 2011 года**

**«Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги
«Консультирование потребителей по вопросам защиты прав потребителей»»**

В целях реализации Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», в соответствии с Постановлением местной Администрации внутригородского муниципального образования муниципальный округ Адмиралтейский округ Санкт-Петербурга от 13 мая 2011 года № 40 «О порядке разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг местной администрацией внутригородского муниципального образования муниципальный округ Адмиралтейский округ Санкт-Петербурга», местная Администрация внутригородского муниципального образования муниципальный округ Адмиралтейский округ Санкт-Петербурга **постановляет:**

1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги «Консультирование потребителей по вопро-

сам защиты прав потребителей», согласно приложению №1 к настоящему Постановлению.

2. Направить настоящее Постановление в электронном виде в адрес Администрации Адмиралтейского района Санкт-Петербурга для включения в реестр государственных и муниципальных услуг.

3. Опубликовать настоящее Постановление в ближайшем выпуске газеты «Адмиралтейский вестник».

4. Настоящее Постановление вступает в силу со дня его официального опубликования (обнародования).

5. Контроль за исполнением настоящего Постановления возложить на Главу местной Администрации внутригородского муниципального образования муниципального округа Адмиралтейский округ Санкт-Петербурга.

**Глава местной Администрации МО Адмиралтейский округ
А.А. Никитин**

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1

*к Постановлению местной Администрации внутригородского
муниципального образования муниципальный округ
Адмиралтейский округ Санкт-Петербурга
от «29» июня 2011 года № 57*

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ
«КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПО ВОПРОСАМ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ»**

I. Общие положения

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Консультирование потребителей по вопросам защиты прав потребителей» (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 муниципальный округ Адмиралтейский округ (далее – местная администрация) в области предоставления гражданам муниципальной услуги по рассмотрению жалоб потребителей по вопросам, регулируемым законодательством о защите прав потребителей.

1.2. Настоящий Административный регламент предоставления муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативно-правовыми актами:

- Конституцией Российской Федерации (Собрание законодательства Российской Федерации, 26.01.2009 г., № 4, ст. 445);
- Федеральным законом Российской Федерации от 6 октября 2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» («Российская газета» № 202, 08.10.2003 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 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации», 2006, № 19, ст. 2060);
- Федеральным законом от 27 июля 2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 31, ст. 3448);
- Законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» (Собрание законодательства Российской

Федерации, 2006, № 31 (ч. 1), ст. 3439; № 43, ст. 4412; № 48, ст. 4943);

- Законом Российской Федерации от 27 апреля 1993 г. № 4866-1 «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан» («Российская газета», № 89, 12.05.1993);
- Законом Санкт-Петербурга от 23.09.2009 № 420-79 «Об организации местного самоуправления в Санкт-Петербурге» (ст. 10) («Санкт-Петербургские ведомости», № 179, 24.09.2009);
- Уставом муниципального образования муниципальный округ Адмиралтейский округ («Адмиралтейский Вестник» № 11 (187) за октябрь 2008 года);
- Постановлением местной Администрации внутригородского муниципального образования муниципальный округ Адмиралтейский округ от 13 мая 2011 года № 40 «О порядке разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг местной администрацией внутригородского муниципального образования муниципальный округ Адмиралтейский округ Санкт-Петербурга».

1.3. Оказание муниципальной услуги осуществляется структурным подразделением местной администрации, уполномоченным производить прием и регистрацию заявлений и обращений и профильными специалистами местной администрации, а также сотрудниками структурных подразделений Санкт-Петербургского государственного учреждения «ГУ МФЦ» (далее – СПб ГУ «МФЦ»).

1.4. Получателями муниципальной услуги являются потребители – жители муниципального образования муниципальный округ Адмиралтейский округ, обратившиеся лично либо через законных представителей и (или) направившие индивидуальные и (или) коллективные письменные обращения (жалобы) и имеющие намерение заказать или приобрести либо заказывающие, приобретающие или использующие товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

1.5. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:
– Законом от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О

защите прав потребителей» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 31 (ч. 1), ст. 3439; № 43, ст. 4412; № 48, ст. 4943) (далее – Закон);

– Постановлением Правительства РФ от 15 августа 1997 года № 1036 «Об утверждении Правил оказания услуг общественного питания» («Собрание законодательства РФ», 25.08.1997, № 34, ст. 3980);

– Постановлением Правительства РФ от 19 января 1998 года № 55 «Об утверждении Правил продажи отдельных видов товаров, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации» («Собрание законодательства РФ», 26.01.1998, № 4, ст. 482);

– Постановление Правительства РФ от 06.05.2011 № 354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов» («Собрание законодательства РФ», 30.05.2011, № 22, ст. 3168);

– Постановлением Правительства РФ от 11 апреля 2001 года № 290 «Об утверждении Правил оказания услуг (выполнения работ) по техническому обслуживанию и ремонту автомобильного транспорта» («Собрание законодательства РФ», 23.04.2001, № 17, ст. 1712);

– Постановлением Правительства РФ от 15 августа 1997 года № 1025 «Об утверждении Правил бытового обслуживания населения в Российской Федерации» («Собрание законодательства РФ», 25.08.1997, № 34, ст. 3979);

II. Требования к порядку предоставления муниципальной услуги

2.1. Конечным результатом предоставления муниципальной услуги является:

- 1) рассмотрение по существу всех поставленных в обращении (жалобе) вопросов, принятие по ним необходимых мер (консультирование; оказание помощи при написании претензии, искового заявления в суд; осуществление мероприятий

по проверке фактов, изложенных в обращении (жалобе); направление письменного ответа по существу обращения (жалобы); в случае выявления по жалобе потребителя товаров (работ, услуг) ненадлежащего качества, а также опасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды извещение об этом федеральных органов исполнительной власти, осуществляющих контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг);

2) письменное уведомление о переадресовании обращения (жалобы) в соответствующие органы (в случае, если вопросы в обращении (жалобе) не подпадают под действие Закона «О защите прав потребителей»), в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении (жалобе) вопросов;

3) ответ на устное обращение (жалобу), поступившее в ходе личного приема потребителя и если изложенные гражданином факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, о чем делается запись в журнале регистрации устных обращений (жалоб).

2.2. Порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги.

Информация о муниципальной услуге предоставляется получателям муниципальной услуги непосредственно в помещениях местной администрации, а также с использованием средств телефонной связи, электронного информирования, вычислительной и электронной техники, посредством размещения на официальных сайтах в сети Интернет муниципального образования муниципальный округ Адмиралтейский округ и учреждений, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, в средствах массовой информации, издания информационных материалов (брошюр, буклетов и т.д.).

2.2.1. Адреса, справочные телефоны для консультаций граждан и график работы местной администрации и организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги:

Местная администрация муниципального образования муниципальный округ Адмиралтейский округ:

- 1) Адрес: 190000, СПб., ул. Декабристов, д.18;
- 2) Телефон/Факс: 312-31-83;
- 3) Электронная почта: admiralokrug@mail.ru;
- 4) Часы приема: Пн. – Чт. 9.30 – 18.00, Пят. 9.30 – 17.00 (с 13.00 до 14.00 перерыв на обед)

Карта-схема месторасположения местной администрации и учреждений, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, содержится на официальном сайте муниципального образования муниципальный округ Адмиралтейский округ в сети Интернет www.admiralokrug.ru.

Сведения о номерах телефонов для справок местной администрации и учреждений, осуществляющих предоставления гражданам размещаются на официальных сайтах местной администрации и учреждений, участвующих в предоставлении настоящей муниципальной услуги.

2.2.2. Консультация по процедуре предоставления муниципальной услуги осуществляется структурным подразделением местной администрации, уполномоченным производить прием и регистрацию заявлений и обращений:

- при личном обращении;
- по телефону **312-31-83**;
- по электронной почте: admiralokrug@mail.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 консульта-

ции 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;
- 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 получателя муниципальной услуги, включая обращение по электронной почте, по номерам телефонов для справок, размещается на официальных сайтах, в средствах массовой информации, в раздаточных информационных материалах (брошюрах, буклетах и т.п.), на информационных стендах местной администрации и структурных подразделений СПб ГУ «МФЦ».

Информация о процедуре предоставления муниципальной услуги предоставляется бесплатно. Информирование получателей муниципальной услуги о порядке предоставления услуги осуществляется муниципальными служащими местной администрации, а также сотрудниками структурных подразделений СПб ГУ «МФЦ», участвующими 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 муниципальными служащими местной администрации, а также сотрудниками структурных подразделений СПб ГУ «МФЦ», участвующими в предоставлении муниципальной услуги, с учетом времени подготовки ответа заявителю в срок, как правило, не превышающий 30 дней с момента регис-

трации 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 местной администрации и организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги.

Муниципальные служащие местной администрации, а также сотрудники структурных подразделений СПб ГУ «МФЦ», участвующие 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 муниципального образования муниципальный округ Адмиралтейский округ в сети Интернет содержится следующая информация:

- Наименование муниципальной услуги – консультирование потребителей по вопросам защиты прав потребителей;
 - перечень структурных подразделений и муниципальных служащих местной администрации, а также организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги;
 - график (режим) работы структурных подразделений и муниципальных служащих местной администрации, а также организаций, осуществляющих прием и консультации заявителей по вопросам предоставления муниципальной услуги;
 - адреса местной администрации и организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги;
 - контактная информация о структурных подразделениях и муниципальных служащих местной администрации, а также организациях, участвующих в предоставлении муниципальной услуги;
 - порядок предоставления 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 муниципальному служащему, участвующему в предоставлении муниципальной услуги.
- Стенды (вывески), содержащие информацию о графике (режиме) работы структурных подразделений и муниципальных служащих местной администрации размещаются при входе в помещения местной администрации и в структурные подразделения СПб ГУ «МФЦ».

2.2.6. За предоставлением муниципальной услуги заявители обращаются в местную администрацию или в структурные подразделения СПб ГУ «МФЦ».

2.3. Перечень документов, предоставляемых заявителями для получения муниципальной услуги, и порядок их представления:

- 2.3.1. При личном обращении граждан, имеющих право на получение муниципальной услуги, представляются:
 - заявление по форме, указанной в Приложении № 1;
 - документ, удостоверяющий его личность (паспорт);
 - кассовый или товарный чек, либо иной документ, удостоверяющий факт и условия заключения договора купли-продажи товара или оказания платной услуги.

2.3.2. При обращении представителя гражданина, имеющего право на получение муниципальной услуги, дополнительно представляются:

- заявление по форме, указанной в Приложении № 1;
- паспорт либо иной документ, удостоверяющий личность представителя гражданина, имеющего право на получение муниципальной услуги;
- документы, подтверждающие полномочия представителя;
- кассовый или товарный чек, либо иной документ, удостоверяющий факт и условия заключения договора купли-продажи товара или оказания платной услуги.

2.4. Сроки предоставления муниципальной услуги по рассмотрению жалоб потребителей по вопросам, регулируемым законодательством о защите прав потребителей.

2.4.1. Допустимые сроки предоставления муниципальной услуги:

- а) решения о предоставлении муниципальной услуги должны быть приняты в течение 5 дней со дня обращения со всеми необходимыми документами.
- б) решения об отказе в предоставлении муниципальной услуги должны быть приняты в течение 5 дней со дня обращения со всеми необходимыми документами.

2.4.2. Допустимые сроки прохождения отдельных административных процедур:

Регистрация входящих документов, направление Главе местной администрации (его заместителю) – 1 день;

Рассмотрение документов и направление задания в структурное подразделение местной администрации для исполнения – 1 день;

Подготовка ответа заявителю с разъяснением положений действующего законодательства о правах потребителей, способах защиты прав, органов государственной власти, правомочных принимать меры, направленные на восстановление прав потребителей, порядке обращения в указанные органы. При наличии согласия заявителя, направление копии обращения в общество по защите прав потребителей и органы государственной власти, правомочные проводить проверку соблюдения законодательства о защите прав потребителей – 15 дней.

Подписание ответа заявителю – 1 день;

Регистрация ответа – 1 день;

Выдача ответа заявителю (либо направление почтой) – 1 день.

2.4.3. Допустимые сроки выдачи документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги:

- а) решения о предоставлении муниципальной услуги должны быть направлены заявителям в течение 10 дней со дня принятия указанного решения.
- б) решения об отказе в предоставлении муниципальной услуги должны быть направлены заявителям в течение 10 дней со дня принятия указанного решения.

2.4.4. Допустимые сроки ожидания в очереди при подаче и получении документов заявителями (при условии равномерного обращения заявителей в течение приемного времени):

- а) срок ожидания в очереди при подаче заявления и документов на предоставление муниципальной услуги не должен превышать 30 минут;

2.4.5. Средняя продолжительность приема (приемов) заявителя муниципальным служащим местной администрации (ответственным специалистом) составляет 25 минут.

2.4.6. Оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги нет.

2.5. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

- а) непредставление заявителем документов, указанных в п. 2.3.

б) предоставление заявления и документов неуполномоченным лицом;

в) недостоверность представленных заявителем документов, указанных в п. 2.3.

2.6. Муниципальная услуга по рассмотрению жалоб потребителей по вопросам, регулируемым законодательством о защите прав потребителей, предоставляется на безвозмездной основе.

2.7. Оказание муниципальной услуги гражданам может осуществляться муниципальными служащими местной администрации и работниками учреждений, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, и (или) другими специалистами, обладающими необходимыми знаниями, опытом работы и привлекаемыми для предоставления муниципальной услуги.

Местная администрация предусматривает возможность обращения заявителей за получением муниципальной услуги в СПб ГУ «МФЦ», в случае если предоставление муниципальной услуги на базе СПб ГУ «МФЦ» повышает качество и доступность муниципальной услуги для заявителей.

Предоставление муниципальной услуги на базе СПб ГУ «МФЦ» осуществляется в соответствии с принципом «одного окна», посредством однократного обращения заявителя с соответствующим запросом.

2.8. Муниципальные служащие местной администрации и работники учреждений, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, при предоставлении муниципальной услуги руководствуются положениями настоящего регламента.

2.9. Муниципальные служащие местной администрации и работники учреждений, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, несут персональную ответственность за исполнение административных процедур и соблюдение сроков, установленных настоящим регламентом.

2.10. Требования к организации предоставления муниципальной услуги.

График предоставления муниципальной услуги формируется с учетом графика (режима) работы местной администрации, который приведен в пункте 2.2.1. настоящего Регламента или в соответствии с учетом графика работы территориальных подразделений СПб ГУ «МФЦ».

Время предоставления перерыва для отдыха и питания служащих устанавливается правилами внутреннего трудового распорядка местной администрации и территориальных подразделений СПб ГУ «МФЦ». График 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.

Муниципальный служащий местной администрации или сотрудник территориального подразделения СПб ГУ «МФЦ», 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 муниципального служащего местной администрации или сотрудника территориального подразделения СПб ГУ «МФЦ», осуществляющих функцию по предоставлению муниципальной услуги, и согласовывает с ними предполагаемую дату предоставления муниципальной услуги.

Справочные телефоны местной администрации или учреждения, участвующего в предоставлении муниципальной услуги приведены в пункте 2.2.1. настоящего Регламента.

2.11. Требования к местам, предназначенным для предоставления муниципальной услуги на базе местной администрации.

2.11.1. Рабочие места специалистов, предос-

тавляющих муниципальную услугу, оборудуются необходимой мебелью, персональными компьютерами и другой оргтехникой, позволяющей организовать предоставление муниципальной услуги в полном объеме.

2.11.2. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о гражданах, Главой местной администрации и структурными подразделениями местной администрации одновременно ведется прием только одного гражданина, за исключением случаев коллективных обращений.

2.11.3. Места предоставления муниципальной услуги должны быть оборудованы системами кондиционирования (охлаждения и нагревания) воздуха, средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

2.11.4. В помещениях для предоставления муниципальной услуги на видном месте располагаются схемы размещения средств пожаротушения и путей эвакуации.

2.11.5. В местах предоставления муниципальной услуги предусматривается оборудование доступных мест общественного пользования (туалетов).

2.11.6. Вход в помещение, в котором располагается местная администрация, оборудуется информационной табличкой (вывеской) «Местная Администрация внутригородского муниципального образования Санкт-Петербурга муниципальный округ Адмиралтейский округ».

2.11.7. Места получения информации о предоставлении муниципальной услуги оборудуются информационными стендами, телефонной связью и копировальной техникой.

2.11.8. Для ожидания гражданами приема, а также для заполнения необходимых для предоставления муниципальной услуги документов отводятся места, оборудованные стульями, столами (стойками) для возможности оформления документов, которые обеспечиваются писчей бумагой, ручками, бланками документов.

2.11.9. Вход и передвижение по помещениям, в которых проводится прием граждан, не должны создавать затруднений для лиц с ограниченными возможностями.

2.12. Требования к оборудованию мест предоставления муниципальной услуги на базе территориальных подразделений СПб ГУ «МФЦ».

Помещения для предоставления муниципальной услуги размещаются на нижних этажах зданий, оборудованных отдельным входом, или в отдельно стоящих зданиях. На территории, прилегающей к ним, оборудуются места для парковки автотранспортных средств.

Вход и выход из помещения для предоставления муниципальной услуги оборудуются 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, оргтехники, аудио- и видеотехники), канцелярскими принадлежностями, информационными и методическими материалами, наглядной информацией, стульями и столами, а также системами кондиционирования (охлаждения и нагрева) 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.

Рабочие места служащих оборудуются средствами сигнализации (стационарными «тревожными кнопками» или переносными multifunctionalными брелоками-коммуникаторами).

Места нахождения местной администрации или учреждений, участвующих в предоставлении муниципальной услуги приведены в пункте 2.2.1. настоящего Регламента и на официальном сайте муниципального образования муниципальный округ Адмиралтейский округ в сети Интернет.

2.13. Показатели доступности и качества муниципальной услуги:

2.13.1. При рассмотрении обращения в местной администрации гражданин имеет право:

а). получать муниципальную услугу своевременно и в соответствии с настоящим Административным регламентом предоставления муниципальной услуги;

б). получать полную, актуальную и достоверную информацию о порядке предоставления муниципальной услуги, в том числе в электронной форме;

в). получать муниципальную услугу в электронной форме, если это не запрещено законом, а также в иных формах, предусмотренных законодательством Российской Федерации, по выбору заявителя;

г). представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

д). знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, 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;

е). получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, уведомление о переадресации письменного обращения в соответствующий орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

ж). обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действия (бездействие) должностных лиц местной администрации в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

з). обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

2.13.2. Специалист, ответственный за рассмотрение конкретного обращения:

а). обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение;

б). запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

в). принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

г). уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

2.12.1. Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений в местной администра-

ции являются:

а). полнота ответов на все поставленные в обращении вопросы и принятие необходимых мер в соответствии с законодательством Российской Федерации;

б). достоверность предоставляемой гражданам информации о ходе рассмотрения обращения;

в). полнота информирования заявителей о ходе рассмотрения обращения;

г). наглядность форм предоставляемой информации об административных процедурах;

д). удобство и доступность получения гражданами информации о порядке предоставления муниципальной услуги.

2.13. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме:

2.13.1. Обеспечение доступа граждан к сведениям о предоставляемой муниципальной услуге на официальном сайте внутригородского муниципального образования Санкт-Петербурга муниципальный округ Адмиралтейский округ в информационно-коммуникационной сети Интернет (далее – официальный сайт): <http://admiralokrug.ru/>, а также на едином портале государственных и муниципальных услуг.

2.13.2. Обеспечение доступности для копирования и заполнения гражданами в электронной форме запроса и иных документов, необходимых для получения муниципальной услуги.

2.13.3. Обеспечение возможности подачи гражданином письменного обращения и иных документов, необходимых для получения муниципальной услуги, с использованием официального сайта, либо единого портала государственных и муниципальных услуг.

2.13.4. Обеспечение возможности получения гражданином сведений о ходе выполнения запроса о предоставлении муниципальной услуги.

2.13.5. Обеспечение возможности получения гражданином с использованием официального сайта, единого портала государственных и муниципальных услуг результатов предоставления муниципальной услуги в электронной форме, за исключением случаев, когда такое получение запрещено федеральным законом.

Специалисты, участвующие в рассмотрении обращений, обеспечивают обработку и хранение персональных данных обратившихся в местную администрацию граждан, в соответствии с законодательством Российской Федерации о персональных данных.

III. Административные процедуры

3.1. Исполнение муниципальной услуги по консультированию потребителей по вопросам защиты прав потребителей 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 соответствующего документа – выписки, справки, договора и т.д. (в зависимости от муниципальной услуги);

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

Прием заявлений и проверка представленных документов

3.2. Основанием для начала исполнения административной процедуры по приему заявлений и проверке документов является обращение зая-

вителя (Приложение № 1) в местную администрацию с представлением полного комплекта документов, необходимых для предоставления гражданам муниципальной услуги.

3.3. Ответственным за выполнение данной административной процедуры является муниципальный служащий, который Распоряжением местной администрации делегирован на исполнение процедур по предоставлению данной муниципальной услуги (далее – специалист).

3.4. Результатами выполнения данной процедуры являются:

– проверка представленных заявителям заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги по рассмотрению жалоб потребителей по вопросам, регулируемым законодательством о защите прав потребителей, в том числе документов, удостоверяющих личность заявителя;

– прием документов от заявителей либо отказ в приеме документов;

– формирование пакета документов для оформления личного дела заявителя в случае принятия решения по предоставлению муниципальной услуги по выдаче архивных справок, выписок, копий архивных документов.

3.5. Формирование пакета документов для оформления личного дела заявителя в случае принятия положительного решения в следующем порядке:

– специалист устанавливает предмет обращения, проверяет документы, удостоверяющие личности заявителей, а также полномочия представителя;

– при приеме документов специалист осуществляет проверку представленных заявителями документов, а именно:

• наличие всех необходимых документов для принятия решения по предоставлению гражданам муниципальной услуги;

• правильность указанных в заявлении данных на их соответствие данным в представленных документах;

• отсутствие в заявлении и документах не достоверных исправлений и серьезных повреждений, наличие которых не позволяет однозначно толковать их содержание;

• при представлении заявителями оригинала документа и незаверенной копии документа специалист сверяет копии с подлинником каждого документа, заверяет каждую копию с расшифровкой фамилии, проставляя дату сверки копии и оригинала документа, либо штампом «Копия верна».

3.6. При отсутствии у заявителей необходимых документов или при несоответствии представленных документов требованиям данного регламента, специалист уведомляет заявителей о наличии выявленных обстоятельств, препятствующих приему представленных документов. В этом случае специалист объясняет заявителям суть выявленных несоответствий в представленных документах и предлагает принять меры по их устранению, указывая действия и их последовательность, которые должны совершить заявители. По просьбе заявителей специалист может указать перечень действий в письменном виде.

Регистрация документов в журнале регистрации заявлений и решений о предоставлении муниципальной услуги

3.7. Основанием для начала исполнения административной процедуры по регистрации документов в журнале регистрации является факт завершения административной процедуры по приему заявлений и проверке документов.

3.7.1. Получение документов от заявителя фиксируется в журнале регистрации.

3.7.2. Журнал регистрации должен содержать следующие сведения:

- порядковый номер;
- дату обращения;
- фамилию, имя, отчество;
- адрес места жительства;
- дату вынесения решения о предоставлении муниципальной услуги;
- примечание.

3.8. Журнал регистрации должен быть пронумерован, прошнурован, скреплен печатью, подписью Главы местной администрации. Нумерация в журнале регистрации ведется ежегодно, последовательно, начиная с первого номера со сквозной нумерацией. Все исправления в журнале регистрации должны быть оговорены надписью «Исправленному верить» и подтверждены печатью.

3.9. Специалист формирует пакет документов (включая заявление и документы, необходимые для принятия решений о предоставлении муниципальной услуги и последующего оформления личного дела заявителя).

3.10. Время выполнения данной административной процедуры составляет не более 10 минут.

Подготовка проекта решения о предоставлении муниципальной услуги

3.11. Основанием для начала исполнения административной процедуры по предоставлению муниципальной услуги является факт завершения административной процедуры по регистрации документов в журнале регистрации (Приложения № 2 и № 3).

3.12. Ответственными за выполнение данной административной процедуры являются специалисты организационно-административного отдела и профильные специалисты местной администрации.

3.13. Время выполнения данной процедуры составляет не более 5 дней.

Результатами данной процедуры являются: принятие решения о возможности исполнения запроса.

3.14. При подготовке проекта решения по предоставлению услуги специалист:

- проверяет данные заявителя и представленные им сведения;
- анализирует данные, представленные заявителем, с целью определения прав заявителя на получение муниципальной услуги в соответствии с действующими нормативными документами.

3.15. В случае отказа в предоставлении муниципальной услуги формирует отказное личное дело, в которое включаются проект решения об отказе в предоставлении заявителю муниципальной услуги.

3.16. Специалист, подготовивший проект решения, подписывает его и передает личное дело заявителя на проверку и согласование лицу, ответственному за данное направление работы.

IV. Контроль правомерности принятых решений по предоставлению муниципальной услуги

4.1. Основанием для исполнения административной процедуры по контролю правомерности принятых решений предоставления муниципальной услуги является выборочная проверка по правомерности принятых решений.

4.2. Ответственным за выполнение данной административной процедуры является специалист, назначенный Распоряжением местной администрации.

4.3. Время выполнения процедуры по проверке правомерности принятых решений составляет

не более 10 дней со дня начала плановой проверки в соответствии с принятым графиком проверок.

4.4. Результатами выполнения данной процедуры являются:

- выявление неправомерно принятых решений по предоставлению муниципальной услуги, и других ошибок (нарушений) в работе органа местного самоуправления внутригородского муниципального образования или учреждения, участвующего в предоставлении муниципальной услуги.
- рекомендации соответствующим отделам местной администрации или специалистам учреждения, участвующего в предоставлении муниципальной услуги по устранению выявленных неправомерно принятых решений и ошибок.

4.5. По результатам проверки составляется соответствующая справка, в которой отражаются:

- цель проверки;
- количество проверенных решений;
- количество выявленных ошибок (нарушений);
- данные по неправомерно принятым решениям (Ф.И.О. получателя муниципальной услуги, № личного дела, характер ошибки (нарушения);
- рекомендации и сроки по устранению выявленных ошибок (нарушений).

4.6. Специалист, назначенный Распоряжением местной администрации, осуществляет контроль над устранением специалистами, участвующими в предоставлении муниципальной услуги, выявленных ошибок (нарушений).

В случае выявления, в ходе проверок, фактов нарушения ответственными должностными лицами обязанностей по соблюдению административных процедур, в том числе сроков осуществления отдельных административных действий и / или фактов принятия необоснованных решений, такие должностные лица привлекаются к дисциплинарной и иной ответственности предусмотренной действующим законодательством.

V. Порядок обжалования действий (бездействия) должностных лиц и решений, принятых в ходе предоставления муниципальной услуги. Форма жалобы на действия должностных лиц

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

5.2. Граждане, имеющие право на предоставление муниципальной услуги, в соответствии с настоящим регламентом вправе обжаловать в досудебном порядке:

- отказ в приеме жалоб на нарушение прав потребителей;
- отказ заявителю в предоставлении услуги по рассмотрению жалоб потребителей по вопросам, регулируемым законодательством о защите прав потребителей;
- необоснованное затягивание установленных настоящим административным регламентом сроков осуществления административных процедур, а также другие действия (бездействие) и решения местной администрации;

5.3. Необоснованное затягивание установленных настоящим регламентом сроков осуществления административных процедур (оказания услуг), а также другие действия (бездействие) и решения должностных лиц местной администрации или учреждения, участвующего в предоставлении муниципальной услуги могут быть обжалованы гражданами на приеме у Главы местной администрации, а также в суде.

5.4. 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

законном порядке.

Жалоба (претензия) может быть подана в течение трех месяцев со дня, когда заявитель узнал или должен был узнать о нарушении своих прав.

5.5. В устной форме жалобы рассматриваются по общему правилу в ходе личного приема граждан Главой местной администрации.

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

5.7. Письменная жалоба может быть подана в ходе личного приема в соответствии с графиком личного приема, либо направлена по почте, или передана ответственному за работу с обращениями граждан специалисту местной администрации.

5.8. В письменной жалобе граждан указывается:

- наименование органа, в который направляется письменная жалоба,
 - свою фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии),
 - 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.

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

Для рассмотрения претензий заявителей формируется комиссия по рассмотрению жалоб на предоставление муниципальных услуг (далее – Комиссия).

5.10. По результатам рассмотрения жалобы на действия (бездействие) и решения, осуществляемые (принимаемые) в ходе предоставления муниципальной услуги, Глава местной администрации:

- а) признает правомерными действия (бездействие) и решения в ходе предоставления муниципальной услуги;
- б) признает действия (бездействие) и решения неправомерными и определяет меры, которые должны быть приняты с целью устранения допущенных нарушений.

Результатом рассмотрения жалобы может быть полное, частичное удовлетворение заявленных претензий либо отказ в их удовлетворении с обоснованием причин.

5.11. Каждый гражданин имеет право получить, а местная администрация и её должностные лица обязаны ему предоставить возможные 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.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1
к административному регламенту предоставления муниципальной услуги
«Консультирование потребителей по вопросам защиты прав потребителей»

Заявление принято:

_____ (дата)
и зарегистрировано
под № _____

В _____
(наименование органа местного самоуправления)

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 _____

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу

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

Заявление и документы

гр. _____

Принял « _____ » _____ 20__ г. № _____

Подпись специалиста _____

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2
к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Консультирование потребителей по вопросам защиты прав потребителей»

ЖУРНАЛ РЕГИСТРАЦИИ УСТНЫХ ЖАЛОБ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПО ВОПРОСАМ, РЕГУЛИРУЕМЫМ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВОМ О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ, ПОСТУПИВШИХ В АДРЕС МЕСТНОЙ АДМИНИСТРАЦИИ МО АДМИРАЛТЕЙСКИЙ ОКРУГ

Входящий номер обращения	Дата регистрации	Ф.И.О. обратившегося лица	Адрес обратившегося лица	Содержание обращения	Принятые меры

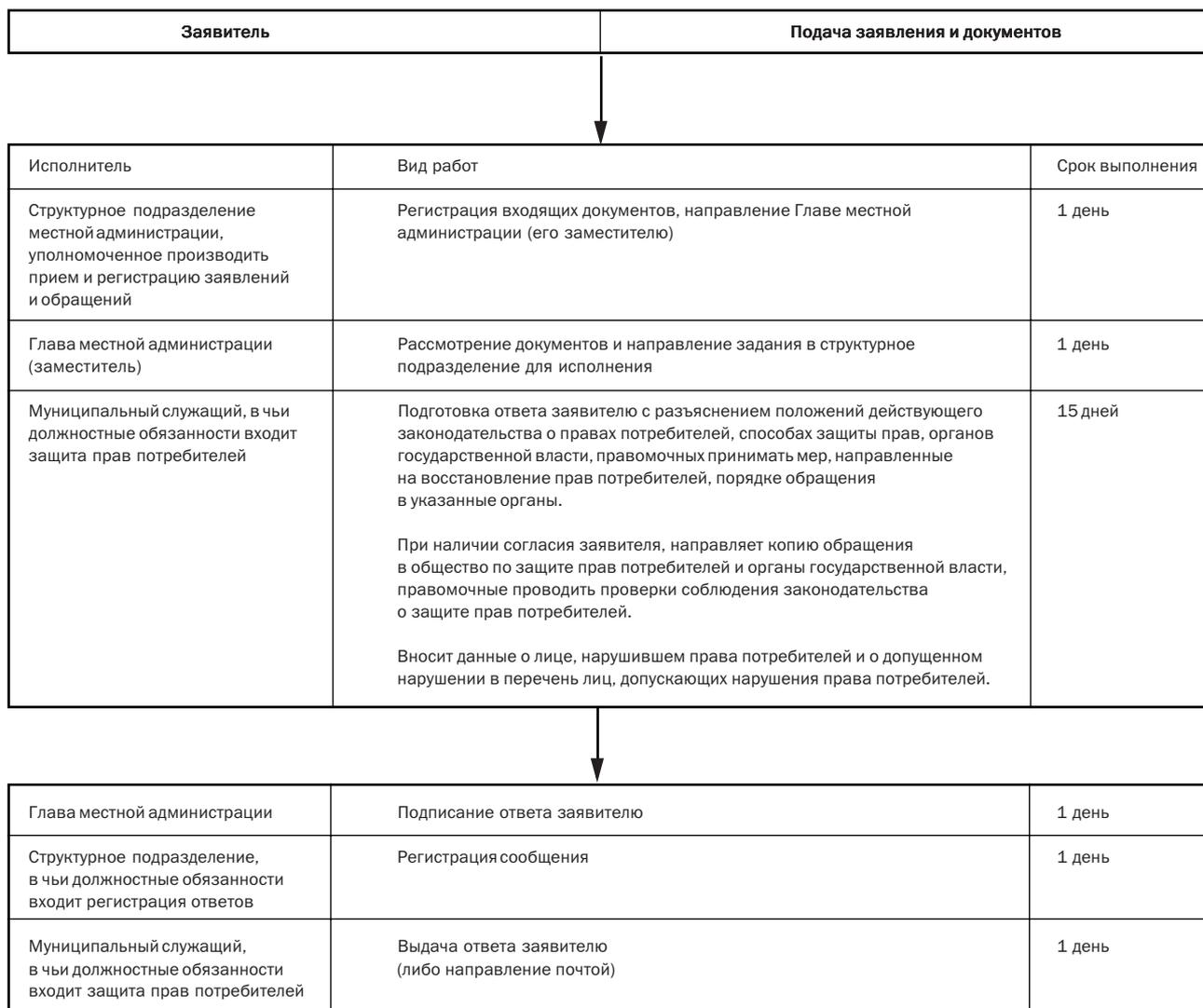
ПРИЛОЖЕНИЕ № 3
к административному регламенту предоставления муниципальной услуги
«Консультирование потребителей по вопросам защиты прав потребителей»

**ЖУРНАЛ
РЕГИСТРАЦИИ ПИСЬМЕННЫХ ЖАЛОБ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПО ВОПРОСАМ,
РЕГУЛИРУЕМЫМ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВОМ О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ, ПОСТУПИВШИХ В АДРЕС
МЕСТНОЙ АДМИНИСТРАЦИИ МО АДМИРАЛТЕЙСКИЙ ОКРУГ**

Входящий номер обращения	Дата поступления обращения	Краткое содержание обращения	Ф.И.О. и адрес обратившегося	Примечание

ПРИЛОЖЕНИЕ № 4
к административному регламенту предоставления муниципальной услуги
«Консультирование потребителей по вопросам защиты прав потребителей»

**БЛОК СХЕМА ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТИ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ДЕЙСТВИЙ
ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ
«КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПО ВОПРОСАМ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ»**



ПОСТАНОВЛЕНИЕ № 58

Санкт-Петербург
от « 29 » июня 2011 года

**«Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги
«Выдача религиозным группам подтверждений существования на территории муниципального образования»»**

В целях реализации Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», в соответствии с Постановлением местной Администрации внутригородского муниципального образования муниципальный округ Адмиралтейский округ Санкт-Петербурга от 13 мая 2011 года № 40 «О порядке разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг местной администрацией внутригородского муниципального образования муниципальный округ Адмиралтейский округ Санкт-Петербурга», местная Администрация внутригородского муниципального образования муниципальный округ Адмиралтейский округ Санкт-Петербурга **постановляет:**

1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги «Выдача религиозным группам подтверждений существо-

вания на территории муниципального образования», согласно приложению №1 к настоящему Постановлению.

2. Направить настоящее Постановление в электронном виде в адрес Администрации Адмиралтейского района Санкт-Петербурга для включения в реестр государственных и муниципальных услуг.

3. Опубликовать настоящее Постановление в ближайшем выпуске газеты «Адмиралтейский вестник».

4. Настоящее Постановление вступает в силу со дня его официального опубликования (обнародования).

5. Контроль за исполнением настоящего Постановления возложить на Главу местной Администрации внутригородского муниципального образования муниципального округа Адмиралтейский округ Санкт-Петербурга.

**Глава местной Администрации МО Адмиралтейский округ
А.А. Никитин**

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1

к Постановлению местной Администрации внутригородского муниципального образования муниципальный округ Адмиралтейский округ Санкт-Петербурга от «29» июня 2011 года № 58

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ «ВЫДАЧА РЕЛИГИОЗНЫМ ГРУППАМ ПОДТВЕРЖДЕНИЙ СУЩЕСТВОВАНИЯ НА ТЕРРИТОРИИ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ»

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Выдача религиозным группам подтверждений существования на территории муниципального образования» (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 муниципальный округ Адмиралтейский округ (далее – местная администрация) в области предоставления гражданам данной муниципальной услуги.

1.2. Настоящий Административный регламент предоставления муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативно-правовыми актами:

- Конституцией Российской Федерации (Собрание законодательства Российской Федерации, 26.01.2009 г., № 4, ст. 445);
- Федеральным законом Российской Федерации от 6 октября 2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» («Российская газета» № 202, 08.10.2003 г.);
- Федеральным законом Российской Федерации от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (Собрание законодательства Российской Федерации, N 31, 02.08.2010, ст.4179);
- Федеральным законом от 19.09.1997 № 125-ФЗ «О свободе совести и о религиозных объединениях» («Собрание законодательства РФ», 29.09.1997, N 39, ст. 4465);
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации», 2006, № 19, ст. 2060);
- Письмом Минюста РФ от 24.12.1997 «О применении законодательства о религиозных объединениях» (вместе с «Методическими рекомендациями по осуществлению органами юстиции контрольных функций в отношении религиозных

организаций», «Методическими рекомендациями о применении органами юстиции некоторых положений Федерального закона «О свободе совести и о религиозных объединениях») («Бюллетень Минюста РФ», № 7, 1998);

– Уставом муниципального образования муниципальный округ Адмиралтейский округ («Адмиралтейский Вестник» № 11 (187) за октябрь 2008 года);

– Постановлением местной Администрации внутригородского муниципального образования муниципальный округ Адмиралтейский округ от 13 мая 2011 года № 40 «О порядке разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг местной администрацией внутригородского муниципального образования муниципального округа Адмиралтейский округ Санкт-Петербурга».

1.3. Оказание муниципальной услуги осуществляется структурным подразделением местной администрации, уполномоченным производить прием и регистрацию заявлений и обращений и профильными специалистами местной администрации, а также сотрудниками структурных подразделений Санкт-Петербургского государственного учреждения «ГУ МФЦ» (далее – СПб ГУ «МФЦ»).

1.4. Получателями муниципальной услуги являются следующие категории граждан: юридические и физические лица, (далее – заявители).

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

От их имени могут действовать:

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

От имени заявителя (юридического лица) обращения, заявления и запросы (далее – запрос) могут подавать лица, действующие в соответствии с законом, иными правовыми актами и учредительными документами, без доверенностей; представители – в силу полномочий по доверенности

или договору. В предусмотренных законом случаях от имени заявителя (юридического лица) могут действовать его участники (учредители).

От имени заявителя (физического лица или индивидуального предпринимателя) обращения, заявления и запросы (далее – запросы) могут подавать сами граждане или их доверенные лица с предъявлением доверенности, оформленной в установленном порядке.

**II. ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**

2.1. Конечным результатом предоставления муниципальной услуги является выданный в течение 30 дней местной администрацией, руководствуясь требованиями закона, по письменному обращению граждан муниципального образования документ, подтверждающий существование религиозной организации на территории муниципального образования муниципальный округ Адмиралтейский округ (далее – МО Адмиралтейский округ).

Выдача религиозной группе подтверждения существования на территории муниципального образования не является регистрацией религиозной группы.

Форма документа (Свидетельство), подтверждающего существование религиозной организации на территории МО Адмиралтейский округ устанавливается Приложением № 2 к настоящему административному регламенту.

Местная администрация ведет реестр религиозных групп, которым выдано подтверждение существования на территории МО Адмиралтейский округ в соответствии с формой, установленной Приложением № 3 к настоящему административному регламенту.

2.2. Порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги.

Информация о муниципальной услуге предоставляется получателям муниципальной услуги непосредственно в помещениях местной администрации, а также с использованием средств телефонной связи, электронного информирования, вычислительной и электронной техники, посредством размещения на официальных сайтах в сети

Интернет муниципального образования муниципального округа Адмиралтейский округ и учреждений, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, в средствах массовой информации, издания информационных материалов (брошюр, буклетов и т.д.).

2.2.1. Адреса, справочные телефоны для консультаций граждан и график работы местной администрации и организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги:

Местная администрация муниципального образования муниципального округа Адмиралтейский округ:

- 1) Адрес: 190000, СПб., ул. Декабристов, д.18;
- 2) Телефон/Факс: 312-31-83;
- 3) Электронная почта: admiralokrug@mail.ru;
- 4) Часы приема: Пн. – Чт. 930 – 1800, Пят. 930 – 1700 (с 1300 до 1400 перерыв на обед)

Карта-схема месторасположения местной администрации и учреждений, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, содержится на официальном сайте муниципального образования муниципального округа Адмиралтейский округ в сети Интернет www.admiralokrug.ru.

Сведения о номерах телефонов для справок местной администрации и учреждений, осуществляющих предоставления гражданам размещаются на официальных сайтах местной администрации и учреждений, участвующих в предоставлении настоящей муниципальной услуги.

2.2.2. Консультация по процедуре предоставления муниципальной услуги осуществляется организационно-административным отделом местной администрации:

- при личном обращении;
- по телефону **312-31-83**;
- по электронной почте: admiralokrug@mail.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, отчества и должности специалиста, принявшего телефонный звонок;
- во время разговора специалист четко произ-

носит 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;
- 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, в раздаточных информационных материалах (брошюрах, буклетах и т.п.), на информационных стендах местной администрации и структурных подразделений СПб ГУ «МФЦ».

Информация о процедуре предоставления муниципальной услуги предоставляется бесплатно. Информирование получателей муниципальной услуги о порядке предоставления услуги осуществляется муниципальными служащими местной администрации, а также сотрудниками структурных подразделений СПб ГУ «МФЦ», участвующими 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 муниципальными служащими местной администрации, а также сотрудниками структурных подразделений СПб ГУ «МФЦ», участвующими 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 местной администрации и организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги.

Муниципальные служащие местной администрации, а также сотрудники структурных подразделений СПб ГУ «МФЦ», участвующие 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 муниципального образования муниципального округа Адмиралтейский округ в сети Интернет содержится следующая информация:

- наименование муниципальной услуги – выдача религиозным группам подтверждений существования на территории муниципального образования;
- перечень структурных подразделений и му-

ниципальных служащих местной администрации, а также организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги;

- график (режим) работы структурных подразделений и муниципальных служащих местной администрации, а также организаций, осуществляющих прием и консультации заявителей по вопросам предоставления муниципальной услуги;
 - адреса местной администрации и организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги;
 - контактная информация о структурных подразделениях и муниципальных служащих местной администрации, а также организациях, участвующих в предоставлении муниципальной услуги;
 - образец заполнения заявления на получение муниципальной услуги;
 - перечень категорий граждан, имеющих право на получение муниципальной услуги;
 - перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги;
 - основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги;
 - основания для отмены предоставления муниципальной услуги;
 - порядок записи на прием к муниципальному служащему, участвующему в предоставлении муниципальной услуги.
- Стенды (вывески), содержащие информацию о графике (режиме) работы структурных подразделений и муниципальных служащих местной администрации размещаются при входе в помещения местной администрации и в структурные подразделения СПб ГУ «МФЦ».

2.2.6. За предоставлением муниципальной услуги по выдаче религиозным группам подтверждений существования на территории муниципального образования заявителя обращаются в местную администрацию или в структурные подразделения СПб ГУ «МФЦ».

2.3. Для получения муниципальной услуги участники религиозной группы предоставляют в местную администрацию или структурное подразделение СПб ГУ «МФЦ» заявление о выдаче подтверждения существования религиозной группы (по форме, установленной Приложением № 1 к настоящему административному регламенту).

2.3.1. При личном обращении граждан, имеющих право на получение муниципальной услуги, предоставляется свидетельство о существовании религиозной группы.

2.3.2. При обращении представителя гражданина, имеющего право на получение муниципальной услуги, дополнительно представляются:

- паспорт либо иной документ, удостоверяющий личность представителя гражданина, имеющего право на получение муниципальной услуги;
- документы, подтверждающие полномочия представителя.

2.4. Сроки предоставления муниципальной услуги.

2.4.1. Допустимые сроки предоставления муниципальной услуги:

- а) решение о предоставлении муниципальной услуги должно быть принято в течение 30 дней со дня обращения со всеми необходимыми документами.
- б) решение об отказе в предоставлении муниципальной услуги должно быть принято в течение 10 дней со дня обращения со всеми необходимыми документами.

2.4.2. Допустимые сроки прохождения отдельных административных процедур:

- регистрация входящих документов, направление в Главе местной администрации (его заместителю) – 1 день;
- рассмотрение документов и направление задания в структурное подразделение для исполнения – 1 день;
- проверка наличия основания для выдачи религиозной группе подтверждения существования

на территории муниципального образования – 15 дней;

- подготовка документа о подтверждении существования (свидетельство) -10 дней;
- регистрация ответа – 1 день;
- выдача ответа заявителю (либо направленные почтой) – 1 день;
- подготовка ответа об отказе в выдаче подтверждений с указанием причин отказа – 10 дней;
- регистрация ответа – 1 день;
- выдача ответа заявителю (либо направленные почтой) – 1 день;

2.4.3. Допустимые сроки выдачи документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги:

а) решение о предоставлении муниципальной услуги должно быть направлено заявителям в течение 10 дней со дня принятия указанного решения.

б) решение об отказе в предоставлении муниципальной услуги должно быть направлено заявителям в течение 10 дней со дня принятия указанного решения.

2.4.4. Допустимые сроки ожидания в очереди при подаче и получении документов заявителем (при условии равномерного обращения заявителей в течение приемного времени):

а) срок ожидания в очереди при подаче заявления и документов на предоставление муниципальной услуги не должен превышать 30 минут;

2.4.5. Средняя продолжительность приема (приемов) заявителя муниципальным служащим местной администрации (ответственным специалистом) составляет 25 минут.

2.4.6. Оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги нет.

2.5. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

а) несоответствие объединения граждан признакам религиозной группы, установленным в определении религиозной группы.

б) не подтверждение факта существования религиозной группы на территории муниципального образования Адмиралтейский округ.

В случае предполагаемого противоречия деятельности религиозной группы Конституции Российской Федерации и законодательству Российской Федерации местная администрация выдает религиозной группе документ, подтверждающий существование религиозной группы на территории муниципального образования, а затем обращается в орган, уполномоченный осуществлять надзор за исполнением законодательства Российской Федерации о свободе совести и религиозных объединениях, с требованием о проверке соответствия деятельности религиозной группы законодательству Российской Федерации.

2.6. Муниципальная услуга по выдаче религиозным группам подтверждений существования на территории муниципального образования предоставляется на безвозмездной основе.

2.7. Оказание муниципальной услуги гражданам может осуществляться муниципальными служащими местной администрации и работниками учреждений, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, и (или) другими специалистами, обладающими необходимыми знаниями, опытом работы и привлекаемыми для предоставления муниципальной услуги.

Местная администрация предусматривает возможность обращения заявителей за получением муниципальной услуги в СПб ГУ «МФЦ», в случае если предоставление муниципальной услуги на базе СПб ГУ «МФЦ» повышает качество и доступность муниципальной услуги для заявителя.

Предоставление муниципальной услуги на базе СПб ГУ «МФЦ» осуществляется в соответствии с принципом «одного окна», посредством однократ-

ного обращения заявителя с соответствующим запросом.

2.8. Муниципальные служащие местной администрации и работники учреждений, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, при предоставлении муниципальной услуги руководствуются положениями настоящего регламента.

2.9. Муниципальные служащие местной администрации и работники учреждений, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, несут персональную ответственность за исполнение административных процедур и соблюдение сроков, установленных настоящим регламентом.

2.10. Требования к организации предоставления муниципальной услуги.

График предоставления муниципальной услуги формируется с учетом графика (режима) работы местной администрации, который приведен в пункте 2.2.1. настоящего Регламента или в соответствии с учетом графика работы территориальных подразделений СПб ГУ «МФЦ».

Время предоставления перерыва для отдыха и питания служащих устанавливается правилами внутреннего трудового распорядка местной администрации и территориальных подразделений СПб ГУ «МФЦ». График 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.

Муниципальный служащий местной администрации или сотрудник территориального подразделения СПб ГУ «МФЦ», 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 муниципального служащего местной администрации или сотрудника территориального подразделения СПб ГУ «МФЦ», осуществляющих функцию по предоставлению муниципальной услуги, и согласовывает с ними предполагаемую дату предоставления муниципальной услуги.

Справочные телефоны местной администрации или учреждения, участвующего в предоставлении муниципальной услуги приведены в пункте 2.2.1. настоящего Регламента.

2.11. Требования к местам, предназначенным для предоставления муниципальной услуги на базе местной администрации.

2.11.1. Рабочие места специалистов, предоставляющих муниципальную услугу, оборудуются необходимой мебелью, персональными компьютерами и другой оргтехникой, позволяющей организовать предоставление муниципальной услуги в полном объеме.

2.11.2. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о гражданах, Главой местной администрации и структурными подразделениями местной администрации одновременно ведется прием только одного гражданина, за исключением случаев коллективных обращений.

2.11.3. Места предоставления муниципальной услуги должны быть оборудованы системами кондиционирования (охлаждения и нагревания) воздуха, средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

2.11.4. В помещениях для предоставления муниципальной услуги на видном месте располагаются схемы размещения средств пожаротушения и путей эвакуации.

2.11.5. В местах предоставления муниципальной услуги предусматривается оборудование доступных мест общественного пользования (туалетов).

2.11.6. Вход в помещение, в котором располагается местная администрация, оборудуется информационной табличкой (вывеской) «Местная

Администрация внутригородского муниципального образования Санкт-Петербурга муниципальный округ Адмиралтейский округ».

2.11.7. Места получения информации о предоставлении муниципальной услуги оборудуются информационными стендами, телефонной связью и копировальной техникой.

2.11.8. Для ожидания гражданами приема, а также для заполнения необходимых для предоставления муниципальной услуги документов отводятся места, оборудованные стульями, столами (стойками) для возможности оформления документов, которые обеспечиваются писчей бумагой, ручками, бланками документов.

2.11.9. Вход и передвижение по помещениям, в которых проводится прием граждан, не должны создавать затруднений для лиц с ограниченными возможностями.

2.12. Требования к оборудованию мест предоставления муниципальной услуги на базе территориальных подразделений СПб ГУ «МФЦ».

Помещения для предоставления муниципальной услуги размещаются на нижних этажах зданий, оборудованных отдельным входом, или в отдельно стоящих зданиях. На территории, прилегающей к ним, оборудуются места для парковки автотранспортных средств.

Вход и выход из помещения для предоставления муниципальной услуги оборудуются 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.

Рабочие места служащих оборудуются средствами сигнализации (стационарными «тревожными кнопками» или переносными многофункциональными брелоками-коммуникаторами).

Места нахождения местной администрации или учреждений, участвующих в предоставлении муниципальной услуги приведены в пункте 2.2.1. настоящего Регламента и на официальном сайте муниципального образования Адмиралтейский округ в сети Интернет.

2.13. Показатели доступности и качества муниципальной услуги:

2.13.1. При рассмотрении обращения в местной администрации гражданин имеет право:

а). получать муниципальную услугу своевременно и в соответствии с настоящим Административным регламентом предоставления муниципальной услуги;

б). получать полную, актуальную и достоверную информацию о порядке предоставления муниципальной услуги, в том числе в электронной форме;

в). получать муниципальную услугу в электронной форме, если это не запрещено законом, а также в иных формах, предусмотренных законодательством Российской Федерации, по выбору заявителя;

г). представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

д). знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, 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;

е). получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, уведомление о переадресации письменного обращения в соответствующий орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

ж). обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действия (бездействие) должностных лиц местной администрации в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

з). обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

2.13.2 Специалист, ответственный за рассмотрение конкретного обращения:

а). обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение;

б). запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

в). принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

г). уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

2.12.1. Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений в местной администрации являются:

а). полнота ответов на все поставленные в обращении вопросы и принятие необходимых мер в соответствии с законодательством Российской Федерации;

б). достоверность предоставляемой гражданам информации о ходе рассмотрения обращения;

в). полнота информирования заявителей о ходе рассмотрения обращения;

г). наглядность форм предоставляемой информации об административных процедурах;

д). удобство и доступность получения гражданами информации о порядке предоставления муниципальной услуги.

2.13. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме:

2.13.1. Обеспечение доступа граждан к сведениям о предоставляемой муниципальной услуге на официальном сайте внутригородского муниципального образования Санкт-Петербурга муниципальный округ Адмиралтейский округ в информационно коммуникационной сети Интернет (далее – официальный сайт): <http://admiralokrugi.ru/>, а также на еди-

ном портале государственных и муниципальных услуг.

2.13.2. Обеспечение доступности для копирования и заполнения гражданами в электронной форме запроса и иных документов, необходимых для получения муниципальной услуги.

2.13.3. Обеспечение возможности подачи гражданином письменного обращения и иных документов, необходимых для получения муниципальной услуги, с использованием официального сайта, либо единого портала государственных и муниципальных услуг.

2.13.4. Обеспечение возможности получения гражданином сведений о ходе выполнения запроса о предоставлении муниципальной услуги.

2.13.5. Обеспечение возможности получения гражданином сведений об обращении на официальном сайте, единого портала государственных и муниципальных услуг результатов предоставления муниципальной услуги в электронной форме, за исключением случаев, когда такое получение запрещено федеральным законом.

Специалисты, участвующие в рассмотрении обращений, обеспечивают обработку и хранение персональных данных обратившихся в местную администрацию граждан, в соответствии с законодательством Российской Федерации о персональных данных.

III. Административные процедуры

3.1. 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 соответствующего документа – выписки, справки, договора и т.д. (в зависимости от муниципальной услуги);

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

Прием заявлений и проверка представленных документов

3.2. Основанием для начала исполнения административной процедуры по приему заявлений и проверке документов является обращение заявителя в местную администрацию с соответствующим заявлением (Приложение № 1).

3.3. Ответственным за выполнение данной административной процедуры является муниципальный служащий, который Распоряжением местной администрации делегирован на исполнение процедур по предоставлению муниципальной услуги по выдаче религиозным группам подтверждений существования на территории муниципального образования (далее – специалист).

3.4. Результатами выполнения данной процедуры являются:

- проверка представленных заявителям заявлений и документов, необходимых предоставления муниципальной услуги, в том числе документов, удостоверяющих личность заявителя;

- прием документов от заявителей либо отказ в приеме документов;

- формирование пакета документов для оформления дела в случае принятия решения по предоставлению муниципальной услуги.

3.5. Формирование пакета документов для оформления дела в случае принятия положительного решения осуществляется в следующем порядке:

- специалист устанавливает предмет обращения, проверяет документы, удостоверяющие личности заявителей, а также полномочия заявителей;

- при приеме документов специалист осуществляет проверку представленных заявителями документов, а именно:

- наличие всех необходимых документов для принятия решения по предоставлению гражданам муниципальной услуги в соответствии с требованиями настоящего регламента;

- правильность указанных в заявлении данных на их соответствие данным в представленных документах;

- отсутствие в заявлении и документах не удостоверенных исправлений и серьезных повреждений, наличие которых не позволяет однозначно толковать их содержание;

- при представлении заявителями оригинала документа и незаверенной копии документа специалист сверяет копии с подлинником каждого документа, заверяет каждую копию с расшифровкой фамилии, проставляя дату сверки копии и оригинала документа, либо штампом «Копия верна».

3.6. При отсутствии у заявителей необходимых документов или при несоответствии представленных документов требованиям, указанным в настоящем Административном регламенте, специалист уведомляет заявителей о наличии выявленных обстоятельств, препятствующих приему представленных документов. В этом случае специалист уведомляет заявителей суть выявленных несоответствий в представленных документах и предлагает принять меры по их устранению, указывая действия и их последовательность, которые должны совершить заявители. По просьбе заявителей специалист может указать перечень действий в письменном виде.

Регистрация документов в журнале регистрации заявлений и решений о предоставлении муниципальной услуги

3.7. Основанием для начала исполнения административной процедуры по регистрации документов в журнале регистрации является факт завершения административной процедуры по приему заявлений и проверке документов.

3.7.1. Получение документов от заявителя фиксируется в журнале регистрации.

3.7.2. Журнал регистрации должен содержать следующие сведения:

- порядковый номер;

- дату обращения;

- фамилию, имя, отчество;

- адрес места жительства;

- дату вынесения решения о предоставлении муниципальной услуги;

- примечание.

3.8. Журнал регистрации должен быть пронумерован, прошнурован, скреплен печатью, подпись Главы местной администрации. Нумерация в журнале регистрации ведется ежегодно, последовательно, начиная с первого номера со сквозной нумерацией. Все исправления в журнале регистрации должны быть оговорены надписью «Исправленному верить» и подтверждены печатью.

3.9. Специалист формирует пакет документов (включая заявление и документы, необходимые для принятия решений о предоставлении муниципальной услуги и последующего оформления личного дела заявителя).

3.10. Время выполнения данной административной процедуры составляет не более 10 минут.

Подготовка проекта решения о предоставлении муниципальной услуги

3.11. Основанием для начала исполнения административной процедуры по предоставлению муниципальной услуги является факт завершения административной процедуры по регистрации документов в журнале.

3.12. Ответственными за выполнение данной административной процедуры являются специалисты организационно-административного отдела местной администрации.

3.13. Время выполнения данной процедуры составляет не более 20 дней.

Результатами данной процедуры являются: принятие решения о выдаче религиозной группе подтверждения существования на территории МО Адмиралтейский округ, выдача религиозной группе Свидетельства (Приложение № 2) и внесение в реестр религиозных групп, которым выдано подтверждение существования на территории МО Адмиралтейский округ (Приложение № 3)

3.14. При подготовке проекта решения по предоставлению услуги специалист:

- проверяет данные заявителя и представленные им сведения;
- анализирует данные, представленные заявителем, с целью определения прав заявителя на получение муниципальной услуги в соответствии с действующими нормативными документами.

3.15. В случае отказа в предоставлении муниципальной услуги формирует отказное дело, в которое включаются проект решения об отказе в предоставлении заявителю муниципальной услуги.

3.16. Специалист, подготовивший проект решения, подписывает его и передает дело заявителя на проверку и согласование лицу, ответственному за данное направление работы.

3.17. После принятия решения о выдаче религиозной группе подтверждения существования на территории МО Адмиралтейский округ специалист выписывает Свидетельство (Приложение № 2) и вносит сведения о религиозной группе в реестр религиозных групп, которым выдано подтверждение существования на территории МО Адмиралтейский округ (Приложение № 3).

IV. Контроль правомерности принятых решений о предоставлении муниципальной услуги

4.1. Основанием для исполнения административной процедуры по контролю правомерности принятых решений предоставления муниципальной услуги является выборочная проверка по правомерности принятых решений.

4.2. Ответственным за выполнение данной административной процедуры является специалист, назначенный Распоряжением местной администрации.

4.3. Время выполнения процедуры по проверке правомерности принятых решений составляет не более 10 дней со дня начала плановой проверки в соответствии с принятым графиком проверки.

4.4. Результатами выполнения данной процедуры являются:

- выявление неправомерно принятых решений по предоставлению муниципальной услуги, и других ошибок (нарушений) в работе специалистов местной администрации или учреждения, участвующего в предоставлении муниципальной услуги.
- рекомендации соответствующим специа-

листам местной администрации или специалистам учреждения, участвующего в предоставлении муниципальной услуги по устранению выявленных неправомерно принятых решений и ошибок.

4.5. По результатам проверки составляется соответствующая справка, в которой отражаются:

- цель проверки;
- количество проверенных решений;
- количество выявленных ошибок (нарушений);
- данные по неправомерно принятым решениям (Ф.И.О. получателя муниципальной услуги, № личного дела, характер ошибки (нарушения));
- рекомендации и сроки по устранению выявленных ошибок (нарушений).

4.6. Специалист, назначенный Распоряжением местной администрации, осуществляет контроль над устранением специалистами, участвующими в предоставлении муниципальной услуги, выявленных ошибок (нарушений).

В случае выявления, в ходе проверок, фактов нарушения ответственными должностными лицами обязанностей по соблюдению административных процедур, в том числе сроков осуществления отдельных административных действий и / или фактов принятия необоснованных решений, такие должностные лица привлекаются к дисциплинарной и иной ответственности предусмотренной действующим законодательством.

V. Порядок обжалования действий (бездействия) должностных лиц и решений, принятых в ходе предоставления муниципальной услуги. Форма жалобы на действия должностных лиц

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

5.2. Граждане, имеющие право на предоставление муниципальной услуги, в соответствии с настоящим регламентом вправе обжаловать в досудебном порядке:

- отказ в приеме документов, необходимых для оказания муниципальной услуги по выдаче религиозным группам подтверждений существования на территории МО Адмиралтейский округ;
- отказ заявителю в предоставлении услуги по выдаче религиозным группам подтверждений существования на территории МО Адмиралтейский округ;
- отказ заявителю в предоставлении мотивированного решения по отказу в предоставлении услуги;
- необоснованное затягивание установленных настоящим административным регламентом сроков осуществления административных процедур (оказания услуг), а также другие действия (бездействие) и решения должностных лиц местной администрации или учреждения, участвующего в предоставлении муниципальной услуги могут быть обжалованы гражданами на приеме у Главы местной администрации, а также в суде.

5.3. Необоснованное затягивание установленных настоящим регламентом сроков осуществления административных процедур (оказания услуг), а также другие действия (бездействие) и решения должностных лиц местной администрации или учреждения, участвующего в предоставлении муниципальной услуги могут быть обжалованы гражданами на приеме у Главы местной администрации, а также в суде.

5.4. 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 те-

чение трех месяцев со дня, когда заявитель узнал или должен был узнать о нарушении своих прав.

5.5. В устной форме жалобы рассматриваются по общему правилу в ходе личного приема граждан Главой местной администрации.

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

5.7. Письменная жалоба может быть подана в ходе личного приема в соответствии с графиком личного приема, либо направлена по почте, или передана ответственному за работу с обращениями граждан специалисту местной администрации.

5.8. В письменной жалобе гражданин указывает:

- наименование органа, в который направляется письменная жалоба,
- свою фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии),
- 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 неправомерным,
- ставит личную подпись и дату.

Жалоба (претензия) регистрируется в течение 10 минут по ее получению.

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.

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

Для рассмотрения претензий заявителей формируется комиссия по рассмотрению жалоб на предоставление муниципальных услуг (далее – Комиссия).

5.10. По результатам рассмотрения жалобы на действия (бездействие) и решения, осуществляемые (принимаемые) в ходе предоставления муниципальной услуги, Глава местной администрации:

- а) признает правомерными действия (бездействие) и решения в ходе предоставления муниципальной услуги;
- б) признает действия (бездействие) и решения неправомерными и определяет меры, которые должны быть приняты с целью устранения допущенных нарушений.

Результатом рассмотрения жалобы может быть полное, частичное удовлетворение заявленных претензий либо отказ в их удовлетворении с обоснованием причин.

5.11. Каждый гражданин имеет право получить, а местная администрация и её должностные лица обязаны ему 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.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1
к административному регламенту предоставления муниципальной услуги
«Выдача религиозным группам подтверждений
существования на территории муниципального образования»

Главе местной администрации
муниципального образования муниципальный округ
Адмиралтейский округ Санкт-Петербурга

_____ (Ф.И.О.)

от _____
(фамилия, имя, отчество – разборчиво, полностью)
проживающего (ей) _____

_____ (адрес места жительства)

телефон домашний _____
рабочий _____

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу

Приложение: (указать перечень прилагаемых документов)

(Дата)

(подпись)

(Расшифровка подписи)

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2
к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Выдача религиозным группам подтверждений
существования на территории муниципального образования»

МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ МУНИЦИПАЛЬНЫЙ ОКРУГ АДМИРАЛТЕЙСКИЙ ОКРУГ САНКТ-ПЕТЕРБУРГА

«__» _____ 20__ год

Санкт-Петербург

СВИДЕТЕЛЬСТВО № ____ о существовании религиозной группы на территории муниципального образования муниципальный округ Адмиралтейский Санкт-Петербурга

Настоящим свидетельством, в соответствии со ст. 7 Федерального Закона № 125-ФЗ от 26.09.1997 года «О свободе совести и религиозных объединениях», подтверждается, что религиозная группа

(наименование религиозной группы)

существует на территории муниципального образования муниципальный округ Адмиралтейский округ Санкт-Петербурга.

Глава местной администрации
муниципального образования
муниципальный округ
Адмиралтейский округ
Санкт-Петербурга

(подпись)

_____ И.О.Фамилия

М.П.

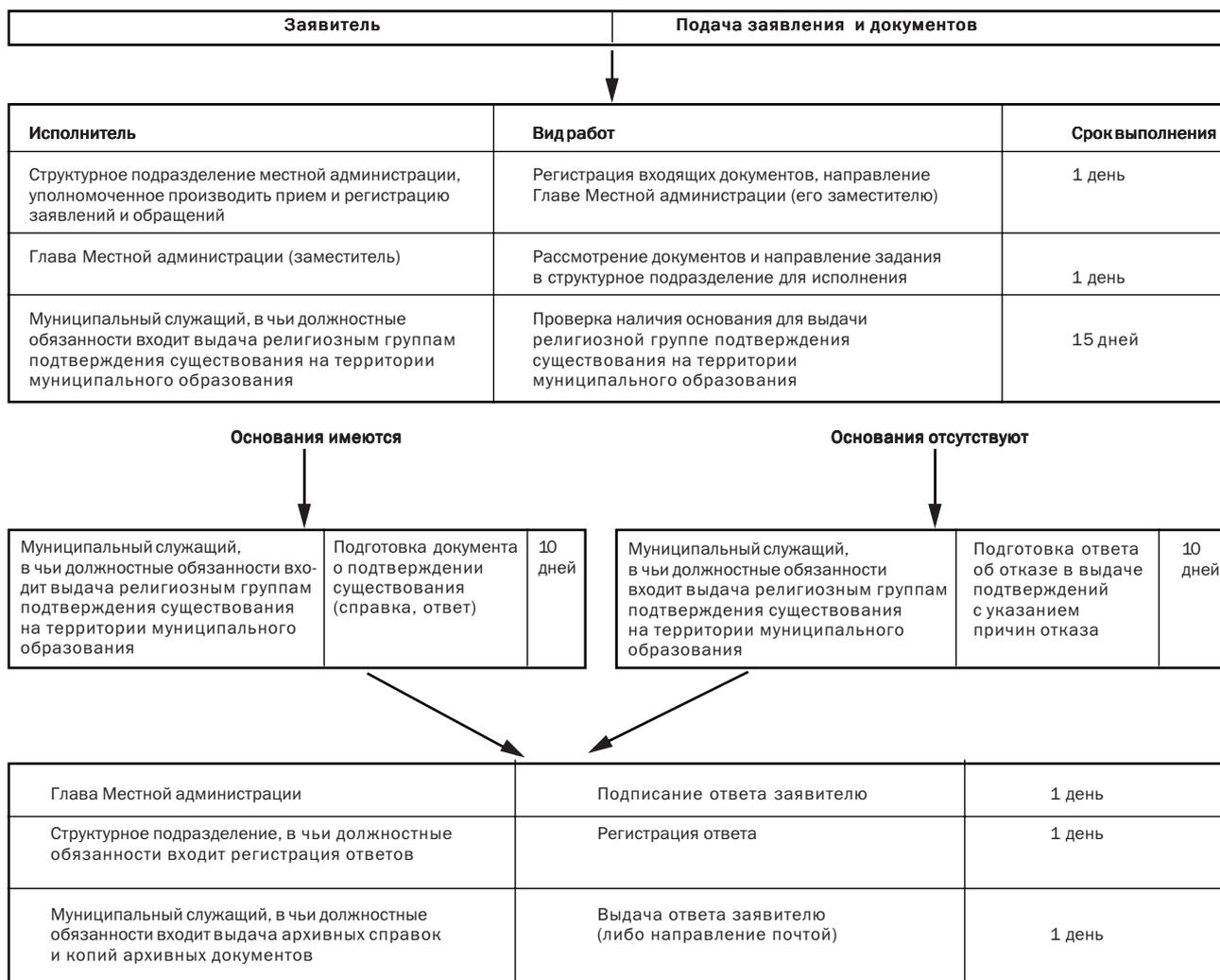
ПРИЛОЖЕНИЕ № 3
к административному регламенту предоставления муниципальной услуги
«Выдача религиозным группам подтверждений
существования на территории муниципального образования»

**РЕЕСТР РЕЛИГИОЗНЫХ ГРУПП, КОТОРЫМ ВЫДАНО ПОДТВЕРЖДЕНИЕ СУЩЕСТВОВАНИЯ
НА ТЕРРИТОРИИ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
МУНИЦИПАЛЬНЫЙ ОКРУГ АДМИРАЛТЕЙСКИЙ ОКРУГ САНКТ-ПЕТЕРБУРГА**

№ св-ва	Дата выдачи	Наименование религиозной группы	Адрес места нахождения	Контактная информация	Фамилия, имя, отчество руководителя

ПРИЛОЖЕНИЕ № 4
к административному регламенту предоставления муниципальной услуги
«Выдача религиозным группам подтверждений
существования на территории муниципального образования»

**БЛОК СХЕМА ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТИ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ДЕЙСТВИЙ ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ
«ВЫДАЧА РЕЛИГИОЗНЫМ ГРУППАМ ПОДТВЕРЖДЕНИЙ СУЩЕСТВОВАНИЯ НА ТЕРРИТОРИИ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ»**



ПОСТАНОВЛЕНИЕ № 59

Санкт-Петербург
от « 29 » июня 2011 года

**«Об утверждении административного регламента
предоставления муниципальной услуги
«Выдача разрешения на вступление в брак лицам,
достигшим возраста 16-ти лет»»**

В целях реализации Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», в соответствии с Постановлением местной Администрации внутригородского муниципального образования муниципальный округ Адмиралтейский округ Санкт-Петербурга от 13 мая 2011 года № 40 «О порядке разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальной услуги местной администрацией внутригородского муниципального образования муниципальный округ Адмиралтейский округ Санкт-Петербурга», местная Администрация внутригородского муниципального образования муниципальный округ Адмиралтейский округ Санкт-Петербурга **постановляет:**

1. Утвердить административный регламент предоставления муници-

пальной услуги «Выдача разрешения на вступление в брак лицам, достигшим возраста 16-ти лет», согласно приложению №1 к настоящему Постановлению.

2. Направить настоящее Постановление в электронном виде в адрес Администрации Адмиралтейского района Санкт-Петербурга для включения в реестр государственных и муниципальных услуг.

3. Опубликовать настоящее Постановление в ближайшем выпуске газеты «Адмиралтейский вестник».

4. Настоящее Постановление вступает в силу со дня его официального опубликования (обнародования).

5. Контроль за исполнением настоящего Постановления возложить на Главу местной Администрации внутригородского муниципального образования муниципальный округ Адмиралтейский округ Санкт-Петербурга.

**Глава местной Администрации МО Адмиралтейский округ
А.А. Никитин**

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1
к Постановлению местной Администрации
внутригородского муниципального образования
муниципальный округ Адмиралтейский округ Санкт-Петербурга
от «29» июня 2011 года № 59

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ
«ВЫДАЧА РАЗРЕШЕНИЯ НА ВСТУПЛЕНИЕ В БРАК ЛИЦАМ,
ДОСТИГШИМ ВОЗРАСТА 16-ТИ ЛЕТ»**

I. Общие положения

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Выдача разрешения на вступление в брак лицам, достигшим возраста 16-ти лет» (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 муниципальный округ Адмиралтейский округ (далее – местная администрация) в области предоставления гражданам данной муниципальной услуги.

1.2. Настоящий Административный регламент предоставления муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативно-правовыми актами:

- Конституцией Российской Федерации (Собрание законодательства Российской Федерации, 26.01.2009 г., № 4, ст. 445);

- Семейным Кодексом РФ от 08 декабря 1995 г. № 223-ФЗ («Собрание законодательства РФ», 01.01.1996, № 1, ст. 16);

- Федеральным законом Российской Федерации от 6 октября 2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» («Российская газета» № 202, 08.10.2003 г.);

- Федеральным законом Российской Феде-

рации 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 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (Собрание законодательства РФ, № 19, 08.05.2006, ст. 2060);

- Федеральным законом от 22 октября 1997 г. № 143-ФЗ «Об актах гражданского состояния» (Ред. от 28.07.2010 № 241-ФЗ) (Собрание законодательства РФ, № 47, 24.11.1997, ст. 5340.)

- Уставом муниципального образования муниципальный округ Адмиралтейский округ («Адмиралтейский Вестник» № 11 (187) за октябрь 2008 года);

- Постановлением местной Администрации внутригородского муниципального образования муниципальный округ Адмиралтейский округ от 13 мая 2011 года № 40 «О порядке разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг местной администрацией внутригородского муниципального образования муниципальный округ Адмиралтейский округ Санкт-Петербурга».

1.3. Оказание муниципальной услуги осуществляется структурным подразделением местной администрации, уполномоченным производить прием и регистрацию заявлений и обращений и профильными специалистами местной администрации, а также сотрудниками струк-

турных подразделений Санкт-Петербургского государственного учреждения «ГУ МФЦ» (далее – СПб ГУ «МФЦ»).

1.4. Получателями муниципальной услуги являются следующие категории граждан:

Получателями муниципальной услуги (далее – заявители) являются несовершеннолетние граждане, достигшие возраста 16 лет, зарегистрированные по месту жительства на территории муниципального образования муниципальный округ Адмиралтейский округ, имеющие основания для вступления в брак до достижения брачного возраста, граждане, желающие вступить в брак с несовершеннолетними, а также их законные представители.

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 доверенности, оформленной в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- б) законные представители.

II. Требования к порядку предоставления муниципальной услуги

2.1. Конечным результатом предоставления муниципальной услуги является:

- а) принятие решения о предоставлении му-

ниципальной услуги, в связи с чем, заявителям или их законным представителям выдается Постановление местной администрации «О разрешении на вступление в брак» в соответствии с Приложением № 5 к настоящему Административному регламенту;

2.2. Порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги.

Информация о муниципальной услуге предоставляется получателям муниципальной услуги непосредственно в помещениях местной администрации, а также с использованием средств телефонной связи, электронного информирования, вычислительной и электронной техники, посредством размещения на официальных сайтах в сети Интернет муниципального образования муниципальный округ Адмиралтейский округ и учреждений, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, в средствах массовой информации, изданиях информационных материалов (брошюр, буклетов и т.д.).

2.2.1. Адреса, справочные телефоны для консультаций граждан и график работы местной администрации и организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги:

Местная администрация муниципального образования муниципальный округ Адмиралтейский округ:

- 1) Адрес: 190000, СПб., ул. Декабристов, д.18;
- 2) Телефон/Факс: 312-31-83;
- 3) Электронная почта: admiralokrug@mail.ru;
- 4) Часы приема: Пн. – Чт. 9.30 – 18.00, Пят. 9.30 – 17.00 (с 13.00 до 14.00 перерыв на обед).

Карта-схема месторасположения местной администрации и учреждений, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, содержится на официальном сайте муниципального образования муниципальный округ Адмиралтейский округ в сети Интернет www.admiralokrug.ru.

Сведения о номерах телефонов для справок местной администрации и учреждений, осуществляющих предоставление гражданам размещаются на официальных сайтах местной администрации и учреждений, участвующих в предоставлении настоящей муниципальной услуги.

2.2.2. Консультация по процедуре предоставления муниципальной услуги осуществляется структурным подразделением местной администрации, уполномоченным производить прием и регистрацию заявителей и обращений:

- при личном обращении;
- по телефону **312-31-83**;
- по электронной почте:

admiralokrug@mail.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;
- 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 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;

- 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, в раздаточных информационных материалах (брошюрах, буклетах и т.п.), на информационных стендах местной администрации и структурных подразделений СПб ГУ «МФЦ».

Информация о процедуре предоставления муниципальной услуги предоставляется бесплатно. Информирование получателей муниципальной услуги о порядке предоставления услуги осуществляется муниципальными служащими местной администрации, а также сотрудниками структурных подразделений СПб ГУ «МФЦ», участвующими 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 муниципальными служащими местной администрации, а также сотрудниками структур-

ных подразделений СПб ГУ «МФЦ», участвующими 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 местной администрации и организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги.

Муниципальные служащие местной администрации, а также сотрудники структурных подразделений СПб ГУ «МФЦ», участвующие 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 муниципального образования муниципальный округ Адмиралтейский округ в сети Интернет содержится следующая информация:

- наименование муниципальной услуги – выдача разрешения на вступление в брак лицам, достигшим возраста 16-ти лет;
 - перечень структурных подразделений и муниципальных служащих местной администрации, а также организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги;
 - график (режим) работы структурных подразделений и муниципальных служащих местной администрации, а также организаций, осуществляющих прием и консультации заявителей по вопросам предоставления муниципальной услуги;
 - адреса местной администрации и организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги;
 - контактная информация о структурных подразделениях и муниципальных служащих местной администрации, а также организациях, участвующих в предоставлении муниципальной услуги;
 - порядок предоставления 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 муниципальному служащему, участвующему в предоставлении муниципальной услуги.
- Стенды (вывески), содержащие информацию о графике (режиме) работы структурных подразделений и муниципальных служащих местной администрации размещаются при входе в помещения местной администрации и в структурные подразделения СПб ГУ «МФЦ».

2.2.6. За предоставлением муниципальной услуги по выдаче разрешения на вступление в брак лицам, достигшим возраста 16-ти лет заявители обращаются в местную администрацию или в структурные подразделения СПб ГУ «МФЦ».

2.3. Перечень документов, представляемых заявителями для получения муниципальной услуги (подаются при личном обращении или направляются по почте):

- заявление законных представителей (родителей, попечителя) на имя Главы местной администрации (заявления пишутся лично в присутствии специалиста местной администрации, уполномоченного производить прием и регистрацию заявлений и обращений, который подтверждает подлинность подписи на заявлении) по форме согласно приложению № 2 к настоящему административному регламенту;
 - паспорта законных представителей (родителей, попечителя, 2-4 стр.);
 - заявление несовершеннолетнего, достигшего возраста 16 лет, о выдаче разрешения на вступление в брак (заявление пишется лично в присутствии специалиста местной администрации, уполномоченного производить прием и регистрацию заявлений и обращений, который подтверждает подлинность подписи на заявлении) по форме согласно приложению № 3 к настоящему административному регламенту;
 - свидетельство о рождении несовершеннолетнего, достигшего возраста 16 лет;
 - заявление гражданина, желающего вступить в брак с несовершеннолетним, достигшим 16 лет по форме согласно приложению № 4 к настоящему административному регламенту;
 - документ, подтверждающий наличие уважительных причин для вступления в брак (медицинская справка либо заключение КЭК о беременности невесты, документ подтверждающий призыв жениха в ряды вооруженных сил, и другие);
 - паспорт гражданина, желающего вступить в брак с несовершеннолетним, достигшим 16 лет;
 - выписку из лицевого счета квартиры, домовладения, где зарегистрирован несовершеннолетний, достигший возраста 16 лет, или домовая книга, если получить выписку из лицевого счета не представляется возможным.
- В случае предоставления документов, указанных в пункте 2.3. настоящего административного регламента по почте, все приложенные к заявлению копии документов должны быть нотариально удостоверены.

2.3.1. При личном обращении граждан, имеющих право на получение муниципальной услуги, представляются:

- копия документа, удостоверяющего личность заявителя (копия паспорта (2-4 страницы, 1 экз.);
- заявление о разрешении на вступление в брак. (оригинал 1 экз.);
- справка о беременности (при наличии) (оригинал 1 экз.);
- свидетельство о рождении ребенка (в случае рождения ребенка) (копия, 1 экз.);
- выписка из лицевого счета нанимателя, выданная предприятием, осуществляющим коммунальное обслуживание жилищного фонда, подтверждающая регистрацию несовершеннолетнего по месту жительства (оригинал 1 экз.).

2.3.2. При обращении представителя гражданина, имеющего право на получение муницип-

пальной услуги, дополнительно представляются:

- паспорт либо иной документ, удостоверяющий личность представителя гражданина, имеющего право на получение муниципальной услуги;
- копии документов, подтверждающих родство с заявителем (свидетельство о рождении заявителя) или полномочия законных представителей (акт об установлении опеки (попечительства), о создании приемной семьи);
- иные документы, подтверждающие полномочия представителя.

2.4. Сроки предоставления муниципальной услуги.

2.4.1. Допустимые сроки предоставления муниципальной услуги:

- а) решение о предоставлении муниципальной услуги должно быть принято в течение 20 дней со дня обращения со всеми необходимыми документами.
- Решение о предоставлении муниципальной услуги, в случае если документы были направлены заявителем по почте, должны быть приняты в течение 20 дней со дня получения всех необходимых документов.
- б) решение об отказе в предоставлении муниципальной услуги должны быть приняты в течение 20 дней со дня обращения со всеми необходимыми документами.

2.4.2. Допустимые сроки прохождения отдельных административных процедур:

- время проверки наличия у заявителя всех надлежащим образом оформленных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги – 10 минут;
- время приема документов заявителя – 15 минут;
- в случае получения запроса на письменную консультацию срок ответа не должен превышать 30 дней;
- прием и регистрация заявления -2 дня;
- экспертиза документов, представленных заявителями и установление факта наличия оснований для предоставления муниципальной услуги – 1 день;
- принятие решения о предоставлении (об отказе в предоставлении) муниципальной услуги -15 дней;
- выдача заявителю копии Постановления местной администрации о разрешении вступления в брак лицу, достигшему возраста шестнадцати лет или направление письменного уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги -3 дня.

2.4.3. Допустимые сроки приостановления предоставления муниципальной услуги в случае, если возможность приостановления предусмотрена законодательством Российской Федерации:

В случае если представлены не все требуемые документы, муниципальный служащий, который Распоряжением местной администрации делегирован на исполнение процедур по предоставлению муниципальной услуги по выдаче разрешения на вступление в брак лицам, достигшим возраста 16-ти лет письменно уведомляет заявителя о необходимости представить недостающие документы в десятидневный срок.

2.4.4. Допустимые сроки выдачи документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги:

а) решение о предоставлении муниципальной услуги должно быть направлено заявителем в течение 3 дней со дня принятия указанного решения.

б) решение об отказе в предоставлении муниципальной услуги должно быть направлено заявителям в течение 3 дней со дня принятия указанного решения.

2.4.5. Допустимые сроки ожидания в очереди при подаче и получении документов заявителями (при условии равномерного обращения заявителей в течение приемного времени):

а) срок ожидания в очереди при подаче заявления и документов на предоставление муниципальной услуги не должен превышать 30 минут;

2.4.6. Средняя продолжительность приема (приемов) заявителя муниципальным служащим местной администрации (ответственным специалистом) составляет 25 минут.

2.5. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

- а) непредставление заявителем документов, указанных в п.2.3.
- б) предоставление заявления и документов неуполномоченным лицом;
- в) отсутствие у заявителя законных оснований на предоставление муниципальной услуги, в случае несоответствия требованиям, изложенным в пункте 1.5. настоящего Административного регламента;
- г) недостоверность представленных заявителем документов, указанных в п.2.3.
- д) отсутствие уважительных причин (беременности, рождения ребенка) для вступления в брак.

2.6. Муниципальная услуга по выдаче разрешения на вступление в брак лицам, достигшим возраста 16-ти лет предоставляется на безвозмездной основе.

2.7. Оказание муниципальной услуги гражданам может осуществляться муниципальными служащими местной администрации и работниками учреждений, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, и (или) другими специалистами, обладающими необходимыми знаниями, опытом работы и привлекаемыми для предоставления муниципальной услуги.

Местная администрация предусматривает возможность обращения заявителей за получением муниципальной услуги в СПб ГУ «МФЦ», в случае если предоставление муниципальной услуги на базе СПб ГУ «МФЦ» повышает качество и доступность муниципальной услуги для заявителя.

Предоставление муниципальной услуги на базе СПб ГУ «МФЦ» осуществляется в соответствии с принципом «одного окна», посредством однократного обращения заявителя с соответствующим запросом.

2.8. Муниципальные служащие местной администрации и работники учреждений, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, при предоставлении муниципальной услуги руководствуются положениями настоящего регламента.

2.9. Муниципальные служащие местной администрации и работники учреждений, участвующих в предоставлении муниципальной услуги,

несут персональную ответственность за исполнение административных процедур и соблюдение сроков, установленных настоящим регламентом.

2.10. Требования к организации предоставления муниципальной услуги.

График предоставления муниципальной услуги формируется с учетом графика (режима) работы местной администрации, который приведен в пункте 2.2.1. настоящего Регламента или в соответствии с учетом графика работы территориальных подразделений СПб ГУ «МФЦ».

Время предоставления перерыва для отдыха и питания служащих устанавливается правилами внутреннего трудового распорядка местной администрации и территориальных подразделений СПб ГУ «МФЦ». График 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.

Муниципальный служащий местной администрации или сотрудник территориального подразделения СПб ГУ «МФЦ», 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 муниципального служащего местной администрации или сотрудника территориального подразделения СПб ГУ «МФЦ», осуществляющих функцию по предоставлению муниципальной услуги, и согласовывает с ними предполагаемую дату предоставления муниципальной услуги.

Справочные телефоны местной администрации или учреждения, участвующего в предоставлении муниципальной услуги приведены в пункте 2.2.1. настоящего Регламента.

2.11. Требования к местам, предназначенным для предоставления муниципальной услуги на базе местной администрации.

2.11.1. Рабочие места специалистов, предоставляющих муниципальную услугу, оборудуются необходимой мебелью, персональными компьютерами и другой оргтехникой, позволяющей организовать предоставление муниципальной услуги в полном объеме.

2.11.2. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о гражданах, Главой местной администрации и структурными подразделениями местной администрации одновременно ведется прием только одного гражданина, за исключением случаев коллективных обращений.

2.11.3. Места предоставления муниципальной услуги должны быть оборудованы системами кондиционирования (охлаждения и нагревания) воздуха, средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

2.11.4. В помещениях для предоставления муниципальной услуги на видном месте располагаются схемы размещения средств пожаротушения и путей эвакуации.

2.11.5. В местах предоставления муниципальной услуги предусматривается оборудование доступных мест общественного пользования (туалетов).

2.11.6. Вход в помещение, в котором располагается местная администрация, оборудуется информационной табличкой (вывеской) «Местная Администрация внутригородского муниципального образования Санкт-Петербурга муниципальный округ Адмиралтейский округ».

2.11.7. Места получения информации о предоставлении муниципальной услуги оборудуются информационными стендами, телефонной связью и копировальной техникой.

2.11.8. Для ожидания гражданами приема, а также для заполнения необходимых для предоставления муниципальной услуги документов отводятся места, оборудованные стульями, столами (стойками) для возможности оформления документов, которые обеспечиваются писчей бумагой, ручками, бланками документов.

2.11.9. Вход и передвижение по помещениям, в которых проводится прием граждан, не должны создавать затруднений для лиц с ограниченными возможностями.

2.12. Требования к оборудованию мест предоставления муниципальной услуги на базе территориальных подразделений СПб ГУ «МФЦ».

Помещения для предоставления муниципальной услуги размещаются на нижних этажах зданий, оборудованных отдельным входом, или в отдельно стоящих зданиях. На территории, прилегающей к ним, оборудуются места для парковки автотранспортных средств.

Вход и выход из помещения для предоставления муниципальной услуги оборудуются 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.

Рабочие места служащих оборудуются средствами сигнализации (стационарными «тревожными кнопками» или переносными многофункциональными брелоками-коммуникаторами).

Места нахождения местной администрации или учреждений, участвующих в предоставлении муниципальной услуги приведены в пункте 2.2.1. настоящего Регламента и на официальном сайте муниципального образования муниципальный округ Адмиралтейский округ в сети Интернет.

2.13. Показатели доступности и качества муниципальной услуги:

2.13.1. При рассмотрении обращения в местной администрации гражданин имеет право:

а), получать муниципальную услугу своевременно и в соответствии с настоящим Административным регламентом предоставления муниципальной услуги;

б), получать полную, актуальную и достоверную информацию о порядке предоставления муниципальной услуги, в том числе в электронной форме;

в), получать муниципальную услугу в электронной форме, если это не запрещено законом, а также в иных формах, предусмотренных законодательством Российской Федерации, по выбору заявителя;

г), предоставлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

д), знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, 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;

е), получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, уведомление о переадресации письменного обращения в соответствующий орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

ж), обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действия (бездействие) должностных лиц местной администрации в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

з), обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

2.13.2. Специалист, ответственный за рассмотрение конкретного обращения:

а), обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение;

б), запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

в), принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

г), уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

2.12.1. Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений в местной администрации являются:

а) полнота ответов на все поставленные в обращении вопросы и принятие необходимых мер в соответствии с законодательством Российской Федерации;

б) достоверность предоставляемой гражданам информации о ходе рассмотрения обращения;

в) полнота информирования заявителей о ходе рассмотрения обращения;

г) наглядность форм предоставляемой информации об административных процедурах;

д) удобство и доступность получения гражданами информации о порядке предоставления муниципальной услуги.

2.13. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме:

2.13.1. Обеспечение доступа граждан к сведениям о предоставляемой муниципальной услуге на официальном сайте внутригородского муниципального образования Санкт-Петербурга муниципальный округ Адмиралтейский округ в информационно коммуникационной сети Интернет (далее – официальный сайт): <http://admiralokrug.ru/>, а также на едином портале государственных и муниципальных услуг.

2.13.2. Обеспечение доступности для копирования и заполнения гражданами в электронной форме запроса и иных документов, необходимых для получения муниципальной услуги.

2.13.3. Обеспечение возможности подачи гражданином письменного обращения и иных документов, необходимых для получения муниципальной услуги, с использованием официального сайта, либо единого портала государственных и муниципальных услуг.

2.13.4. Обеспечение возможности получения гражданином сведений о ходе выполнения запроса о предоставлении муниципальной услуги.

2.13.5. Обеспечение возможности получения гражданином с использованием официального сайта, единого портала государственных и муниципальных услуг результатов предоставления муниципальной услуги в электронной форме, за исключением случаев, когда такое получение запрещено федеральным законом.

Специалисты, участвующие в рассмотрении обращений, обеспечивают обработку и хранение персональных данных обратившихся в местную администрацию граждан, в соответствии с законодательством Российской Федерации о персональных данных.

III. Административные процедуры

3.1. 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 соответствующего документа – выписки, справки, договора и т.д. (в зависимости от муниципальной услуги);

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

Прием заявлений и проверка представленных документов

3.2. Основанием для начала исполнения административной процедуры по приему заявлений и проверке документов является обращение заявителя в местную администрацию с представлением полного комплекта документов, необходимых для предоставления гражданам муниципальной услуги.

3.3. Ответственным за выполнение данной административной процедуры является муниципальный служащий, который Распоряжением местной администрации делегирован на исполнение процедур по предоставлению муниципальной услуги по выдаче разрешения на вступление в брак лицам, достигшим возраста 16-ти лет (далее – специалист).

3.4. Результатами выполнения данной процедуры являются:

– проверка представленных заявителям заявлений и документов, необходимых предоставления муниципальной услуги по выдаче разрешения на вступление в брак лицам, достигшим возраста 16-ти лет, в том числе документов, удостоверяющих личность заявителя;

– прием документов от заявителей либо отказ в приеме документов;

– формирование пакета документов для оформления личного дела заявителя в случае принятия решения по предоставлению муниципальной услуги по выдаче разрешения на вступление в брак лицам, достигшим возраста 16-ти лет.

3.5. Формирование пакета документов для оформления личного дела заявителя в случае принятия положительного решения в следующем порядке:

– специалист устанавливает предмет обращения, проверяет документы, удостоверяющие личности заявителей, а также полномочия представителей;

– при приеме документов специалист осуществляет проверку представленных заявителями документов, а именно:

- наличие всех необходимых документов для принятия решения по предоставлению гражданам муниципальной услуги по выдаче разрешения на вступление в брак лицам, достигшим возраста 16-ти лет в соответствии с требованиями пункта 2.3. настоящего регламента;

- правильность указанных в заявлении данных на их соответствие данным в представленных документах;

- отсутствие в заявлении и документах не удостоверенных исправлений и серьезных повреждений, наличие которых не позволяет однозначно толковать их содержание;

- при представлении заявителями оригинала документа и незаверенной копии документа специалист сверяет копии с подлинником каждого документа, заверяет каждую копию с расшифровкой фамилии, проставляя дату сверки копии и оригинала документа, либо штампом «Копия верна».

3.6. При отсутствии у заявителей необходимых документов или при несоответствии представленных документов требованиям, указанным в пункте 2.3. настоящего Административного регламента, специалист уведомляет заявителей о наличии выявленных обстоятельств, препятствующих приему представленных документов. В этом случае специалист объясняет заявителям суть выявленных несоответствий в представленных документах и предлагает принять меры по их устранению, указывая действия и их последовательность, которые должны совершить заявители. По просьбе заявителей специалист может указать перечень действий в письменном виде.

Регистрация документов в журнале регистрации заявлений и решений о предоставлении муниципальной услуги

3.7. Основанием для начала исполнения административной процедуры по регистрации документов в журнале регистрации является факт завершения административной процедуры по приему заявлений и проверке документов.

3.7.1. Получение документов от заявителя фиксируется в журнале регистрации.

3.7.2. Журнал регистрации должен содержать следующие сведения:

- порядковый номер;
- дату обращения;
- фамилию, имя, отчество;
- адрес места жительства;
- дату вынесения решения о предоставлении муниципальной услуги;
- примечание.

3.8. Журнал регистрации должен быть пронумерован, прошнурован, скреплен печатью, подписью Главы местной администрации. Нумерация в журнале регистрации ведется ежегодно, последовательно, начиная с первого номера сквозной нумерацией. Все исправления в журнале регистрации должны быть оговорены надписью «Исправленному верить» и подтверждены печатью.

3.9. Специалист формирует пакет документов (включая заявление и документы, необходимые для принятия решений о предоставлении муниципальной услуги и последующего оформления личного дела заявителя).

3.10. Время выполнения данной административной процедуры составляет не более 10 минут.

Подготовка проекта решения о предоставлении муниципальной услуги

3.11. Основанием для начала исполнения административной процедуры по предоставлению муниципальной услуги является факт завершения административной процедуры по регистрации документов в журнале регистрации.

3.12. Ответственным за выполнение данной административной процедуры являются специалисты местной администрации.

3.13. Время выполнения данной процедуры составляет не более 20 дней.

Результатами данной процедуры является выдача разрешения на вступление в брак лицам, достигшим возраста 16-ти лет.

3.14. При подготовке проекта решения по предоставлению услуги специалист:

- проверяет данные заявителя и представленные им сведения;
- анализирует данные, представленные заявителем, с целью определения прав заявителя на получение муниципальной услуги в соответствии с действующими нормативными документами.

3.15. В случае отказа в предоставлении муниципальной услуги специалист готовит проект решения об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

3.16. Специалист, подготовивший проект решения, подписывает его и передает личное дело заявителя на проверку и согласование Главе местной администрации.

IV. Контроль правомерности принятых решений о предоставлении муниципальной услуги

4.1. Основанием для исполнения административной процедуры по контролю правомерности принятых решений предоставления муниципальной услуги является выборочная проверка по правомерности принятых решений.

4.2. Ответственным за выполнение данной административной процедуры является специалист, назначенный Распоряжением местной администрации.

4.3. Время выполнения процедуры по проверке правомерности принятых решений составляет не более 10 дней со дня начала плановой проверки в соответствии с принятым графиком проверок.

4.4. Результатами выполнения данной процедуры являются:

- выявление неправомечно принятых решений по предоставлению муниципальной услуги, и других ошибок (нарушений) в работе специалистов местной администрации или учреждения, участвующего в предоставлении муниципальной услуги.
- рекомендации соответствующим специалистам местной администрации или специалистам учреждения, участвующего в предоставлении муниципальной услуги по устранению выявленных неправомечно принятых решений и ошибок.

4.5. По результатам проверки составляется соответствующая справка, в которой отражаются:

- цель проверки;
- количество проверенных решений;
- количество выявленных ошибок (нарушений);
- данные по неправомечно принятым решениям (Ф.И.О. получателя муниципальной услуги, № личного дела, характер ошибки (нарушения));
- рекомендации и сроки по устранению выявленных ошибок (нарушений).

4.6. Специалист, назначенный Распоряжением местной администрации, осуществляет контроль над устранением специалистами, участвующими в предоставлении муниципальной услуги, выявленных ошибок (нарушений).

В случае выявления, в ходе проверок, фактов

нарушения ответственными должностными лицами обязанностей по соблюдению административных процедур, в том числе сроков осуществления отдельных административных действий и / или фактов принятия необоснованных решений, такие должностные лица привлекаются к дисциплинарной и иной ответственности предусмотренной действующим законодательством.

V. Порядок обжалования действий (бездействия) должностных лиц и решений, принятых в ходе предоставления муниципальной услуги. Форма жалобы на действия должностных лиц.

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

5.2. Граждане, имеющие право на предоставление муниципальной услуги, в соответствии с настоящим регламентом вправе обжаловать в досудебном порядке:

- отказ в приеме документов для выдачи разрешения на вступление в брак лицам, достигшим возраста 16-ти лет;
- отказ заявителю в предоставлении услуги по выдаче разрешения на вступление в брак лицам, достигшим возраста 16-ти лет;
- отказ заявителю в предоставлении мотивированного решения по отказу в предоставлении услуги по выдаче разрешения на вступление в брак лицам, достигшим возраста 16-ти лет;
- необоснованное затягивание установленных настоящим административным регламентом сроков осуществления административных процедур, а также другие действия (бездействие) и решения местной администрации;

5.3. Необоснованное затягивание установленных настоящим регламентом сроков осуществления административных процедур (оказания услуг), а также другие действия (бездействие) и решения должностных лиц местной администрации или учреждения, участвующего в предоставлении муниципальной услуги могут быть обжалованы гражданами на приеме Главы местной администрации, а также в суде.

5.4. 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.

5.5. В устной форме жалобы рассматриваются по общему правилу в ходе личного приема граждан Главой местной администрации.

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

5.7. Письменная жалоба может быть подана в

ходе личного приема в соответствии с графиком личного приема, либо направлена по почте, или передана ответственному за работу с обращениями граждан специалисту местной администрации.

5.8. В письменной жалобе гражданин указывает:

- наименование органа, в который направляется письменная жалоба,
- свою фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии),
- 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 специалиста, 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.

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

Для рассмотрения претензий заявителей формируется комиссия по рассмотрению жалоб на предоставление муниципальных услуг (далее – Комиссия).

5.10. По результатам рассмотрения жалобы на действия (бездействие) и решения, осуществляемые (принимаемые) в ходе предоставления муниципальной услуги, Глава местной администрации:

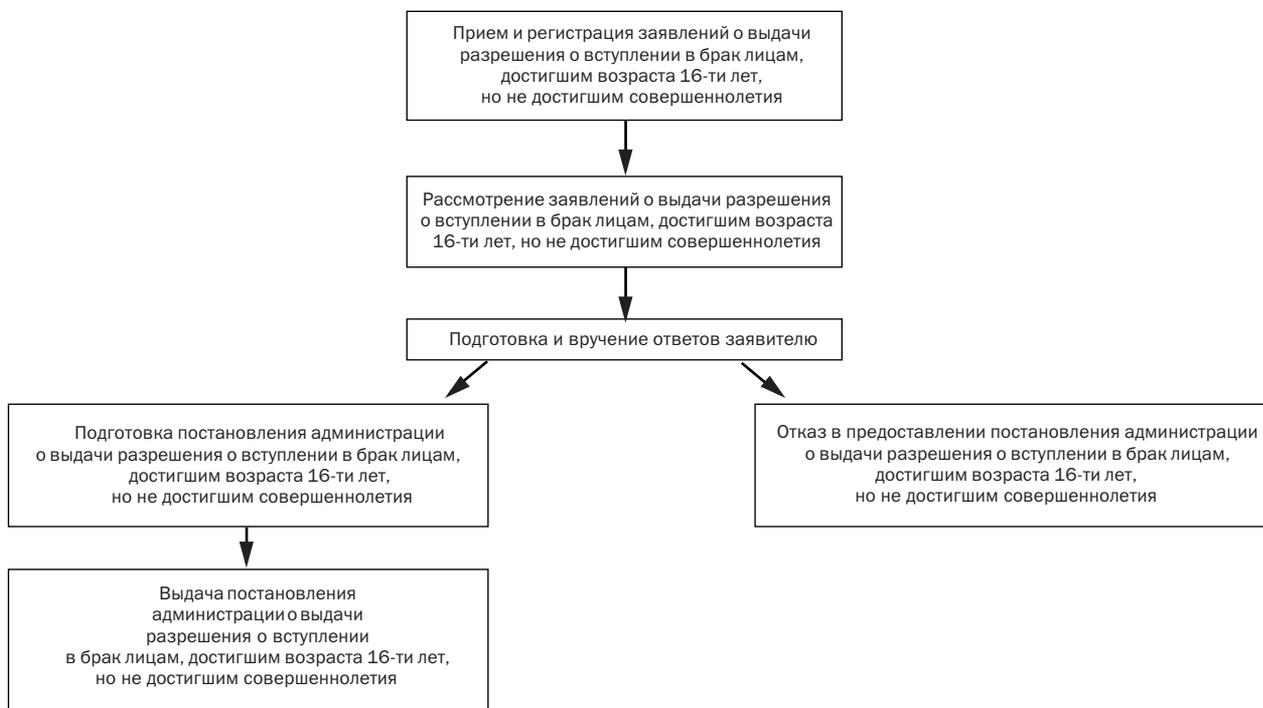
- а) признает правомерными действия (бездействие) и решения в ходе предоставления муниципальной услуги;
- б) признает действия (бездействие) и решения неправомочными и определяет меры, которые должны быть приняты с целью устранения допущенных нарушений.

Результатом рассмотрения жалобы может быть полное, частичное удовлетворение заявленных претензий либо отказ в их удовлетворении с обоснованием причин.

5.11. Каждый гражданин имеет право получить, а местная администрация и её должностные лица обязаны ему 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.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1
к административному регламенту предоставления муниципальной услуги
«Выдача разрешения на вступление в брак лицам, достигшим возраста 16-ти лет»

**БЛОК-СХЕМА ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТИ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ДЕЙСТВИЙ ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ
«ВЫДАЧА РАЗРЕШЕНИЯ НА ВСТУПЛЕНИЕ В БРАК ЛИЦАМ, ДОСТИГШИМ ВОЗРАСТА 16-ТИ ЛЕТ»**



ПРИЛОЖЕНИЕ № 2
к административному регламенту предоставления муниципальной услуги
«Выдача разрешения на вступление в брак лицам, достигшим возраста 16-ти лет»

Главе местной администрации
МО Адмиралтейский округ

от _____,
(Ф.И.О.)
прожив. по адресу: _____
Телефон: _____
Паспортные данные: _____

ЗАЯВЛЕНИЕ

Мы, родители несовершеннолетней (-его) дочери (сына)

Ф.И.О. несовершеннолетнего, достигшего возраста 16 лет, полностью
_____ года рождения, даем свое согласие на снижение брачного возраста на ___ месяцев ___ дней
и вступление ее (-его) в брак в возрасте ___ лет _____ месяцев с _____
_____ года рождения. Ф.И.О. будущего супруга, полностью

«___» _____ 20___ г. Подписи _____

ПРИМЕЧАНИЕ: если заявление от одного родителя – писать: «Я, мать (отец) несовершеннолетней (-его) дочери (сына).....»
и далее по тексту.

Верно:

«_____» _____ 20___ г. _____
(подпись)

ПРИЛОЖЕНИЕ № 3
к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Выдача разрешения на вступление в брак лицам,
достигшим возраста 16-ти лет»

Главе местной администрации
МО Адмиралтейский округ

от _____,

(Ф.И.О.)

прожив. по адресу: _____

Телефон: _____

Паспортные данные: _____

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу разрешить вступить со мной в брак в возрасте ____ лет _____ месяцев гражданке _____

(ФИО)

так как нахожусь с ним (с ней) в фактически сложившихся брачных отношениях.

« ____ » _____ 20__ г.

(подпись)

Верно:

« ____ » _____ 20__ г.

(подпись)

ПРИЛОЖЕНИЕ № 4
к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Выдача разрешения на вступление в брак лицам,
достигшим возраста 16-ти лет»

Главе местной администрации
МО Адмиралтейский округ

от _____

(Ф.И.О. паспортные данные физического лица)

(почтовый индекс и адрес, телефон, факс,
адрес электронной почты, Интернет-сайта)

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу разрешить мне вступить в брак возрасте ____ лет _____ месяцев с гражданином (гражданкой)

(Ф.И.О)

_____ года рождения, проживающим (-ей) по адресу: _____

так как нахожусь с ним (с ней) в фактически сложившихся брачных отношениях.

К заявлению прилагаются следующие документы:

1) _____

2) _____

3) _____

« ____ » _____ 20__ г.

(подпись)

Верно:

« ____ » _____ 20__ г.

(подпись)

ПРИЛОЖЕНИЕ № 5
к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Выдача разрешения на вступление в брак лицам,
достигшим возраста 16-ти лет»



МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ
МУНИЦИПАЛЬНЫЙ ОКРУГ АДМИРАЛТЕЙСКИЙ ОКРУГ
МЕСТНАЯ АДМИНИСТРАЦИЯ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ № ____

Санкт-Петербург
от « ____ » _____ 20__ года

Содержание: «О разрешении на вступление в брак»

Местная администрация муниципального образования муниципальный округ Адмиралтейский округ,
рассмотрев заявление гр. _____
(фамилия, имя, отчество (при его наличии))

_____ года рождения, зарегистрированного(ой) по адресу: _____

учитывая наличие уважительных причин, добровольность принятия решения о вступлении в брак, отсутствие
обстоятельств, препятствующих заключению брака:

Разрешает гр. _____
(фамилия, имя, отчество (при его наличии))

_____ года рождения, зарегистрированного(ой) по адресу: _____, вступить в брак с
_____ (фамилия, имя, отчество (при его наличии)) _____ года рождения, зарегистриро-
ванного(ой) по адресу: _____ .

Глава Местной администрации
МО Адмиралтейский округ

_____/_____
(подпись) (И.О., фамилия)

М.П.

Газета «Адмиралтейский Вестник»
Учредитель:
Муниципальный Совет
муниципального образования
Адмиралтейский округ.
Тираж: 1000 экз.
Распространяется БЕСПЛАТНО.

Редационный совет: П.М. Кебелев — председатель,
Н.Е. Макарова, Н.В. Свечкарев, В.В. Титов,
С.Ю. Томилов, В.Н. Козлов.
Гл. редактор: Э.В. Дмитриева.
Адрес редакции и издательства:
СПб, ул. Декабристов, д. 18.
Телефон: (812) 312-31-83.

Свидетельство о регистрации СМИ № П 3408 от 27.11.98,
выд. Северо-Западным Региональным Управлением
Госкомитета РФ по печати (г. Санкт-Петербург).
Газета отпечатана в ОАО «Первая Образцовая
типография» филиал «СПб газетный комплекс», 198216,
Санкт-Петербург, Ленинский пр., 139.
Заказ № 604. Подписано в печать и в свет 02.08.2011