

Стандарт предоставления муниципальной услуги «Организация рассмотрения обращений граждан».

Наименование муниципальной услуги - «Организация рассмотрения обращений граждан».

6. Муниципальную услугу по рассмотрению обращений граждан предоставляет Администрация Муромцевского городского поселения

- номера контактных телефонов: 8(38158) 22-904

- Омская обл., Муромцевский р., р.п. Муромцево, ул. Лисина, 56

- mur@murom.omskportal.ru

график работы: понедельник - пятница 9.00 - 17.00; выходной - суббота, воскресенье; обеденный перерыв 13.00 - 14.00.

7. Результатом предоставления муниципальной услуги являются:

принятие необходимых мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

предоставление гражданину ответа в устной или письменной форме или в форме электронного документа по существу поставленных в обращении вопросов;

направление обращения гражданина в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов

возвращение обращения гражданину в течение 7 дней со дня регистрации, если в обращении обжалуется судебное решение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

оставление обращения без ответа по существу поставленных в нем вопросов, если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи; гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом;

оставление обращения без ответа в случае, если текст обращения не поддается прочтению, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес либо адрес электронной почты поддаются прочтению;

решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином, если в обращении содержится вопрос, на который неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с его ранее поступившими обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, о чем уведомляется гражданин, направивший обращение;

оставление обращения без ответа в случае, если ответ не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, о чем сообщается гражданину, направившему обращение;

оставление обращения без ответа в случае, если в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение и почтовый адрес или адрес электронной почты, по которым должен быть направлен ответ.

8. Обращение, поступившее в Администрацию Муромцевского городского поселения Муромцевского муниципального района рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации.

9. В исключительных случаях, а также в случае направления Администрацией в установленном порядке запроса о предоставлении необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов в другие государственные органы, органы местного самоуправления и иным должностным лицам, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия, глава Администрации вправе продлить срок рассмотрения письменного обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока рассмотрения обращения гражданина, направившего обращение.

10. Письменное обращение по вопросам, не относящимся к компетенции Администрации, в срок до 7 дней со дня его регистрации направляется в соответствующие органы или соответствующим должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в письменном обращении вопросов, с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

11. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

- 1) [Конституцией](#) Российской Федерации;
- 2) [Уставом](#) Муромцевского городского поселения;
- 3) Федеральным [законом](#) от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";
- 4) Федеральным [законом](#) от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ "О персональных данных";
- 5) [Постановлением](#) Правительства Российской Федерации от 17 ноября 2007 года № 781 "Об утверждении Положения об обеспечении безопасности персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных";
- 6) Федеральным [законом](#) от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";
- 7) [Законом](#) Омской области от 11 июня 1996 года № 58-ОЗ "О дополнительных гарантиях прав граждан на обращение";

Исчерпывающий перечень документов, необходимых
в соответствии с нормативными правовыми актами
для предоставления муниципальной услуги,
подлежащих представлению заявителем

12. Письменное обращение гражданина, составленное в свободной форме, где гражданин указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату или обращение о предоставлении муниципальной услуги в форме электронного документа на официальный сайт Муромцевского городского поселения или с использованием портала госуслуг. 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.

13. На личном приеме должностным лицом Администрации гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, и излагает содержание своего обращения.

14. Запрещается требовать от заявителя:

представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги;

представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации и муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении Администрации, иных государственных органов, органов местного самоуправления, либо подведомственных органам государственной власти ли органам местного самоуправления организаций, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, Омской области и муниципальными правовыми актами.

Исчерпывающий перечень оснований для отказа
в приеме документов, необходимых для предоставления
муниципальной услуги

15. Оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления Администрацией муниципальной услуги, законодательством Российской Федерации не предусмотрено.

Исчерпывающий перечень оснований для приостановления
или отказа в предоставлении муниципальной услуги

16. Оснований для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги законодательством Российской Федерации не предусмотрено.

Перечень услуг, которые являются необходимыми
и обязательными для предоставления муниципальной услуги

17. Других услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, законодательством Российской Федерации не предусмотрено.

Порядок, размер и основания взимания государственной
пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление
муниципальной услуги

18. Муниципальная услуга предоставляется без взимания государственной
пошлины или иной платы.

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

19. Срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги не должен превышать 30 (тридцати) минут.

Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной
услуги, в том числе в электронной форме

20. Срок регистрации письменного обращения заявителя в Администрации с
момента его поступления не может превышать трех дней.

Требования к помещениям, в которых предоставляется
муниципальная услуга, к месту ожидания и приема
заявителей, размещению и оформлению визуальной,
текстовой и мультимедийной информации о порядке
предоставления такой услуги

21. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга:

1) помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, включают места
для ожидания и приема заявителей;

2) помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, должны
соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам, правилам
противопожарной безопасности.

Прием граждан должностными лицами Администрации осуществляется в
специально отведенном для этого помещении.

Помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, оборудуются:

противопожарной системой и средствами пожаротушения;
системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации;

3) вход и выход из помещений оборудуются соответствующими указателями, должны обеспечивать беспрепятственный доступ для людей с ограниченными возможностями (инвалидов);

4) в здании помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, должны иметь туалет со свободным доступом к нему в рабочее время;

5) места информирования, предназначенные для ознакомления граждан с информационными материалами, оборудуются:

информационными стендами или информационными электронными терминалами;
стульями и столами (стойками) для оформления документов;

терминалом доступа к информационно-справочным материалам (информационному portalу).

На информационных стендах в помещениях, предназначенных для ожидания приема граждан, и в сети Интернет размещается следующая информация:

извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению муниципальной услуги;

график личного приема граждан;

фамилии, имена, отчества и должности лиц Администрации и структурных подразделений Администрации, осуществляющих прием и устное информирование граждан;

адрес официального сайта;

номер телефона;

адрес электронной почты;

порядок получения информации (консультаций);

досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений, действий либо бездействия органов или должностных лиц, предоставляющих муниципальную услугу;

6) места ожидания должны соответствовать комфортным условиям для граждан и оптимальным условиям работы специалистов и должностных лиц. Места ожидания оборудуются столами (стойками) для осуществления необходимых записей, оформления письменных обращений.

Места ожидания в очереди на предоставление информации обеспечиваются стульями, скамьями (банкетками). Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не может составлять менее трех мест.

Показатели доступности и качества муниципальной услуги, в том числе количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении муниципальной услуги и их продолжительность

22. Гражданин имеет право:

направить в Администрацию обращение на бумажном носителе, в форме электронного документа и в устной форме при личном приеме;

обращаться на личный прием к должностным лицам Администрации осуществляется в соответствии с графиком личного приема граждан в Администрации;

получать муниципальную услугу своевременно, в полном объеме и в любой форме, предусмотренной законодательством Российской Федерации;

получать ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 10 Административного регламента, или уведомление о переадресации его обращения в орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов;

обращаться в досудебном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации с жалобой (претензией) на принятое по его обращению решение или на действия (бездействие) должностных лиц;

обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения, в том числе в электронной форме.

23. Должностные лица Администрации:

осуществляют подробное информирование граждан о порядке предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием официального сайта Администрации и портала госуслуг.

обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение письменного обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

запрашивают 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;

принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

дают письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 10 Административного регламента;

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

24. Обработка и хранение персональных данных граждан, обратившихся в Администрацию, производится в соответствии с законодательством Российской Федерации о персональных данных.

25. Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений граждан являются:

- 1) наличие ответов на все поставленные в обращении вопросы;
- 2) четкость, логичность и простота изложения;
- 3) ссылки на нормативные правовые акты Российской Федерации и Омской области в мотивировочной части ответов разъяснительного характера;
- 4) результативность рассмотрения (обращение не может считаться рассмотренным при указании в ответе лишь возможных мер без конкретных сроков и мероприятий);
- 5) соблюдение при оформлении письменного ответа на обращение общепринятых требований, правил и стандартов делопроизводства.