Администрация городского округа

муниципального образования

**«город Саянск»**

# ПОСТАНОВЛЕНИЕ

От 17.06.2016 № 110-37-690-16

г. Саянск

О внесении изменений в постановление администрации городского округа муниципального образования «город Саянск» от 15.12.2014 № 110-37-1150-14 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление копий муниципальных правовых актов администрации городского округа муниципального образования «город Саянск»

В целях повышения качества предоставления муниципальных услуг в муниципальном образовании «город Саянск», обеспечения оптимизации процессов предоставления муниципальных услуг, повышения уровня удовлетворенности населения качеством предоставления муниципальных услуг, на основании статей 3, 13, 29 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», руководствуясь пунктом 25 части 1 статьи 16 Федерального закона от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», постановлением администрации городского округа муниципального образования «город Саянск» от 05.08.2015 г. № 110-37-709-15 «Об утверждении Правил разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг», статьей 38 Устава муниципального образования «город Саянск», администрация городского округа муниципального образования «город Саянск»

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Внести в административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление копий муниципальных правовых актов администрации городского округа муниципального образования «город Саянск», утвержденный постановлением администрации городского округа муниципального образования «город Саянск» от 15.12.2014 № 110-37-1150-14 (в редакции от 23.06.2016 № 110-37-578-15) (далее - административный регламент) (опубликовано в газете «Саянские зори» от 18.12.2014 г. № 5 стр. 9 вкладыша, от 02.07.2015г. № 25 стр. 6 вкладыша) следующие изменения:

1.1. Пункт 2.13. раздела 2 административного регламента изложить в следующей редакции:

«**2.13.** **Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга**

1)  Вход в здание уполномоченного органа оборудуется информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о полном наименовании уполномоченного органа.

2) Инвалидам (включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников) (далее – инвалиды) обеспечивается беспрепятственный доступ к зданию уполномоченного органа и к предоставляемой в нем муниципальной услуге.

3) В случаях, если здание невозможно полностью приспособить с учетом потребностей инвалидов, собственник этого объекта до его реконструкции или капитального ремонта должен принимать согласованные с одним из общественных объединений инвалидов, осуществляющих свою деятельность на территории муниципального образования, меры для обеспечения доступа инвалидов к месту предоставления услуги либо, когда это возможно, обеспечить предоставление необходимых услуг по месту жительства инвалида или в дистанционном режиме.

4) Информационные таблички (вывески) размещаются рядом с входом, либо на двери входа так, чтобы они были хорошо видны заявителям.

5) Прием заявлений и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, осуществляется в кабинетах уполномоченного органа.

6) Вход в кабинет уполномоченного органа оборудуется информационной табличкой (вывеской) с указанием номера кабинета, в котором осуществляется предоставление муниципальной услуги.

7) Каждое рабочее место должностных лиц уполномоченного органа должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим и сканирующим устройствами.

8) Места ожидания должны соответствовать комфортным условиям для заявителей и оптимальным условиям работы должностных лиц уполномоченного органа.

9) Места ожидания в очереди на прием, подачу документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, оборудуются стульями, кресельными секциями, скамьями.

10) В целях обеспечения конфиденциальности сведений о заявителе одним должностным лицом уполномоченного органа одновременно ведется прием только одного заявителя. Одновременный прием двух и более заявителей не допускается.»

1.2. Пункт 2.14. раздела 2 административного регламента изложить в следующей редакции:

**«2.14. Показатели доступности качества муниципальной услуги, в том числе количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении муниципальной услуги и их продолжительность, возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий**

1)  Основными показателями доступности и качества муниципальной услуги являются:

- соблюдение требований к местам предоставления муниципальной услуги, их транспортной доступности;

- среднее время ожидания в очереди при подаче документов;

- количество обращений об обжаловании решений и действий (бездействия) уполномоченного органа, а также должностных лиц уполномоченного органа;

- количество взаимодействий заявителя с должностными лицами уполномоченного органа.

2)  Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений заявителей являются:

- достоверность предоставляемой заявителям информации о ходе рассмотрения обращения;

- полнота информирования заявителей о ходе рассмотрения обращения;

- наглядность форм предоставляемой информации об административных процедурах;

- удобство и доступность получения заявителями информации о порядке предоставления муниципальной услуги;

- оперативность вынесения решения в отношении рассматриваемого обращения.

3) Взаимодействие заявителя с должностными лицами уполномоченного органа осуществляется при личном приеме граждан в соответствии с графиком приема граждан уполномоченного органа.

4) Взаимодействие заявителя с должностными лицами уполномоченного органа осуществляется при личном обращении заявителя:

- для подачи документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

- за получением результата предоставления муниципальной услуги.

5) Продолжительность взаимодействия заявителя с должностными лицами уполномоченного органа при предоставлении муниципальной услуги не должна превышать 10 минут по каждому из указанных видов взаимодействия.

Заявителю посредством Портала обеспечивается возможность получения сведений о ходе предоставления муниципальной услуги.»

1.3. Раздел 5 административного регламента изложить в следующей редакции:

**«Раздел 5 Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц, муниципальных служащих**

5.1. Заявители имеют право на досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) администрации городского округа муниципального образования «город Саянск», должностных лиц, муниципальных служащих при предоставлении ими муниципальной услуги.

* 1. Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:
1. нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;
2. нарушение срока предоставления муниципальной услуги;
3. требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Иркутской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;
4. отказ заявителю в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Иркутской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;
5. отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации нормативными правовыми актами Иркутской области, муниципальными правовыми актами;
6. затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации нормативными правовыми актами Иркутской области, муниципальными правовыми актами;
7. отказ администрации городского округа муниципального образования «город Саянск», должностного лица, муниципального служащего, ответственного за предоставление муниципальной услуги, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.
	1. Жалоба может быть подана в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме одним из следующих способов:

а) лично по адресу: Иркутская область, город Саянск, микрорайон Олимпийский, д.30, кабинет 409; телефон: 8(39553)57121;

б) через организации почтовой связи;

в) с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: электронная почта: admsayansk@irmail.ru

г) официального сайта администрации городского округа муниципального образования «город Саянск» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: <http://www.admsayansk.ru>

5.4. Прием жалоб в письменной форме также осуществляется в месте предоставления муниципальной услуги (в месте, где заявитель подавал заявление на получение муниципальной услуги, нарушение порядка которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной муниципальной услуги).

5.5. Прием жалоб осуществляется в соответствии с графиком приема заявителей.

* 1. Прием жалоб в письменной форме осуществляется отделом организационной работы по адресу: Иркутская область, город Саянск, микрорайон Олимпийский, д.30, каб.311.

Прием жалоб осуществляется в рабочие дни с 8-00 часов до 12-00 часов и с 13-00 часов до 17-00 часов местного времени, в предпраздничные рабочие дни с 8-00 часов до 12-00 часов и с 13-00 часов до 16-00 часов.

5.7. В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.8. При подаче жалобы в электронном виде документ может быть представлен в форме электронного документа, подписанного электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

* 1. Жалоба должна содержать:
1. наименование администрации городского округа муниципального образования «город Саянск», наименование должности лица либо муниципального служащего администрации городского округа муниципального образования «город Саянск», ответственных за предоставление муниципальной услуги, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;
2. фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;
3. сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) администрации городского округа муниципального образования «город Саянск», должностного лица либо муниципального служащего администрации городского округа муниципального образования «город Саянск», ответственных за предоставление муниципальной услуги;
4. доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) администрации городского округа муниципального образования «город Саянск», должностного лица либо муниципального служащего администрации городского округа муниципального образования «город Саянск», ответственных за предоставление муниципальной услуги. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.10. Регистрация жалобы осуществляется не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления.

5.11. В целях создания условий для заявителей при подаче и рассмотрении жалоб:

а) администрация городского округа муниципального образования «город Саянск» обеспечивает оснащение мест приема жалоб;

б) отдел организационной работы обеспечивает:

* информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) администрации городского округа муниципального образования «город Саянск», ее должностных лиц либо муниципальных служащих посредством размещения информации на стендах;
* консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) администрации городского округа муниципального образования «город Саянск», ее должностных лиц либо муниципальных служащих, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме.

в) отдел организационной работы обеспечивает информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) администрации городского округа муниципального образования «город Саянск», должностных лиц либо муниципальных служащих администрации городского округа муниципального образования «город Саянск» посредством размещения информации на официальном сайте администрации городского округа муниципального образования «город Саянск».

* 1. Жалоба передается на рассмотрение в день ее регистрации.

5.13. Жалоба на действия (бездействие) или решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги мэром городского округа муниципального образования «город Саянск» либо лицом, исполняющим его обязанности, рассматривается непосредственно мэром городского округа муниципального образования «город Саянск».

5.14. Жалоба на действия (бездействие) или решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги должностным лицом, муниципальным служащим администрации городского округа муниципального образования «город Саянск», ответственным за предоставление муниципальной услуги, рассматривается отделом правовой работы администрации городского округа муниципального образования «город Саянск».

* 1. Жалоба, поступившая в администрацию городского округа муниципального образования «город Саянск», подлежит рассмотрению в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа администрации городского округа муниципального образования «город Саянск», должностного лица администрации городского округа муниципального образования «город Саянск», ответственного за предоставление муниципальной услуги, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

5.16. Порядок рассмотрения отдельных жалоб:

а) если в жалобе не указаны фамилия заявителя - физического лица либо наименование заявителя - юридического лица, а также адрес электронной почты или почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю, ответ на жалобу не дается;

б) при получении жалобы, в которой содержатся нецензурные или оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью или имуществу должностного лица, а также членам его семьи, руководитель уполномоченного органа оставляет жалобу без ответа по существу поставленных в ней вопросов и в течение 7 рабочих дней в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме сообщает лицу, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом;

в) если текст письменной жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, о чем в течение 7 рабочих дней со дня регистрации жалобы в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме сообщается лицу, направившему жалобу, в том случае, если его фамилия и почтовый адрес (адрес электронной почты) поддаются прочтению;

г) если в жалобе содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались письменные ответы по существу и в связи с ранее направляемыми жалобами, при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель уполномоченного органа принимает решение о безосновательности очередной жалобы и прекращении переписки по данному вопросу при условии, что указанная жалоба и ранее направляемые жалобы направлялись в уполномоченный орган.

5.17. О данном решении лицо, направившее жалобу, уведомляется в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме в течение 7 рабочих дней.

5.18. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

1. удовлетворяется жалоба, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных администрацией городского округа муниципального образования «город Саянск» опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Иркутской области, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;
2. отказывает в удовлетворении жалобы.

5.19. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 5.18. настоящего раздела, заявителю в письменной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

* 1. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается мэром городского округа муниципального образования «город Саянск» либо лицом, исполняющим его обязанности.

5.21. По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен в форме электронного документа, подписанного электронной подписью администрации городского округа муниципального образования «город Саянск», вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

* 1. При удовлетворении жалобы администрация городского округа муниципального образования «город Саянск» принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата муниципальной услуги, не позднее 5рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

5.23. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.24. Способами информирования заинтересованных лиц о порядке подачи и рассмотрения жалобы являются:

а) личное обращение заинтересованных лиц в уполномоченный орган;

б) через организации почтовой связи;

в) с помощью средств электронной связи (направление письма на адрес электронной почты в уполномоченный орган);

г) с помощью телефонной и факсимильной связи.»

2. Опубликовать настоящее постановление в газете «Саянские зори» и разместить на официальном сайте администрации городского округа муниципального образования «город Саянск» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

3. Настоящее постановление вступает в силу после дня его официального опубликования.

Мэр городского округа

муниципального образования

«город Саянск» О.В. Боровский

Исп. Шорохова Е.С.

Тел. 5-68-11