



**РУКОВОДИТЕЛЬ АДМИНИСТРАЦИИ
ЗАКРЫТОГО
АДМИНИСТРАТИВНО-ТЕРРИТОРИАЛЬНОГО
ОБРАЗОВАНИЯ ГОРОДСКОЙ ОКРУГ МОЛОДЁЖНЫЙ
МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

16.12.2011 г. № 308

**Об утверждении
Административных регламентов**

В соответствии с постановлением руководителя администрации поселка Молодежный №130 от 20.06.2011г. «О порядке разработки и утверждения административных регламентов исполнения муниципальных функций (предоставления муниципальных услуг) закрытого административно-территориального образования городской округ Молодежный», постановлением руководителя администрации закрытого административно-территориального образования городской округ Молодежный №151 от 08.07.2011г. «Об утверждении Положения о работе экспертной комиссии»

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить:

- Административный регламент администрации городского округа Молодежный осуществления муниципальной услуги: «Рассмотрение обращения граждан и юридических лиц»,
- Административный регламент администрации городского округа Молодежный «Расчет и перерасчет стоимости арендной платы за земельный участок»,
- Административный регламент администрации городского округа Молодежный «Выплата компенсации части родительской платы за содержание ребенка в образовательных учреждениях, реализующих основную общеобразовательную программу дошкольного образования»,
- Административный регламент администрации городского округа Молодежный «Выдача разрешений на установку рекламных конструкций на соответствующей территории, аннулирование таких разрешений, выдача предписаний о демонтаже самовольно установленных конструкций».

2. Настоящее постановление вступает в силу с момента опубликования.

3. Опубликовать настоящее постановление и приложение к нему в информационном вестнике «Молодёжный» администрации поселка Молодёжный и разместить на официальном сайте www.zato-molod.ru.

4. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Руководитель администрации

Н.И.Ерёменко

**Административный регламент Администрации городского округа Молодежный
Московской области по предоставлению муниципальной услуги
«Рассмотрение обращений граждан и юридических лиц»**

I. Общие положения

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан и юридических лиц (далее – муниципальная услуга) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги, создания комфортных условий для получателей муниципальной услуги и определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) администрации муниципального образования ЗАО городской округ Молодежный Московской области (Далее – администрация) при предоставлении данной услуги.

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

- Конституцией Российской Федерации (Собрание законодательства Российской Федерации, 2009, № 4);
- Федеральным законом Российской Федерации от 6 октября 2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» («Российская газета» – опубликовано 8 октября 2003 г.);
- Федеральным законом Российской Федерации от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (Собрание законодательства Российской Федерации, № 31, 02.08.2010, ст. 4179);
- Федеральным законом от 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);
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» (Российская газета, № 165, 29.07.2006, Парламентская газета, № 126-127, 03.08.2006, Собрание законодательства Российской Федерации, № 31 (ч.1), 31.07.2006, ст.3451);
- Законом Российской Федерации от 27 апреля 1993 г. № 4866-1 «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан»;
- Законом МО от 05.10.2006 № 164/2006-ОЗ «О рассмотрении обращений граждан» с изменениями и дополнениями.

1.3. Оказание муниципальной услуги осуществляется сотрудниками администрации.

1.4. Получателем 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 их имени могут действовать:

- а) физические лица;
- б) законные представители.

От имени заявителя (юридического лица) заявления, обращения, 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) заявления, обращения, 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:

Устный ответ гражданину в ходе личного приема, с записью в карточке личного приема гражданина;

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

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

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

Уведомление об оставлении обращения без ответа.

2.2. Порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги.

Информация о муниципальной услуге предоставляется получателям муниципальной услуги непосредственно в помещении администрации, а также с использованием средств телефонной связи, посредством размещения на официальном сайте муниципального образования в сети Интернет, в информационном вестнике «Молодежный» администрации ЗАТО городской округ Молодежный.

Сведения о местах нахождения органов и учреждений, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, содержатся в Приложениях к настоящему Административному регламенту.

2.2.1. Консультация по процедуре предоставления муниципальной услуги осуществляется администрацией ЗАТО городской округ Молодежный в помещении по адресу: 143355, Московская область, Наро-Фоминский район, пос. Молодежный, д.25 и по телефону 8-496-34-83-489;

- при личном обращении.
- при письменном обращении.

Информацию по процедуре предоставления муниципальной услуги можно получить на сайте <http://www.zato-molod.ru/>.

2.2.2. Консультация осуществляется по следующим вопросам:

- график работы администрации и специалистов, участвующих в предоставлении муниципальной услуги и осуществляющих прием и консультации заявителей по вопросам предоставления муниципальной услуги;
- адрес администрации;
- контактная информация о специалистах, 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;

2.2.3. 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 официальном сайте, в информационном вестнике «Молодежный» администрации ЗАТО городской округ Молодежный.

Информация о процедуре предоставления муниципальной услуги предоставляется бесплатно. Информирование получателей муниципальной услуги о порядке предоставления услуги осуществляется специалистом администрации (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 специалистом администрации с учетом времени подготовки ответа заявителю в срок, как правило, не превышающий 30 дней с момента регистрации обращения.

Специалист администрации информирует получателей муниципальной услуги о порядке заполнения реквизитов заявления.

Указанная информация может быть предоставлена при личном или письменном обращении получателя муниципальной услуги.

2.2.4. На информационном стенде, размещаемом в месте приема граждан, и на официальном сайте администрации ЗАТО городской округ Молодежный содержится следующая информация:

- наименование муниципальной услуги;

- график (режим) работы специалистов и должностных лиц, осуществляющих прием и консультации заявителей по вопросам предоставления муниципальной услуги;
- адрес администрации, контактная информация;
- порядок предоставления муниципальной услуги;
- последовательность посещения заявителем организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги;
- перечень категорий граждан, имеющих право на получение муниципальной услуги;
- перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги;
- образец заполнения заявления на получение муниципальной услуги;
- основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги;
- порядок записи на прием к должностному лицу.

2.2.5. За предоставлением муниципальной услуги заявители обращаются в администрацию.

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

2.3.1. При личном обращении граждан, имеющих право на получение муниципальной услуги, представляются:

- письменное заявление;
- документ, удостоверяющий личность (паспорт или иной документ, удостоверяющий личность);
- копии документов, имеющих непосредственное отношение к оказываемой услуге и обеспечивающих предоставление нужной гражданину информации.

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;

2.3.3. Для получения муниципальной услуги заявителем (юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем) предоставляются следующие документы:

- запрос на бланке организации за подписью руководителя
- документ, удостоверяющий личность и полномочия представителя действовать от имени юридического лица;
- копии документов, имеющих непосредственное отношение к оказываемой услуге и обеспечивающих предоставление нужной гражданину информации.

2.4. Сроки предоставления муниципальной услуги.

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 ЗАТО городской округ Молодежный (Руководителю администрации) – 1 день;

Рассмотрение документов и направление задания специалисту для исполнения – 1 день;

Подготовка ответа заявителю – 30 дней.

Подписание ответа заявителю – 1 день;

Регистрация ответа – 1 день;

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

2.4.3. Допустимые сроки приостановления предоставления муниципальной услуги в случае, если возможность приостановления предусмотрена законодательством Российской Федерации: 10 дней.

2.4.4. 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.

2.4.5. 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 в администрацию на оказание муниципальной услуги не должен превышать 30 минут;

2.4.6. Продолжительность приёма (приёмов) должностного лица (ответственного специалиста):

средняя продолжительность приема (приемов) заявителя должностным лицом (ответственным специалистом) составляет 25 минут.

2.5. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

а) непредставление заявителем документов, необходимых для оказания услуги;

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;

2.6. Муниципальная услуга по рассмотрению обращению граждан и юридических лиц, предоставляется безвозмездно.

2.7. Оказание муниципальной услуги гражданам может осуществляться специалистами администрации, обладающими необходимыми знаниями, опытом работы и привлекаемыми для предоставления муниципальной услуги.

2.8. Специалисты администрации при предоставлении муниципальной услуги руководствуются положениями настоящего Административного регламента.

2.9. Специалисты администрации, участвующие в предоставлении муниципальной услуги, несут персональную ответственность за исполнение административных процедур и соблюдение сроков, установленных настоящим Административным регламентом.

2.10. Требования к организации предоставления муниципальной услуги.

График предоставления муниципальной услуги формируется с учетом графика (режима) работы администрации.

Время предоставления перерыва для отдыха и питания специалистов устанавливается правилами внутреннего трудового распорядка администрации ЗАТО городской округ Молодежный.

Специалист администрации, 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 специалиста администрации, осуществляющего функцию по предоставлению муниципальной услуги, и согласовывает с ним предполагаемую дату предоставления муниципальной услуги.

Справочный телефон администрации: 34-83-489.

2.11. Требования к оборудованию мест предоставления муниципальной услуги.

Вход и выход из помещения для предоставления муниципальной услуги оборудуются соответствующими указателями.

Прием получателей муниципальной услуги осуществляется в помещении администрации – приемная Главы ЗАТО городской округ Молодежный. Помещение должно быть снабжено соответствующими указателями. Указатели должны быть четкими, заметными и понятными для получателей муниципальной услуги.

В помещении для предоставления муниципальной услуги на видном месте располагаются схемы размещения средств пожаротушения и путей эвакуации посетителей и работников.

Помещение для предоставления муниципальной услуги обеспечивается необходимыми для предоставления муниципальной услуги оборудованием (компьютерами, средствами электронно-вычислительной техники, средствами связи, включая сеть Интернет, оргтехник), канцелярскими принадлежностями, информационными и методическими материалами, наглядной информацией, стульями и столами, средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

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

III. Административные процедуры

Описание последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан и юридических лиц.

Муниципальная услуга предоставляется в форме:

- Рассмотрения письменных обращений;
- Личного приема граждан должностными лицами администрации.

3.1. Последовательность административных действий (процедур) при рассмотрении письменных обращений.

Рассмотрение письменных обращений включает в себя следующие административные процедуры:

- получение письменного обращения;
- регистрация письменного обращения;
- рассмотрение письменного обращения и подготовка ответа.

3.1.1. Получение письменного обращения

Основанием для начала административной процедуры является поступление обращения в администрацию непосредственно от гражданина или с сопроводительным документом из других организаций для рассмотрения.

Обращение может быть доставлено в администрацию непосредственно гражданином либо его представителем, поступить по почте, по информационным системам общего пользования.

Сотрудник, к должностным обязанностям которого относится прием обращений:

- проверяет правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки, возвращает на почту невскрытыми ошибочно поступившие (не по адресу) письма;
- в случае если обращение поступило по факсу, снимает копию с обращения;
- в случае если обращение поступило на адрес электронной почты, распечатывает обращение;
- регистрирует обращение.

3.1.2. Регистрация письменного обращения

Основанием для начала административной процедуры является поступление письменного обращения в администрацию.

Сотрудник администрации, к должностным обязанностям которого относится регистрация обращений:

- проверяет поступившее обращение на повторность поступления. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени первого обращения истек установленный срок рассмотрения или заявитель не согласен с ответом на его обращение.

- ставит на обращении штамп, в который вписывается дата регистрации и входящий номер обращения;

Повторные обращения, а также обращения одного и того же гражданина (групп граждан) учитываются под регистрационным номером первого обращения.

- направляет зарегистрированное обращение руководителю или его заместителю.

3.2. Рассмотрение письменного обращения и подготовка ответа

3.2.1. Глава администрации определяет конкретных исполнителей, ответственных за рассмотрение обращения.

3.2.2. Сотрудник администрации к должностным обязанностям которого относится рассмотрение обращения:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения;

- определяет принадлежность вопросов, поставленных в обращении. В случае если в обращении поставлены вопросы, рассмотрение которых относится к компетенции иных органов или сторонних организаций, исполнитель направляет обращение в соответствующие органы или организации и уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой исполнительный органы или организацию в соответствии с их компетенцией;

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

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

3.2.3. Письменные ответы подписываются руководителями в соответствии с их компетенцией. В ответе обязательно указываются фамилия исполнителя и номер его служебного телефона.

3.2.4. Сотрудник администрации, к должностным обязанностям которого относится регистрация обращений:

- проверяет ответ на правильность написания адреса, полноту ответов на все поставленные в обращении вопросы и соответствие инструкции по делопроизводству;

- помещает копию ответа в дело в соответствии с утвержденной номенклатурой дел;
- направляет подлинник ответа, поступившие документы, материалы или их копии заявителю.

3.2.5. Ответы на обращения, поступившие по электронной почте, направляются заявителям по почтовым адресам, указанным в обращениях.

3.3. Последовательность административных действий (процедур) при личном приеме граждан:

3.3.1. Рассмотрение устных обращений граждан включает в себя следующие административные процедуры:

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

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

- Основаниями для начала административной процедуры является устное обращение гражданина.

- Сотрудник администрации к должностным обязанностям которого относится прием граждан:

- принимает от гражданина заявление, которое должно быть аргументированным, содержать подробную информацию о том, куда гражданин обращался за решением вопроса. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться;

- осуществляет оценку предъявляемых документов и по результатам рассмотрения представленных документов осуществляет запись на прием к должностному лицу по принадлежности вопроса;

- регистрирует устное обращение, заносит содержание устного обращения в карточку личного приема гражданина.

3.3.3. Личный прием граждан руководителями и уполномоченными на то лицами.

- Основанием для начала административной процедуры является явка гражданина на прием.

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

- В остальных случаях должностное лицо дает поручение подготовить письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов. Решение оформляется в виде поручения иным должностным лицам. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном п.3.1. настоящего регламента.

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

- Основанием для начала административной процедуры является поручение должностному лицу подготовить письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

- Поручение, данное руководителем по обращению гражданина, должно исполняться безотлагательно, если иное не установлено в поручении. В случае если для исполнения поручения необходимо провести дополнительное изучение и проверку

обращения либо затребовать дополнительные материалы, поручение исполняется в срок, не превышающий 30 календарных дней со дня регистрации обращения.

- Продление сроков исполнения поручений возможно только должностным лицом, установившим срок исполнения, Информация о продлении сроков фиксируется в карточке учета личного приема граждан.

3.3.5. Документы, материалы и их копии, представленные заявителем при рассмотрении его обращения, подлежат возврату заявителю по его требованию. При этом сотрудник администрации вправе изготовить и оставить в своем распоряжении копии возвращаемых документов и материалов.

IV. Порядок и формы контроля за исполнением 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 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, участвующих в предоставлении муниципальной услуги.
- рекомендации соответствующим специалистам, 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, № личного дела, характер ошибки (нарушения);
- рекомендации и сроки по устранению выявленных ошибок (нарушений).

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

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

5.3. Необоснованное затягивание установленных настоящим регламентом сроков осуществления административных процедур (оказания услуг), а также другие действия (бездействие) и решения специалистов администрации участвующих в предоставлении муниципальной услуги могут быть обжалованы гражданами путем обращения к Главе администрации или в судебном порядке.

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.

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

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 лица, осуществившего регистрацию.

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

5.10. Каждый гражданин имеет право получить, а администрация и их 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.

Заявление принято:

(дата)
и зарегистрировано
под _____ №

**В администрацию
ЗАТО городской округ Молодежный**

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

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

Заявление и документы
гр. _____

Принял « _____ » _____ 20__ г. № _____
Подпись специалиста _____

**Блок схема последовательности административных действий
при предоставлении муниципальной услуги**



Исполнитель	Вид работ	Срок выполнения
специалист администрации – делопроизводитель	Регистрация входящих документов, направление Главе администрации (его заместителю)	1 день
Глава администрации (заместитель)	Рассмотрение документов и направление задания специалисту администрации	1 день
специалист администрации	Подготовка ответа заявителю	15 дней



Глава администрации	Подписание ответа заявителю	1 день
специалист администрации – делопроизводитель	Регистрация сообщения	1 день
специалист администрации – делопроизводитель	Выдача ответа заявителю (либо направление почтой)	1 день