

ПРИЛОЖЕНИЕ

УТВЕРЖДЕН

постановлением администрации
Краснопереконского района от 18.06.2015 № 188

(в редакции постановления администрации
Краснопереконского района от 27.06.2016 №168)

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ по предоставлению муниципальной услуги «Исполнение запросов о предоставлении информации в отделе по вопросам культуры и межнациональных отношений администрации Краснопереконского района»

1. Общие положения

1.1.Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Исполнение запросов о предоставлении информации в отделе по вопросам культуры и межнациональных отношений администрации Краснопереконского района» (далее – Административный регламент) разработан в целях повышения качества исполнения и доступности результата предоставления муниципальной услуги, создания комфортных условий для потребителей муниципальной услуги, определяет порядок, сроки и последовательность действий (административных процедур) при оказании муниципальной услуги.

1.2.В настоящем административном регламенте используются следующие термины и понятия:

муниципальная услуга, предоставляемая органом местного самоуправления (далее - муниципальная услуга), - деятельность по реализации функций органа местного самоуправления, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах полномочий органа, предоставляющего муниципальные услуги, по решению вопросов местного значения, установленных в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации";

заявитель - физическое или юридическое лицо (за исключением государственных органов и их территориальных органов, органов государственных внебюджетных фондов и их территориальных органов, органов местного самоуправления) либо их уполномоченные представители, обратившиеся с запросом, в устной или письменной форме, о предоставлении муниципальной услуги;

административный регламент – нормативно правовой акт, устанавливающий порядок предоставления муниципальной услуги и стандарт предоставления муниципальной услуги, утверждаемый постановлением администрации Краснопереконского района.

1.3.Право на получение муниципальной услуги имеют юридические и физические лица (далее - заявитель).

1.4. Информацию о порядке предоставления муниципальной услуги заявитель может получить в средствах массовой информации, в сети Интернет на официальном сайте администрации Краснопереконского района, в местах нахождения органов, предоставляющих муниципальную услугу, на информационных стендах.

1.5. Информация о муниципальной услуге предоставляется

- непосредственно в отделе по вопросам культуры и межнациональных отношений;
- с использованием средств массовой информации, телефонной связи;
- посредством размещения в информационных системах общего пользования, в том числе в сети Интернет.

Местонахождение и почтовый адрес: 296000, г. Красноперекопск, пл. Героев Перекопа,1. Телефон: 2-13-40.

Адрес электронной почты: kulturakrsp@mail.ru

Адрес сайта администрации Красноперекопского района в сети Интернет: krpero.rk.gov.ru

Прием заявителей для предоставления муниципальной услуги осуществляется в отделе по вопросам культуры и межнациональных отношений администрации Красноперекопского района с 8 до 17.00, выходной день - суббота, воскресенье, обеденный перерыв: с 12.00 до 13.00 в кабинете № 58 по адресу: г.Красноперекопск, пл. Героев Перекопа,1.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги - «Исполнение запросов о предоставлении информации в отделе по вопросам культуры и межнациональных отношений администрации Красноперекопского района».

2.2. Оказание муниципальной услуги осуществляется отделом по вопросам культуры и межнациональных отношений администрации Красноперекопского района (далее – Отдел).

2.3. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации от 12.12.1993;
- Федеральным законом Российской Федерации от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Федеральным законом Российской Федерации от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом Российской Федерации от 27.07.2006 №149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Федеральным законом Российской Федерации от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Конституцией Республики Крым от 11.04.2014
- Законом Республики Крым от 21.09.2014 №54-ЗРК «Об основах местного самоуправления в Республике Крым»;
- Инструкцией по делопроизводству в Отделе;
- Административным регламентом.

2.4. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- направление заявителю информационного письма.
- отказ в предоставлении запрашиваемой информации.

2.5. Срок предоставления муниципальной услуги 30 календарных дней со дня регистрации запроса о предоставлении информации.

Запрос, не относящийся компетенции Отдела, в течение 5 дней с момента его регистрации направляется по принадлежности с одновременным уведомлением заявителя о перенаправлении запроса.

2.6. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

2.6.1. Основанием для предоставления муниципальной услуги является письменный запрос заявителя (приложение №1), а также запрос, поступивший по электронной почте.

В запросе должны быть указаны:

- наименование юридического лица на бланке организации;
- для граждан фамилия, имя и отчество;
- почтовый и/или электронный адрес пользователя;

- интересующие пользователя тема, вопрос, событие, факт, сведения и хронологические рамки запрашиваемой информации;

3

продолжение приложения

-личная подпись гражданина или подпись должностного лица.

Гражданин имеет право представить письменный запрос с использованием почтовой связи, посредством электронных средств связи (Интернет, электронная почта) или по факсу, на личном приеме.

При обращении за предоставлением муниципальной услуги от имени получателя муниципальной услуги его представителя последний представляет документ, подтверждающий полномочия представителя. Он представляет документ, удостоверяющий личность, документ, подтверждающий полномочия на обращение с заявлением о предоставлении муниципальной услуги (подлинник, либо нотариально заверенную копию).

2.6.2. Перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных организаций, которые заявитель вправе предоставить – отсутствует.

2.7. Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

2.7.1. Письменный запрос не содержит информации, достаточной для определения запрашиваемой информации.

2.7.2. Письменный запрос не содержит фамилии, почтового или электронного адреса заявителя.

2.7.3. Письменный запрос, содержит ненормативную лексику и оскорбительные высказывания, угрозы жизни, здоровью и имуществу специалистов муниципального архива, а также членов их семей. При поступлении такого запроса готовится сообщение гражданину, направившему запрос, о недопустимости злоупотребления правом.

В случае, если принято решение об отказе в предоставлении муниципальной услуги, заявитель, извещается об этом письменно за подписью начальника Отдела.

2.8. Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

2.9. Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги

Письменные запросы, в том числе поступившие в электронной форме или факсу, подлежат обязательной регистрации в день поступления их в Отдел в установленном порядке, направляются начальнику Отдела для рассмотрения и резолюции и передаются непосредственно исполнителю в течение 3-х дней с момента поступления в установленном порядке.

2.10. Требования к помещениям, в которых предоставляются муниципальные услуги.

2.10.1. Вход в здание администрации Красноперекоского района оборудуется вывеской, содержащей информацию о наименовании организации, пандусами, обеспечивающими беспрепятственный доступ инвалидов и маломобильных групп населения в помещения. Надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов и маломобильных групп населения к объектам, в которых предоставляется муниципальная услуга, и к услугам с учетом ограничений их жизнедеятельности. При необходимости обеспечивается сопровождение инвалидов и маломобильных групп населения, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи в помещениях, в которых предоставляется муниципальная услуга.

2.10.2. Требования к местам приема заявителей:

- служебные кабинеты работников исполнителя муниципальной услуги, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, в которых осуществляется прием заявителей, оборудуются вывесками с указанием номера кабинета и фамилии, имени, отчества и должности работника, ведущего прием;

- места для приема заявителей оборудуются стульями и столами, оснащаются канцелярскими принадлежностями для обеспечения возможности оформления документов;

- в помещения обеспечивается допуск сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков, а также допуск собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение и выдаваемого по форме и в порядке, которые определяются федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социальной защиты населения;

2.10.3. Требования к местам для ожидания:

- места для ожидания в очереди оборудуются стульями и (или) кресельными секциями;
- места для ожидания находятся в холле или ином специально приспособленном помещении;
- в здании, где организуется прием заявителей, предусматриваются места общественного пользования (туалеты) и места для хранения верхней одежды;

2.10.4. Требования к местам для информирования заявителей:

- оборудуются визуальной, текстовой информацией, размещаемой на информационном стенде;
- оборудуются стульями и столами для возможности оформления документов;
- информационный стенд, столы размещаются в местах, обеспечивающих свободный доступ к ним;
- производится дублирование необходимой для инвалидов и маломобильных групп населения звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации, необходимой для получения муниципальной услуги, знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.

2.10.5. На информационном стенде размещается следующая информация:

- порядок предоставления муниципальной услуги (адрес отдела по вопросам культуры и межнациональных отношений, уполномоченного сектора, ФИО руководителя, номера телефонов, адреса электронной почты, порядок предоставления муниципальной услуги с указанием сроков осуществления отдельных административных процедур и т.д.);
- текст настоящего административного регламента;
- перечень, формы документов для заполнения, образцы заполнения документов;
- перечень нормативных правовых актов, регулирующих деятельность по предоставлению муниципальной услуги.

(в редакции постановления администрации Красноперекопского района от 27.06.2016 №168)

2.11. Порядок получения консультаций по процедуре предоставления муниципальной услуги и сведений о порядке прохождения муниципальной услуги.

2.11.1. Консультации по порядку, срокам, процедурам предоставления муниципальной услуги осуществляется должностным лицом Отдела, ответственным за предоставление муниципальной услуги, на личном приеме, по телефону, по письменным запросам, включая запросы по электронной почте.

Консультации предоставляются по следующим вопросам:

- перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;
- срок рассмотрения документов;
- порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления муниципальной услуги.
- время приема и выдачи документов;

Звонки заявителей принимаются в соответствии с графиком работы Отдела.

При ответах на телефонные звонки работник Отдела предоставляет информацию о порядке предоставления муниципальной услуги.

При получении информационного запроса по почте, электронной почте, факсу срок ответа по запросу не должен превышать 30 дней с момента регистрации такого запроса.

Информация о порядке предоставления муниципальной услуги предоставляется бесплатно.

2.11.2. В любое время с момента приема заявления и документов заявитель имеет право на получение сведений о прохождении муниципальной услуги. Для получения сведений заявителем указываются (называются) дата подачи или регистрации заявления и его регистрационный номер.

Заявителю предоставляются сведения о том, на каком этапе (в процессе выполнения какой административной процедуры) муниципальной услуги находится представленный им пакет документов.

2.12. Показателями оценки доступности муниципальной услуги являются:

- транспортная доступность к местам предоставления муниципальной услуги;
 - обеспечение беспрепятственного доступа лиц с ограниченными возможностями передвижения к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга;
- Показателями оценки качества предоставления муниципальной услуги являются:

- соблюдение срока предоставления муниципальной услуги;
- отсутствие поданных в установленном порядке жалоб на решения или действия (бездействие), принятые или осуществленные при предоставлении муниципальной услуги.

3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур (действий) в электронной форме

3.1. Перечень административных процедур

Исполнение муниципальной услуги предусматривает выполнение следующих административных процедур:

- регистрация информационного запроса;
- принятие решений и информирование в виде резолюций начальника Отдела, либо лица, его замещающего;
- направление информационных запросов на исполнение по принадлежности в органы и организации;
- оформление и отправка ответа на информационный запрос.

3.2. Прием запросов.

3.2.1. Основанием для предоставления муниципальной услуги, является письменный запрос в Отдел о предоставлении информации по почте, по электронной почте.

Заявитель представляет следующие документы:

- запрос;
- документ, удостоверяющий личность;
- доверенность, в случае, если интересы заявителя представляет уполномоченное лицо.

3.2.2. Работник, ответственный за прием документов:

- в случае личного представления запроса устанавливает предмет запроса, проверяет документ, удостоверяющий личность;
- проверяет полномочия представителя;
- проверяет наличие всех необходимых документов (пункт 2.6.1 настоящего административного регламента), представляемых для оказания муниципальной услуги;
- проверяет соответствие представленных документов;
- удостоверяется в том, что: в заявлении и приложенных документах нет подчисток, приписок, зачеркнутых слов и иных не оговоренных в них исправлений, серьезных повреждений, не позволяющих однозначно истолковать их содержание; тексты документов написаны разборчиво, наименования юридических лиц - без сокращения, с указанием их мест нахождения; фамилии, имени и отчества физических лиц, адреса их мест жительства написаны полностью; документы не исполнены карандашом.

-сличает представленные экземпляры оригиналов и копий документов друг с другом при их наличии;

Регистрирует поступившее заявление в журнале регистрации или с помощью специального программного обеспечения (при наличии). Вносит следующие данные:

- фамилию, инициалы гражданина, почтовый адрес, если запрос поступил от физического лица;

- наименование предприятия, учреждения, организации, дату и исходящий номер запроса, если запрос поступил от юридического лица;

- присваивается порядковый номер запросу;

- передается на рассмотрение начальнику Отдела.

3.2.3. Письменный запрос направляются на рассмотрение начальнику Отдела или лицу, исполняющему его обязанности, в день регистрации.

3.3. Рассмотрение запроса и принятие решения.

Зарегистрированное заявление передается начальнику Отдела для рассмотрения и резолюции. Начальник Отдела принимает решение, которое оформляется в виде резолюции, о порядке его дальнейшего рассмотрения (в течение 3 рабочих дней):

- направление информации на запрос;

- отказа в представлении информации.

После принятия решения начальник Отдела направляет заявление исполнителю. Результатом выполнения административной процедуры является направление информации на запрос.

3.3.1. Подготовленный и подписанный исполнителем проект ответа передается на рассмотрение начальнику Отдела.

В случае неполного (некачественного) ответа на информационный запрос начальник Отдела возвращает проект ответа для исправления недостатков.

3.3.2. Начальник Отдела подписывает ответ на запрос.

3.3.3. Работник Отдела, ответственный за документооборот, направляет ответ по адресу, указанному в запросе, в установленном порядке.

3.3.4. Рассмотрение запроса заявителя считается законченным, если по нему приняты необходимые меры и автор запроса проинформирован о результатах рассмотрения.

4. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Контроль за исполнением положений настоящего административного регламента осуществляется начальником Отдела или уполномоченными им должностными лицами.

Перечень должностных лиц, осуществляющих контроль, и периодичность осуществления контроля устанавливается приказом начальника Отдела.

Должностное лицо, осуществляя контроль, вправе:

– контролировать соблюдение порядка и условий предоставления муниципальной услуги;

– в случае выявления нарушений требований настоящего административного регламента требовать устранения таких нарушений, давать письменные предписания, обязательные для исполнения;

– назначать уполномоченных для постоянного наблюдения за предоставлением муниципальной услуги;

– запрашивать и получать в 2-х недельный срок необходимые документы и другую информацию, связанные с осуществлением муниципальной услуги.

Плановые и внеплановые проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги не реже одного раза в квартал.

4.2. Персональная ответственность должностного лица, ответственного за предоставление муниципальной услуги, закрепляется в должностной инструкции.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также его должностных лиц

5.1. Получатели муниципальной услуги имеют право на обжалование действий (бездействия) должностных лиц Отдела, а также сообщать о нарушении своих прав и законных интересов, противоправных решениях должностных лиц Отдела в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.

5.2. Заявители имеют право обратиться с жалобой в адрес начальника Отдела. Заявители могут в письменной форме (приложение 2) сообщить начальнику отдела или лицу, его замещающему, о нарушении своих прав и законных интересов должностными лицами отдела, муниципальными служащими при предоставлении муниципальной услуги заявителю. Жалоба может быть направлена по почте, электронной почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта администрации Красноперкопского района, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, принята при личном приеме заявителя.

Жалоба должна содержать следующую информацию:

- указываются наименование органа, в который направляется жалоба;
- фамилию, имя и отчество заявителя или полное наименование организации;
- местонахождения и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- фамилию, имя и отчество должностного отдела, муниципального служащего (при наличии информации), решение, действие (бездействие) которого нарушает права и законные интересы заявителя;
- в чем состоит нарушение прав и законных интересов;
- а также иные сведения, которые заявитель считает необходимым сообщить;
- сведения о способе информирования заявителя о принятых мерах по результатам рассмотрения его обращения.

Максимальный срок рассмотрения жалобы составляет 15 рабочих дней со дня её регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу 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.

Рассмотрение жалобы не приостанавливает течение срока для предоставления муниципальной услуги, установленного настоящим Административным регламентом.

Дополнительно могут быть указаны:

- причины несогласия с обжалуемым действием (бездействием), решением;
- обстоятельства, на основании которых заявитель считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия к их реализации либо незаконно возложена какая-либо обязанность;
- иные сведения, которые заявитель считает необходимым сообщить.

К обращению могут быть приложены копии документов, подтверждающих изложенные в нем факты.

Заявитель подписывает жалобу и указывает дату ее написания.

По результатам рассмотрения жалобы должностным лицом принимается решение об удовлетворении (признании неправомерным действия (бездействия) либо об отказе в удовлетворении жалобы. Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения жалобы, направляется заявителю.

При получении письменной жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также

членов его семьи, Отдел вправе оставить его без ответа и сообщить гражданину, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом.

В случае если текст письменной жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, о чем уведомляется заявитель, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

В случае если в письменной жалобе гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, начальник Отдела вправе принять решение о безосновательности очередной жалобы и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанная жалоба и ранее направляемые жалобы направлялись в Отдел. О данном решении уведомляется гражданин, направивший жалобу.

Заместитель главы администрации –
руководитель аппарата администрации

И.В.Сердюк

ПРИЛОЖЕНИЕ №1

к Административному регламенту

(пункт 2.6.)

ПРИМЕРНАЯ ФОРМА ЗАПРОСА

Начальнику отдела по вопросам культуры и межнациональных отношений администрации Краснопереконского района
Ткачук М.Е.

(Ф.И.О. заявителя или наименование организации)

(Адрес проживания или место расположения)

ЗАПРОС

Прошу предоставить следующую информацию _____.
(указывается суть запрашиваемой информации)

для _____.
(цель получения информации)

Настоящим, во исполнение требований Федерального закона Российской Федерации от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» даю согласие на сбор и обработку моих персональных данных указанных в запросе, на любое действие (операцию) или совокупность действий (операций) в том числе на передачу моих персональных данных организациям.

(дата)

(подпись заявителя)

ПРИЛОЖЕНИЕ №2

к Административному регламенту

(пункт 5.2)

ФОРМА ЖАЛОБЫ

Начальнику отдела по вопросам культуры и межнациональных отношений администрации Красноперекопского района
Ткачук М.Е.

(Ф.И.О. заявителя или наименование организации)

(Адрес проживания или место расположения)

Жалоба _____
на решение, действие (бездействие)

Я, _____,
(ФИО заявителя, наименование организации), адрес, место нахождения организации:

_____ (индекс, город, улица, дом, квартира, офис), адрес эл. почты

подаю жалобу от имени _____

(своего, или ФИО лица, которого представляет заявитель)
на решение, действие (бездействие) _____

(должность, ФИО сотрудника

предоставляющего муниципальную услугу)

_____ (существо обжалуемого решения, действия (бездействия), основания, по которым обжалуется решение, действие (бездействие), требования заявителя)

Для подтверждения представленной мной информации у меня имеются следующие материалы:

1. _____

2. _____

ФИО _____

подпись

контактный телефон _____

Дата