

**АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
ЗАТО г. СЕВЕРОМОРСК**

**П О С Т А Н О В Л Е Н И Е**

от 28.09.2012 г. № 825

**Об утверждении Административного регламента по предоставлению КИО ЗАТО г.Североморск муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан в органы местного самоуправления муниципального образования ЗАТО г.Североморск**

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Порядком разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг (функций), осуществляемых по обращениям заявителей, утвержденным постановлением администрации муниципального образования ЗАТО г.Североморск от 28.12.2011 № 1059, администрация муниципального образования ЗАТО г.Североморск

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемый Административный регламент по предоставлению Комитетом имущественных отношений администрации ЗАТО г.Североморск муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан в органы местного самоуправления муниципального образования ЗАТО г.Североморск.

2. Постановление администрации муниципального образования ЗАТО г.Североморск от 29.10.2009 № 851 «Об утверждении Административного регламента Комитета имущественных отношений ЗАТО г.Североморск по исполнению муниципальной функции по осуществлению приема граждан, обеспечению своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятию по ним решений и направлению ответов заявителям в установленный законодательством срок» - считать утратившим силу.

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

4. Опубликовать настоящее постановление в газете «Североморские вести».

Глава администрации  
муниципального образования  
ЗАТО г.Североморск  
В.И. Волошин

Утвержден  
постановлением администрации  
ЗАТО г.Североморск  
о 28.09.2012 № 825

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ  
ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ КОМИТЕТОМ ИМУЩЕСТВЕННЫХ ОТНОШЕНИЙ  
АДМИНИСТРАЦИИ ЗАТО Г.СЕВЕРОМОРСК МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ ПО  
РАССМОТРЕНИЮ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В ОРГАНЫ МЕСТНОГО  
САМОУПРАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
ЗАТО Г.СЕВЕРОМОРСК.**

**1. Общие положения**

1.1. Цель разработки административного регламента.

Административный регламент по предоставлению Комитетом имущественных отношений администрации ЗАТО г.Североморск (далее - Комитет) муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан в органы местного самоуправления муниципального образования ЗАТО г.Североморск (далее - Административный регламент и муниципальная услуга соответственно) устанавливается порядок рассмотрения обращений граждан в органы местного самоуправления муниципального образования ЗАТО г.Североморск, разработан с целью повышения качества и доступности муниципальной услуги, создания комфортных условий для ее заявителей и определяет сроки и последовательность административных действий при предоставлении муниципальной услуги.

Настоящий Административный регламент разработан в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Уставом муниципального образования ЗАТО г.Североморск, постановлением администрации муниципального образования ЗАТО город Североморск от 28.12.2011 № 1059 «О Порядке разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг (функций), осуществляемых по обращениям заявителей», Положением о Комитете имущественных отношений администрации ЗАТО г.Североморск, утвержденным Решением Совета депутатов муниципального образования ЗАТО город Североморск от 22.12.2009 № 570.

1.2. Заявители муниципальной услуги.

Заявителями муниципальной услуги (далее - Заявители) в отношении которых предоставляется муниципальная услуга, являются граждане Российской Федерации (далее - граждане), иностранные граждане и лица без гражданства, за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или законодательством Российской Федерации, обратившиеся в органы местного самоуправления муниципального образования ЗАТО г.Североморск.

1.3. Порядок информирования о порядке предоставления муниципальной услуги.

1.3.1. Информирование о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется:

- непосредственно в Комитете (184604, г.Североморск ул.Ломоносова, д.4, время работы: понедельник - пятница с 08.30 до 17.00; перерыв с 13.00 до 14.30);

- с использованием средств телефонной связи и электронного информирования (4-95-14, 4-95-27, 4-77-40, 4-23-52; e-mail: kio@kio-sever.ru);

- посредством размещения Административного регламента в сети Интернет на официальном сайте Комитета имущественных отношений администрации ЗАТО г.Североморск ([www.kio-sever.ru](http://www.kio-sever.ru));

-с использованием Интернет-портала государственных и муниципальных услуг (<http://gosuslugi.ru>), а также регионального Интернет-портала государственных и муниципальных услуг (<http://51.gosuslugi.ru>).

1.3.2. Основными требованиями к информированию граждан о порядке предоставления муниципальной услуги являются достоверность предоставляемой информации, четкость в изложении информации, полнота информирования.

1.3.3. Информирование граждан о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется в виде индивидуального информирования, публичного информирования. Информирование проводится в форме устного информирования, письменного информирования.

1.3.4. Индивидуальное устное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги обеспечивается муниципальными служащими Комитета, осуществляющими предоставление муниципальной услуги (далее - должностные лица), лично или по телефону.

1.3.5. При ответе на телефонные звонки должностное лицо, сняв трубку, должно назвать фамилию, имя, отчество, занимаемую должность и наименование структурного подразделения и предложить гражданину представиться и изложить суть вопроса.

1.3.6. Должностные лица, при общении с гражданами (по телефону или лично) должны корректно и внимательно относиться к гражданам, не унижая их чести и достоинства. Устное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги должно проводиться с использованием официально-делового стиля речи.

1.3.7. Должностные лица, осуществляющие устное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги, не вправе осуществлять консультирование граждан, выходящее за рамки стандартных процедур и условий предоставления муниципальной услуги и прямо или косвенно влияющее на индивидуальные решения граждан.

1.3.8. Должностное лицо, осуществляющее индивидуальное устное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги, должно принять все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы, в том числе с привлечением других должностных лиц; может предложить гражданину обратиться за необходимой информацией о порядке предоставления муниципальной услуги в письменном виде либо назначить другое удобное для него время для устного информирования о порядке предоставления муниципальной услуги.

1.3.9. Индивидуальное письменное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется при обращении граждан в Комитет путем направления ответов в письменной форме или в форме электронных документов.

1.3.10. При коллективном обращении граждан в Комитет письменное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется путем направления ответа в адрес гражданина, указанного в обращении первым, если не указан иной адрес.

1.3.11. Публичное информирование граждан о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется посредством привлечения средств массовой информации (далее - СМИ), радио, телевидения, а также путем размещения информации на информационных стендах администрации ЗАТО г.Североморск и в структурных подразделениях Комитета.

1.3.12. График приема письменных обращений в Комитете имущественных отношений администрации ЗАТО г.Североморск:

ежедневно	08.30 - 13.00
в рабочие дни	14.30 - 17.00

Адрес официального сайта Комитета, содержащего информацию о муниципальной услуге: ([www.kio-sever.ru](http://www.kio-sever.ru))

Адрес электронной почты для консультаций, обращений и направления электронных писем: [kio@kio-sever.ru](mailto:kio@kio-sever.ru);

1.3.13. На стендах может размещается следующая информация:

- регламент по предоставлению Комитетом муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан в органы местного самоуправления муниципального образования ЗАТО г.Североморск;

- режим работы структурных подразделений Комитета;

- графики личного приема граждан уполномоченными должностными лицами;

- номера телефонов, факсов структурных подразделений Комитета;

- порядок предоставления сведений гражданам в Комитете в установленной сфере деятельности;

- образцы типовых заявлений с перечнем необходимых для рассмотрения документов.

1.3.14. Ответы на устные обращения граждан предоставляются по телефону и в ходе личного приема.

1.3.15. Должностные лица структурного подразделения Комитета в целях рассмотрения устного обращения гражданина должны принять все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы, в том числе с привлечением других должностных лиц.

1.3.16. Если должностное лицо не может ответить на вопрос самостоятельно, а также в целях установления обоснованности доводов автора обращения и принятия мер по восстановлению или защите нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина, можно предложить гражданину обратиться письменно либо назначить другое удобное для него время для ответа на его устное обращение.

1.3.17. Ответы на письменные обращения граждан должны содержать дату документа, регистрационный номер документа, инициалы, фамилию гражданина, его почтовый адрес, текст документа (ответы на поставленные вопросы), наименование должности лица, подписавшего документ, его инициалы, фамилию, подпись и номер телефона исполнителя.

1.3.18. Публичное устное информирование в связи с рассмотрением обращений граждан в Комитете осуществляется посредством привлечения радио и телевидения. Выступления должностных лиц Комитета согласовываются с Председателем (заместителем Председателя) Комитета.

1.3.19. Публичное письменное информирование в связи с рассмотрением обращений граждан в Комитете осуществляется путем публикации информационных материалов в СМИ, размещения их на информационных стендах.

1.3.20. В любое время с момента приема документов Заявитель имеет право на получение сведений о прохождении процедуры по предоставлению муниципальной услуги при помощи телефона или посредством личного посещения Комитета.

## **2. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

2.1. Наименование муниципальной услуги.

Рассмотрение обращений граждан в органы местного самоуправления муниципального образования ЗАТО г.Североморск.

2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу.

Предоставление муниципальной услуги осуществляет Комитет имущественных отношений администрации ЗАТО г.Североморск.

### 2.3. Результат предоставления муниципальной услуги.

Результатом предоставления муниципальной услуги является ответ на обращение граждан в устной или письменной форме.

### 2.4. Сроки предоставления муниципальной услуги.

Срок регистрации письменных обращений в Комитете - в течение трех рабочих дней с даты поступления.

Письменные обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции Комитета, в срок до семи дней со дня их регистрации в Комитете подлежат переадресации в соответствующие органы, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

В случае если гражданин в одном обращении ставит ряд вопросов, разрешение которых находится в компетенции различных организаций, копия обращения должна быть направлена в течение семи дней со дня регистрации в соответствующие органы.

Общий срок предоставления муниципальной услуги не может превышать тридцать дней со дня регистрации письменного обращения.

В исключительных случаях, а также в случае направления Комитетом в установленном порядке запроса о предоставлении необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов в другие структурные подразделения и отделы администрации ЗАТО г.Североморск, государственные органы и иным должностным лицам, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия, Председатель (заместитель председателя) Комитета вправе продлить срок рассмотрения письменных обращений не более чем на тридцать дней.

Продление срока рассмотрения письменного обращения гражданина сопровождается одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о новом сроке рассмотрения его обращения.

Максимальное время ожидания заявителей в очереди при подаче документов или для получения консультации не должно превышать 15 минут.

Максимальное время ожидания заявителей в очереди при получении результата предоставления муниципальной услуги не должно превышать 15 минут.

### 2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги.

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации<sup>1</sup>;
- Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»<sup>2</sup>;
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»<sup>3</sup>;
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»<sup>4</sup>;
- Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»<sup>5</sup>;
- Уставом муниципального образования ЗАТО город Североморск<sup>6</sup>.

2.6. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

#### 2.6.1. Граждане передают для рассмотрения письменные обращения:

- лично в Комитет имущественных отношений администрации ЗАТО г.Североморск;

<sup>1</sup> «Российская газета», № 7, 21.01.2009;

<sup>2</sup> «Российская газета», № 202, 08.10.2003;

<sup>3</sup> «Российская газета», № 95, 05.05.2006;

<sup>4</sup> «Российская газета», № 165, 29.07.2006;

<sup>5</sup> «Российская газета», № 168, 30.07.2010;

<sup>6</sup> «Североморские Вести», № 51, 23.12.2011.

- почтовым отправлением в адрес Комитета имущественных отношений администрации ЗАТО г.Североморск;
- по аппарату факсимильной связи, указанному Комитетом имущественных отношений администрации ЗАТО г.Североморск;
- обращения могут быть предоставлены в форме электронного документа, порядок оформления которого определяется нормативными правовыми актами Российской Федерации, Мурманской области и направлен в Комитет с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети Интернет, включая региональный портал государственных и муниципальных услуг Мурманской области.

2.6.2. К обращениям граждан могут быть приложены копии документов.

2.6.3. К обращению, оформленному представителем Заявителя, прилагается нотариально удостоверенная копия доверенности, подтверждающая его полномочия (доверенность, приравненная к нотариально удостоверенной).

2.6.4. Граждане могут направлять в Комитет как индивидуальные, так и коллективные письменные обращения.

2.6.5. Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать:

- наименование Комитета имущественных отношений администрации ЗАТО г.Североморск, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица Комитета;
- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина;
- почтовый адрес гражданина, на который должен быть направлен ответ либо уведомление о переадресации обращения;
- суть предложения, заявления, жалобы;
- личную подпись гражданина;
- дату написания.

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

2.6.7. В случае отсутствия в письменном обращении фамилии гражданина, направившего обращение, и его почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

При этом регистрации и учету подлежат все поступившие обращения граждан, включая и те, которые по форме не соответствуют требованиям, установленным законодательством Российской Федерации для письменных обращений.

2.7. Основания для отказа в приеме обращения для предоставления муниципальной услуги.

Основания для отказа в приеме обращения для предоставления муниципальной услуги не установлены.

2.8. Основания для приостановления предоставления муниципальной услуги.

Приостановление предоставления муниципальной услуги не предусмотрено.

2.9. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

Гражданин вправе получать на свое обращение письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением следующих случаев:

- если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

- если текст письменного обращения не поддается прочтению, 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;

- если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений;

- 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, может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и более ранние обращения направлялись в один и тот же орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу, с уведомлением о данном решении гражданина, направившего обращение.

Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи, обращение может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

2.10. Размер платы, взимаемой с Заявителя при предоставлении муниципальной услуги и способы ее взимания.

Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

2.11. Требования к местам предоставления муниципальной услуги.

2.11.1. Прием граждан осуществляется в специально выделенных для предоставления муниципальных услуг помещениях.

2.11.2. Здание, в котором расположен Комитет, должно быть оборудовано входом для свободного доступа граждан.

2.11.3. Вход и выход из помещений оборудуются соответствующими указателями.

2.11.4. Прием Заявителей осуществляется должностными лицами Комитета на своих рабочих местах в служебных кабинетах в соответствии с графиком приема, указанным в приложении № 3 к Административному регламенту.

2.11.5. Для удобства Заявителей помещения для приема Заявителей рекомендуется размещать на нижнем этаже здания (строения).

2.11.6. Присутственные места включают места для ожидания, информирования и приема Заявителей.

2.11.7. Помещения должны соответствовать санитарно-гигиеническим правилам и нормативам.

2.11.8. Присутственные места предоставления муниципальной услуги должны иметь туалет со свободным доступом к нему Заявителей.

2.11.9. Места для информирования, предназначенные для ознакомления Заявителей с информационными материалами, оборудуются:

- информационными стендами;

- стульями и столами (стойками для письма) для возможности оформления обращения Заявителя.

Информационные стенды, столы (стойки) для письма размещаются в местах, обеспечивающих свободный доступ к ним лиц, имеющих ограничения к передвижению, в том числе инвалидам, использующим кресла-коляски.

2.11.10. Стенды (вывески), содержащие информацию о процедуре предоставления муниципальной услуги, размещаются в местах ожидания.

2.11.11. На информационных стендах размещается информация, указанная в пункте 1.3.12 Административного Регламента.

2.11.12. Места для ожидания должны соответствовать комфортным условиям для Заявителей и оптимальным условиям для работы должностных лиц, осуществляющих прием и консультирование Заявителей.

Место ожидания должно находиться в холле или ином специально приспособленном помещении.

2.11.13. Места ожидания в очереди на предоставление обращений Заявителей должны быть оборудованы стульями (кресельными секциями) и (или) скамьями. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не может составлять менее 2 мест на каждое должностное лицо, ведущее прием документов.

2.11.14. Места для подготовки обращений Заявителей оборудуются стульями, столами (стойками) и обеспечиваются ручками для письма.

2.11.15. Для создания комфортных условий ожидания на столах (стойках) для письма могут размещаться газеты, журналы, печатная продукция (брошюры, буклеты) по вопросам предоставления муниципальной услуги.

2.11.16. Кабинет, в котором осуществляется прием Заявителей, должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской) с указанием:

- номера кабинета;
- фамилии, имени, отчества, должности муниципального служащего, осуществляющего прием.

2.11.17. Должностное лицо, осуществляющее прием, обеспечивается личной идентификационной карточкой и (или) настольной табличкой.

Кабинет приема Заявителей обеспечивается необходимым для предоставления муниципальной услуги оборудованием (компьютерами, средствами связи, включая Интернет, оргтехникой), канцелярскими принадлежностями, информационными и справочными материалами о предоставлении муниципальной услуги, стульями и столами.

2.11.18. Место для приема Заявителей должно быть снабжено стульями, иметь место для письма и раскладки документов.

2.11.19. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о Заявителе одним должностным лицом одновременно ведется прием только одного посетителя. Одновременное консультирование и (или) прием двух и более посетителей не допускаются.

2.12. Показатели доступности и качества муниципальной услуги.

2.12.1. Состав показателей доступности и качества предоставления муниципальной услуги подразделяется на две группы: количественные и качественные.

2.12.2. В группу количественных показателей доступности входят:

- время ожидания муниципальной услуги;
- график работы органа, предоставляющего муниципальную услугу;
- место расположения органа, предоставляющего муниципальную услугу.

2.12.3. В число качественных показателей доступности предоставляемой услуги входят:

- достоверность информации о предоставляемой муниципальной услуге;
- наличие различных каналов получения услуги;



-возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием информационно-телекоммуникационных технологий;

- простота и ясность изложения информационных и инструктивных документов.

2.12.4. В группу количественных показателей оценки качества предоставляемой муниципальной услуги входят:

- соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги;

- количество обоснованных жалоб.

2.12.5. К качественным показателям оценки качества относятся:

- культура обслуживания (вежливость, эстетичность);

- качество результатов труда сотрудников (профессиональное мастерство).

Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги и их значения.

п/п	Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги	Нормативное значение показателя (%)
Количественные показатели доступности предоставления муниципальной услуги		
	Процент заявителей, ожидавших в очереди при подаче обращений не более 15 минут	100
	Процент заявителей, удовлетворенных графиком работы органа, предоставляющего муниципальную услугу	90
	Место расположения органа, предоставляющего муниципальную услугу	100
Качественные показатели доступности предоставления муниципальной услуги		
	Достоверность информации о предоставляемой	100
	Простота и ясность изложения информационных и инструктивных документов	100
	Возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием информационно-телекоммуникационных технологий	100
Количественные показатели оценки качества предоставления муниципальной услуги		
	Соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги	100
	Количество обоснованных жалоб	0
Показатели оценки качества предоставления муниципальной услуги		
	Культура обслуживания (вежливость,	100
	Качество результатов труда сотрудников (профессиональное мастерство).	100

### 3. Административные процедуры

3.1. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме.

3.1.1. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

1) работа с письменными обращениями граждан (в том числе поданных в электронной форме):

- регистрация письменных обращений граждан;
- рассмотрение письменных обращений граждан;
- подготовка ответов на письменные обращения граждан;

2) личный прием граждан.

3.1.2. Последовательность действий по предоставлению муниципальной услуги отражена в блок-схеме (приложение № 1 к Административному регламенту).

3.2. Работа с письменными обращениями граждан.

3.2.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры является поступление в Комитет обращений граждан, направленных в письменной форме или в форме электронных документов (далее - обращения) и представленных в Комитет лично заявителем или направленных по почте, а также с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети Интернет, включая региональный портал государственных и муниципальных услуг Мурманской области.

3.2.2. Регистрация письменных обращений граждан.

Регистрация обращений граждан, поступивших в Комитет, производится должностным лицом, уполномоченным на регистрацию обращений граждан, в системе электронного документооборота в течение трех рабочих дней с даты поступления.

На обращениях граждан проставляется штамп, в котором указываются входящий номер и дата регистрации поступившего обращения.

Прошедшие регистрацию обращения граждан в тот же день или на следующий рабочий день направляются Председателю Комитета (заместителю председателя) для подготовки поручений о рассмотрении обращений граждан.

3.2.3. Рассмотрение письменных обращений граждан.

Председатель (заместитель Председателя) Комитета в трехдневный срок принимает организационное решение о порядке рассмотрения обращений.

Резолюция Председателя (заместителя Председателя) Комитета содержит указание Руководителю структурного подразделения Комитета о порядке рассмотрения обращения и сроке подготовки ответа гражданину.

В случае если в резолюции указаны несколько Руководителей структурных подразделений Комитета, подлинник обращения направляется ответственному исполнителю (указанному в поручении первым), копии направляются соисполнителям поручения.

Соисполнители в адрес ответственного исполнителя направляют свои предложения в соответствии с компетенцией.

Обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции Комитета, в течение семи дней со дня их регистрации пересылаются должностными лицами в соответствующие организации или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение.

Руководители структурных подразделений Комитета, получившие поручение о рассмотрении обращения, в тот же день принимают организационное решение о порядке дальнейшего рассмотрения обращения.

Резолюция руководителя структурного подразделения Комитета содержит указание должностному лицу о порядке рассмотрения обращения и сроке подготовки ответа гражданину.

При подготовке ответов на обращения граждан должностное лицо структурного подразделения Комитета, ответственного за исполнение поручения, исполняет его в

соответствии с резолюцией Председателя Комитета (заместителя Председателя) и руководителя структурного подразделения Комитета, ответственного за исполнение поручения.

Должностное лицо структурного подразделения Комитета, ответственное за исполнение поручения, изучает обращение гражданина и материалы к обращению гражданина, в том числе в целях установления обоснованности доводов автора обращения и принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов, и при необходимости готовит служебную записку (запрос) в целях проведения проверки или получения необходимой информации в ином структурном подразделении Комитета, администрации ЗАТО г.Североморск, государственном органе и т.д.

В случаях если для исполнения поручения необходимы проведение проверки, истребование дополнительных материалов либо принятие иных мер, срок исполнения поручения может быть продлен Председателем (заместителем Председателя) Комитета, но не более чем на 30 дней.

В этих целях Руководитель структурного подразделения Комитета, ответственный за исполнение поручения, не позднее трех дней до истечения срока исполнения поручения представляет на имя Председателя Комитета (заместителя Председателя) служебную записку с обоснованием необходимости продления срока исполнения поручения.

В случае получения разрешения Председателя Комитета (заместителя председателя) о продлении срока исполнения поручения в адрес гражданина направляется уведомление с указанием при необходимости срока направления ответа на его обращение.

#### 3.2.4. Подготовка ответов на письменные обращения граждан.

Обращения граждан считаются рассмотренными, если дан ответ заявителю по существу поставленных в обращении вопросов.

Ответ гражданину за подписью Председателя (заместителя Председателя) Комитета (с материалами к обращению гражданина) направляется должностному лицу, ответственному за регистрацию обращений граждан, для присвоения исходящего регистрационного номера и отправки гражданину.

В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными им обращениями, и при этом в обращении гражданина не приводятся новые доводы или обстоятельства, Руководитель структурного подразделения Комитета, ответственного за исполнение поручения, вправе подготовить предложение (в связи с безосновательностью очередного обращения) о прекращении переписки с гражданином по данному вопросу.

В этом случае руководитель структурного подразделения Комитета, ответственный за исполнение поручения, представляет на имя Председателя (заместителя Председателя) Комитета служебную записку о нецелесообразности продолжения переписки с гражданином по данному вопросу.

В случае принятия Председателем (заместителем Председателя) Комитета решения (в письменной форме) о нецелесообразности продолжения переписки с гражданином по данному вопросу в адрес гражданина направляется уведомление о прекращении с ним переписки по данному вопросу.

Если гражданин устранил причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан ранее, вновь направленное обращение гражданина рассматривается в Комитете в порядке, установленном настоящим Административным регламентом.

#### 3.3. Личный прием граждан.

3.3.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры является обращение граждан в Комитет при личном приеме.

3.3.2. Личный прием граждан осуществляется Председателем (заместителем Председателя) Комитета один раз в месяц в понедельник с 15.00 до 17.00 часов, а также иными уполномоченными должностными лицами.

Руководители структурных подразделений и специалисты Комитета осуществляют прием граждан в соответствии с графиком приема граждан, указанным в приложении № 3 к настоящему Административному регламенту.

Учет граждан, принятых на личном приеме, осуществляется должностным лицом, уполномоченным на регистрацию обращений граждан, в журналах личного приема граждан.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность (паспорт, военный билет, а также иные документы, удостоверяющие личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации).

Во время личного приема гражданин может сделать устное заявление либо оставить письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов.

Содержание устного обращения гражданина заносится в журнал личного приема гражданин. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении гражданина вопросов.

Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в установленном настоящим Административным регламентом порядке. О принятии письменного обращения гражданина производится запись в журнале личного приема.

Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию Комитета, гражданину разъясняется, куда ему следует обратиться.

В ходе личного приема гражданину может быть отказано в рассмотрении его обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, о чем делается соответствующая запись в журнале личного приема.

Контроль за организацией личного приема и учет обращений граждан, рассматриваемых на личном приеме в Комитете, осуществляются должностным лицом, уполномоченным на регистрацию обращений граждан, а также Руководителями структурных подразделений Комитета.

Контроль за рассмотрением письменных обращений граждан, поступивших при личном приеме граждан в Комитет, осуществляется должностным лицом, уполномоченным на регистрацию обращений граждан, в соответствии с административными процедурами, предусмотренными настоящим Административным регламентом.

#### **4. Формы контроля за исполнением Административного регламента**

4.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также за принятием решений ответственными должностными лицами.

4.1.1. Текущий контроль устанавливается за соблюдением последовательности действий и сроков, определенных Административным регламентом.

4.1.2. Текущий контроль осуществляют Руководители структурных подразделений Комитета, получившие поручение Председателя (заместителя Председателя) Комитета (далее - лица, уполномоченные на осуществление текущего контроля) о рассмотрении обращения граждан.

Лица, уполномоченные на осуществление текущего контроля, осуществляют контроль путем проведения проверок соблюдения и исполнения положений Административного регламента.

Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается Председателем (заместителем Председателя) Комитета.

4.2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги, в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги.

4.2.1. Плановые проверки осуществляются на основании полугодовых или годовых планов Комитета.

При плановой проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки) или отдельные вопросы (тематические проверки).

4.2.2. Внеплановые проверки осуществляются по конкретному обращению Заявителя.

4.2.3. В случае проведения внеплановой проверки, для проведения проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги Председатель (заместитель председателя) Комитета создает комиссию и утверждает ее состав приказом.

4.2.4. Результаты проведения проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги оформляются в виде протокола.

4.3. Ответственность муниципальных служащих и должностных лиц за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги.

4.3.1. Должностные лица, ответственные за предоставление муниципальной услуги, в том числе за консультирование, несут персональную ответственность за предоставление муниципальной услуги.

Персональная ответственность за соблюдение должностными лицами требований Административного регламента закреплена в должностных инструкциях, утверждаемых Председателем (заместителем Председателя) Комитета, исходя из прав и обязанностей Комитета по предоставлению муниципальной услуги.

4.3.2. Контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, и принятием решений должностными лицами, ответственными за предоставление муниципальной услуги, осуществляет Председатель (заместитель Председателя) Комитета.

4.4. Требования к порядку и формам контроля за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций.

4.4.1. Система контроля за предоставлением муниципальной услуги включает в себя:

- организацию контроля за сроками предоставления муниципальной услуги;
- проверку хода и качества предоставления муниципальной услуги.

4.4.2. Контроль за сроками, ходом и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения

заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействия) должностных лиц.

4.4.3. Контроль осуществляется путем назначения Председателем (заместителем Председателя) Комитета проверок соблюдения и исполнения должностным лицом, ответственным за предоставление муниципальной услуги, положений Регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации, Мурманской области, муниципального образования ЗАТО г.Североморск.

4.4.4. По результатам проведенных проверок, оформленных документально, в случае выявления нарушений прав заявителей, Председатель (заместитель Председателя) Комитета осуществляет привлечение виновных лиц к дисциплинарной ответственности в соответствии и в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

4.4.5. Граждане (их объединения и организации) могут контролировать предоставление муниципальной услуги путем получения информации о ней по телефону, путем направления письменного обращения, а также путем направления обращения по электронной почте.

4.4.6. Граждане вправе направить письменное обращение в Комитет с просьбой о проведении проверки за соблюдением и исполнением положений Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, полноты и качества предоставления муниципальной услуги в случае нарушения прав и законных интересов заявителей при предоставлении муниципальной услуги.

В тридцатидневный срок с момента поступления в Комитет обращения, обратившимся направляется по почте информация о результатах проведенной проверки.

## **5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействий) Комитета, а также должностных лиц или муниципальных служащих**

5.1. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования заявителем решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего.

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 субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;
- 4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;
- 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 субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;
- 6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации,

нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

7) отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.2. Заявители имеют право обратиться с жалобой:

- в Комитет, в соответствии с графиком работы Комитета (приложения №№ 2, 3 к Административному Регламенту);

- в администрацию ЗАТО г.Североморск (184604, г.Североморск, ул.Ломоносова, д.4, время работы: понедельник - пятница с 08.30 до 17.00; перерыв с 13.00 до 14.30).

5.3. Прием жалоб осуществляет должностное лицо, уполномоченное на регистрацию обращений граждан.

Рекомендуемая форма жалобы приведена в приложении № 4 к Административному регламенту.

5.4. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме.

5.5. Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта органа, предоставляющего муниципальную услугу, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.6. Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, 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) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.7. Перечень оснований для отказа либо для приостановления рассмотрения обращения (жалобы):

- если в обращении не указаны фамилия заявителя и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается;

- если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, вправе оставить ее без ответа по существу поставленных в ней вопросов и сообщить заявителю, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

- если текст обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

- если в обращении содержится вопрос, на который гражданину многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что данное обращение и ранее направлялось в один и тот же орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.

Основания для приостановления рассмотрения обращения (жалобы) отсутствуют.

Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление жалобы в Комитет или администрацию ЗАТО г.Североморск.

Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.8. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее 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.

5.9. По результатам рассмотрения жалобы орган, предоставляющий муниципальную услугу, принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим муниципальную услугу, 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 субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

5.10. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 5.10. заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.11. 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.

5.12. Жалоба считается рассмотренной, если в установленный срок дан ответ заявителю по существу поставленных в жалобе вопросов.

5.13. Порядок судебного обжалования.

Заявители вправе обжаловать решения, принятые в рамках предоставления муниципальной услуги, а также действия (бездействия) должностных лиц в судебном порядке.

Порядок подачи заявлений на решения и действия (бездействия) должностных лиц и рассмотрение таких заявлений определяется действующим законодательством Российской Федерации.

В соответствии с действующим законодательством Российской Федерации действия (бездействие) должностных лиц, а также решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, могут быть оспорены в трехмесячный срок,

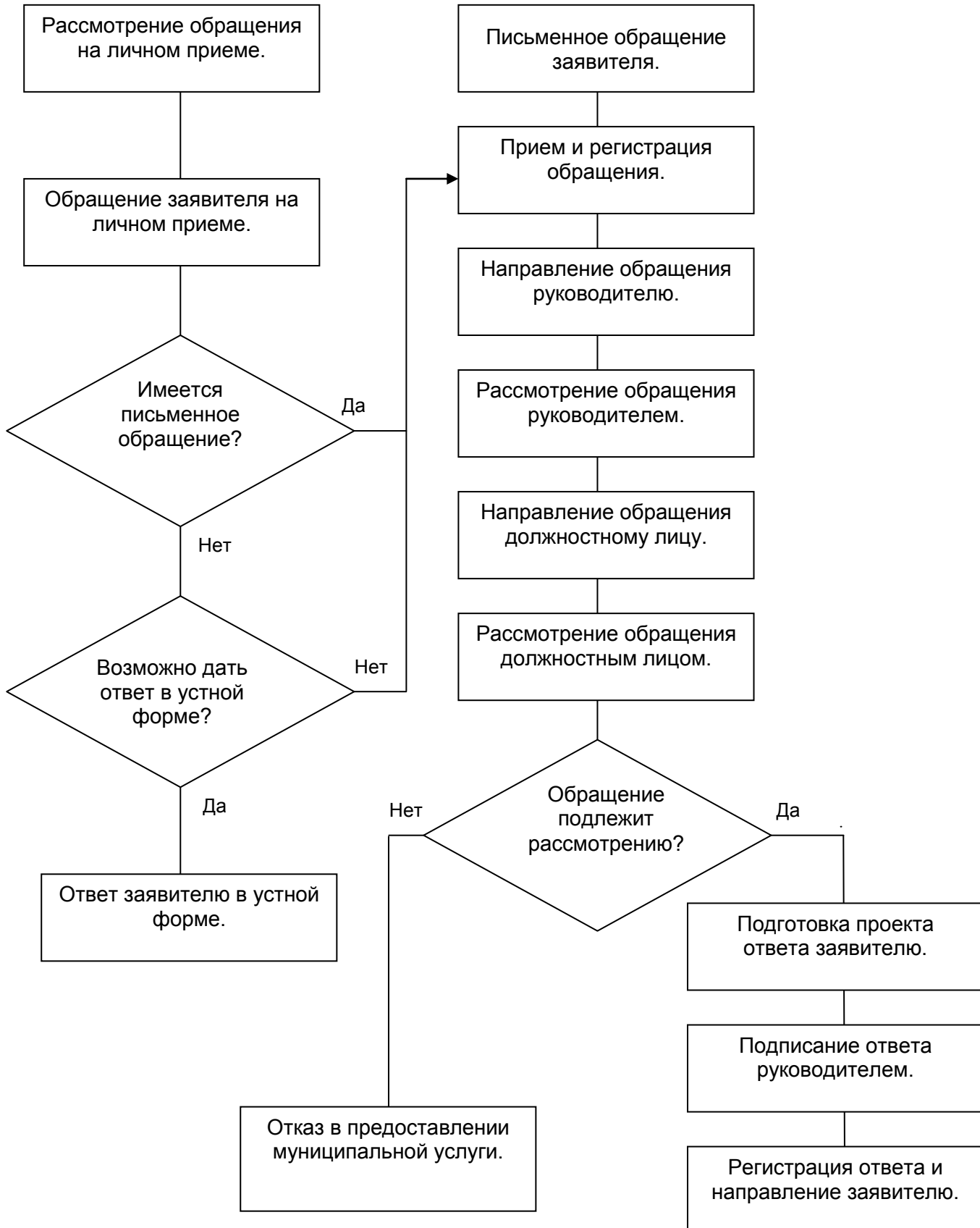


исчисляемый со дня, когда заявителю стало известно о таком решении, действии (бездействии).

В случае если заявитель полагает, что нарушены его права и свободы, он вправе обратиться в суд общей юрисдикции.

---

**Блок-схема  
рассмотрения обращений граждан**



**СВЕДЕНИЯ  
О КОМИТЕТЕ ИМУЩЕСТВЕННЫХ ОТНОШЕНИЙ  
АДМИНИСТРАЦИИ ЗАТО Г.СЕВЕРОМОРСК**

Почтовый адрес: 184604, Мурманская область, г.Североморск, ул.Ломоносова,  
д.4.

Тел.: 4-95-14, 4-95-27, 4-23-52, 4-95-38.

Факс: 4-95-14, 3-44-24, 4-77-40, 4-95-13.

Структурные подразделения Комитета

<b>№ п/п</b>	<b>Наименование отдела</b>	<b>Местонахождение</b>	<b>Номера телефонов и факсов</b>
1.	Отдел бюджетного учета, отчетности и контроля за поступлением доходов	г.Североморск, ул.Ломоносова, д.4, кабинет № 13	4-95-13
		г.Североморск, ул.Сафонова, д.18, кабинет № 2	3-44-25
2.	Отдел управления муниципальной собственностью	г.Североморск, ул.Ломоносова, д.4, кабинет № 27	4-95-27
		г.Североморск, ул.Сафонова, д.18, кабинет № 5	4-79-79
3.	Сектор земельных отношений	г.Североморск, ул.Сафонова, д.18, кабинеты № 1, 3	4-23-52, 4-77-40
4.	Отдел правового обеспечения и контроля за муниципальным имуществом	г.Североморск, ул.Ломоносова, д.4, кабинет № 14	4-95-14
		г.Североморск, ул.Сафонова, д.18, кабинет № 7	4-89-81

---

**ГРАФИК  
ПРИЕМА ГРАЖДАН РУКОВОДИТЕЛЯМИ СТРУКТУРНЫХ ПОДРАЗДЕЛЕНИЙ  
И СПЕЦИАЛИСТАМИ КОМИТЕТА**

<b>№ п/п</b>	<b>Наименование отдела</b>	<b>Местонахождение</b>	<b>Дни и время приема</b>
1.	Отдел управления муниципальной собственностью	г.Североморск, ул.Ломоносова, д.4, кабинет № 27	Вторник, четверг с 15.00 - 17.15
			Понедельник, среда с 15.00 - 17.15
2.	Сектор земельных отношений	г.Североморск, ул.Сафонова, д.18, кабинеты № 1, 3	Вторник, четверг с 09.00 - 17.00

---

## РЕКОМЕНДУЕМАЯ ФОРМА ЖАЛОБЫ

В Комитет имущественных отношений  
администрации ЗАТО г.Североморск  
184604, г.Североморск, ул.Ломоносова, д.4

(или)

В Администрацию ЗАТО г.Североморск  
184604, г.Североморск, ул.Ломоносова, д.4

От \_\_\_\_\_  
фамилия, 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

### Обращение (жалоба)

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

(указывается наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу,  
должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо  
муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых  
обжалуются) \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа,  
предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа,  
предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего;

Считаю, что данное решение, действие (бездействие) нарушает \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием  
(бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица  
органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего.

На основании изложенного прошу

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

(указывается суть жалобы)

\_\_\_\_\_

(дата)

\_\_\_\_\_

(подпись)

\_\_\_\_\_

(расшифровка подписи)