|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА  ГОРНО-АЛТАЙСКА |  | ГОРНО-АЛТАЙСК КАЛАНЫҤ  АДМИНИСТРАЦИЯЗЫ |
| **ПОСТАНОВЛЕНИЕ** |  | **JӦП** |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| от | « | 22 | » | мая | 20 | 18 | года | № | 74 |

г.Горно-Алтайск

**О внесении изменений в Административный регламент**

**предоставления муниципальной услуги «Исполнение**

**социально-правовых и тематических запросов граждан»**

В целях приведения в соответствие с действующим законодательством муниципальных правовых актов, руководствуясь статьей 47 Устава муниципального образования «Город Горно-Алтайск», принятого постановлением Горно-Алтайского городского Совета депутатов от 22 марта 2018 года № 7-1,

**Администрация города Горно-Алтайска постановляет:**

1. Внести в Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Исполнение социально-правовых и тематических запросов граждан», утвержденный постановлением Администрации города Горно-Алтайска от 27 июля 2012 года № 60, следующие изменения:

а) абзац второй пункта 1 изложить в следующей редакции:

«Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Исполнение социально-правовых и тематических запросов граждан» (далее соответственно – Регламент, муниципальная услуга) устанавливает порядок предоставления муниципальной услуги и стандарт предоставления муниципальной услуги.»;

б) пункт 3 дополнить абзацами следующего содержания:

«В случае наличия соглашения о взаимодействии между Автономным учреждением Республики Алтай «Многофункциональный центр обеспечения предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее - МФЦ) и Администрацией города Горно-Алтайска, информацию по вопросам предоставления муниципальной услуги в части консультирования и (или) приема заявления и документов может получить:

а) по адресам - 649000, г. Горно-Алтайск, ул. Чаптынова, 28, 649002, г. Горно-Алтайск, пр. Коммунистический, 159;

б) телефонам - 8 (388-22) 5-11-42, факс: 8 (388-22) 6-69-68;

в) по электронной почте: mfc-altai@mail.ru, mfc-gorod@mail.ru;

г) адрес официального сайта МФЦ: http://www.altai-mfc.ru.

График работы МФЦ:

понедельник - пятница: с 8 ч. 00 мин. до 19 ч. 00 мин. (время местное) без перерыва, суббота: с 9 ч. 00 мин. до 13 ч. 00 мин. Выходной - воскресенье.»;

в) пункт 8 после абзаца третьего дополнить абзацем следующего содержания:

- «Федеральный [закон](consultantplus://offline/ref=BCC9A96AC42949C6BB6A60F373E27A1386B2771BA2D21BA2A5B0C3A030100A0E072DCE9D38C8B51FWFcEH) от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон № 210-ФЗ) («Российская газета», № 168, 30.07.2010г., «Собрание законодательства РФ», 02.08.2010г., № 31, ст. 4179);»;

г) в абзаце первом пункта 11 слова «приостановления и (или) отказа» заменить словами «приостановления или отказа»;

д) в абзаце втором пункта 15 слова «срок ожидания в очереди и получение результата 15 минут» заменить словами «срок ожидания в очереди не более 15-ти минут»;

е) абзац пятый пункта 22.1 изложить в следующей редакции:

«Получение заявителем сведений о ходе выполнения запроса о предоставлении муниципальной услуги осуществляется на основании получения от заявителей устного (по телефону: 8-38822-4-73-10), письменного (по адресу: 649000, Республика Алтай, г. Горно-Алтайск, пр.Коммунистический, д. 47) или направленного посредством информационно-коммуникационных технологий обращения.»

ж) раздел IV изложить в следующей редакции:

«IV. Формы контроля за исполнением регламента

23. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к исполнению муниципальной услуге, а также принятием решений ответственными лицами

Текущий контроль за соблюдением и исполнением муниципальными служащими последовательности действий, определенных административными процедурами, по исполнению муниципальной услуги осуществляет начальник Архивного отдела.

Текущий контроль осуществляется путем проведения указанным должностным лицом проверок соблюдения и исполнения специалистами Архивного отдела положений настоящего Регламента.

Полнота и качество исполнения муниципальной услуги определяется по результатам проверки.

Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на жалобы заявителей на решения, действия (бездействия) должностных лиц.

Проверки могут быть плановыми и внеплановыми. Проверка может проводиться по конкретному заявлению.

По результатам проведенных проверок, в случае выявления нарушений прав заявителя, к виновным лицам применяются меры ответственности в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

24. 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

Плановые проверки осуществляются путем подготовки годовых отчетов и их анализа.

Результаты проверок оформляются актом.

Внеплановые проверки проводятся в связи с проверкой устранения ранее выявленных нарушений Регламента, а также в случае получения обращений (жалоб) заявителей на действия (бездействие) должностных лиц, ответственных за предоставление муниципальной услуги.

Рассмотрение обращений (жалоб) на действия (бездействие) должностных лиц, ответственных за предоставление муниципальной услуги, осуществляется начальником Архивного отдела в срок не позднее 30-ти календарных дней со дня поступления соответствующего обращения (жалобы). По результатам рассмотрения обращения (жалобы) должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги, может быть привлечено к дисциплинарной ответственности за ненадлежащее качество предоставления услуги или по иным основаниям, предусмотренным действующим законодательством Российской Федерации.

25. Ответственность должностных лиц органа местного самоуправления за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги

По результатам проведенных проверок, в случае выявления нарушений соблюдения положений Регламента, виновные должностные лица несут персональную ответственность за решения и действия (бездействие), принимаемые в ходе предоставления муниципальной услуги.

Персональная ответственность должностных лиц закрепляется в должностных инструкциях, иных локальных актах Администрации города Горно-Алтайска в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

26. Положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций

Контроль за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций, осуществляется посредством открытости деятельности Отдела при предоставлении муниципальной услуги, получения полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления муниципальной услуги и возможности досудебного рассмотрения обращений (жалоб) в процессе получения муниципальной услуги.

Граждане, их объединения и организации в случае выявления фактов нарушения порядка предоставления муниципальной услуги или ненадлежащего исполнения регламента вправе обратиться с жалобой в Отдел.

Лица, осуществляющие контроль за предоставлением муниципальной услуги, должны принимать меры по предотвращению конфликта интересов при предоставлении муниципальной услуги.

Должная тщательность лиц, осуществляющих контроль за предоставлением муниципальной услуги, состоит в своевременном и точном исполнении обязанностей, предусмотренных настоящим разделом Регламента.

Граждане, объединения и организации могут контролировать предоставление муниципальной услуги путем получения информации по телефону, посредством письменных обращений.

Основные положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля за исполнением Регламента, в том числе со стороны граждан, устанавливаются и определяются в соответствии с федеральными законами, а также иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

По результатам проведенных проверок, в случае выявления нарушений прав заявителей при исполнении настоящего Регламента, осуществляется привлечение виновных в нарушении специалистов (должностного лица) к дисциплинарной ответственности в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

При привлечении к ответственности виновных в нарушении законодательства Российской Федерации, Республики Алтай специалистов (должностного лица) по результатам внеплановой проверки лицам, по обращениям которых проводилась проверка, сообщается в письменной форме о принятых мерах в течение 10-ти календарных дней со дня принятия таких мер.»;

з) раздел V изложить в следующей редакции:

«V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа местного самоуправления, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра, организаций, указанных в части 1.1 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ, а также их должностных лиц, муниципальных служащих, работников

27. Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование решений, действий (бездействия), принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги.

Информация для заявителей об их праве на досудебное (внесудебное) обжалование решений, действий (бездействия), принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги, размещается на официальном портале муниципального образования «Город Горно-Алтайск» в сети «Интернет» (www.gornoaltaysk.ru).

28. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования могут быть решения, действия (бездействие), принятые (осуществленные) в ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе:

а) нарушение срока регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги, запроса, указанного в [статье 15.1](consultantplus://offline/ref=5795835755DFFAA7C52FBC21D122FABE17D401EBA74BC730CC5BEAC55B5157B635CEBD8CA1mDP8D) Федерального закона № 210-ФЗ;

б) нарушение срока предоставления муниципальной услуги. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) МФЦ, работника МФЦ возможно в случае, если на МФЦ, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном [частью 1.3 статьи 16](consultantplus://offline/ref=89849C19891547A4F8AD16BC9B7F3B3C0EEDCB8A67616A73446DCA1D308C29EECE290EF10D8AD69DC1r3J) Федерального закона № 210-ФЗ;

в) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Алтай, муниципальными правовыми актами города Горно-Алтайска для предоставления муниципальной услуги;

г) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Алтай, муниципальными правовыми актами города Горно-Алтайска для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

д) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Республики Алтай, муниципальными правовыми актами города Горно-Алтайска. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) МФЦ, работника МФЦ возможно в случае, если на МФЦ, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном [частью 1.3 статьи 16](consultantplus://offline/ref=7C3DC81884B20132000F56C71226AEA68BCFF7B89B1B1F9862598B015B5177BCA2A2C6A67E71D0BDj0w0J) Федерального закона № 210-ФЗ;

е) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Алтай, муниципальными правовыми актами города Горно-Алтайска;

ж) отказ Администрации города Горно-Алтайска, должностного лица Администрации города Горно-Алтайска, МФЦ, работника МФЦ, организаций, предусмотренных [частью 1.1 статьи 16](consultantplus://offline/ref=FA40584F7C5C2559EABA3C4F17128AC4969D94BAEF3E13AE05B7A57E4A30CD2D157FA5BE0959C7EF5By9J) Федерального закона № 210-ФЗ, или их работников в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) МФЦ, работника МФЦ возможно в случае, если на МФЦ, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном [частью 1.3 статьи 16](consultantplus://offline/ref=B3455150F16AC9666EECD7E6AFF3A67C5A7D6E416191DEDA2C9B9DC2EA14D03E9964F965038A9BDBL422J) Федерального закона № 210-ФЗ;

з) нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления муниципальной услуги;

и) приостановление предоставления муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Республики Алтай, муниципальными правовыми актами города Горно-Алтайска. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) МФЦ, работника МФЦ возможно в случае, если на МФЦ, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном [частью 1.3 статьи 16](consultantplus://offline/ref=F12378AE07BC2E374FC1A5EC57E8C049DC3A27225961BA93F60BBA857E277D05F93A2274D87B5106PE6BJ) Федерального закона № 210-ФЗ.

29. Основанием для начала досудебного обжалования является поступление жалобы заинтересованного (уполномоченного) лица.

Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в Администрацию города Горно-Алтайска, МФЦ либо в соответствующий орган государственной власти публично-правового образования, являющийся учредителем МФЦ (далее - учредитель МФЦ), а также в организации, предусмотренные [частью 1.1 статьи 16](consultantplus://offline/ref=427921C638A9576E18A7BC4E9C0615F953C19D47131FF64E128203708F2DD2248CFA7358378793DCC5iCK) Федерального закона № 210-ФЗ. Жалобы на решения и действия (бездействие) руководителя Администрации города Горно-Алтайска рассматриваются непосредственно руководителем Администрации города Горно-Алтайска. Жалобы на решения и действия (бездействие) работника МФЦ подаются руководителю этого МФЦ. Жалобы на решения и действия (бездействие) МФЦ подаются учредителю МФЦ или должностному лицу, уполномоченному нормативным правовым актом Республики Алтай. Жалобы на решения и действия (бездействие) работников организаций, предусмотренных [частью 1.1 статьи 16](consultantplus://offline/ref=1350EE9AA141E131C89346A503C4E56121E45612F8BBBAD1AF877D86D5367EDE3CD9251FFBA6EB44G3m7K) Федерального закона № 210-ФЗ, подаются руководителям этих организаций.

Жалоба на решения и действия (бездействие) Администрации города Горно-Алтайска, должностного лица Администрации города Горно-Алтайска, муниципального служащего, руководителя Администрации города Горно-Алтайска может быть направлена по почте, через МФЦ, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального портала муниципального образования «Город Горно-Алтайск» в сети «Интернет» (www.gornoaltaysk.ru), Единого портала, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

Жалоба на решения и действия (бездействие) МФЦ, работника МФЦ может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта МФЦ, Единого портала, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

Жалоба на решения и действия (бездействие) организаций, предусмотренных [частью 1.1 статьи 16](consultantplus://offline/ref=9ADA87955DB8F9C9FB6B9CFFA2A92D28D5A002BE51CE4B0CADFFC71AEB8AD26A8B95FF4BD0F11359PFq2K) Федерального закона № 210-ФЗ, а также их работников может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официальных сайтов этих организаций, Единого портала, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

Порядок подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) организаций, предусмотренных [частью 1.1 статьи 16](consultantplus://offline/ref=B4EDC6F65D906AD7797DCEB58345D457265307E8E5D8220802BA4E263F7B4C3A99569371600F21DB0BcFE) настоящего Федерального закона № 210-ФЗ, и их работников, а также жалоб на решения и действия (бездействие) МФЦ, его работников устанавливается Правительством Российской Федерации.

30. Жалоба должна содержать:

а) наименование органа местного самоуправления, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа местного самоуправления, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, МФЦ, его руководителя и (или) работника, организаций, предусмотренных [частью 1.1 статьи 16](consultantplus://offline/ref=F9D72B52BB5E0F81F0A0F9814145E1CBDE644A9160EAE56FA74290012B4EF08ED5CE19C26EBB0093s8z1K) Федерального закона № 210-ФЗ, их руководителей и (или) работников, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

б) 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;

в) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа местного самоуправления, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа местного самоуправления, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, МФЦ, работника МФЦ, организаций, предусмотренных [частью 1.1 статьи 16](consultantplus://offline/ref=E6D53A7675616AF08B9194E6A12ABC12EA393B93C6A43BEF7C96D4FFB1CB0A6ACC42232F14480925wD12K) Федерального закона № 210-ФЗ, их работников;

г) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа местного самоуправления, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа местного самоуправления, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, МФЦ, работника МФЦ, организаций, предусмотренных [частью 1.1 статьи 16](consultantplus://offline/ref=F9D72B52BB5E0F81F0A0F9814145E1CBDE644A9160EAE56FA74290012B4EF08ED5CE19C26EBB0093s8z1K) Федерального закона № 210-ФЗ, их работников. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

31. Заявитель имеет право запросить в письменной или электронной форме и получить в Архивном отделе Администрации города Горно-Алтайска информацию и документы, необходимые для обоснования и рассмотрения жалобы.

Архивный отдел Администрации города Горно-Алтайска в течение 30-ти календарных дней после получения соответствующего запроса направляет заявителю информацию и документы, необходимые для обоснования и рассмотрения жалобы.

32. Жалобы на решения и действия (бездействие) Администрации города Горно-Алтайска, ее должностных лиц, муниципальных служащих, могут быть адресованы Управляющему делами администрации города Горно-Алтайска (лицу, его замещающему). Жалобы на решения и действия (бездействие) Управляющего делами администрации города Горно-Алтайска (лица, его замещающего) могут быть адресованы непосредственно Главе администрации города Горно-Алтайска (лицу, исполняющему его полномочия). Жалобы на решения и действия (бездействие) Главы администрации города Горно-Алтайска (лица, исполняющего его полномочия) рассматриваются непосредственно Главой администрации города Горно-Алтайска (лицом, исполняющим его полномочия).

33. Жалоба, поступившая в Администрацию города Горно-Алтайска, МФЦ, учредителю МФЦ, в организации, предусмотренные [частью 1.1 статьи 16](consultantplus://offline/ref=7A1246E2E6C2149D710A8CC1E9EB10D5592AD5119A545B95313E8F8EBB4B6E8550603356D8210C63w246K) Федерального закона № 210-ФЗ, либо вышестоящий орган (при его наличии), подлежит рассмотрению в течение 15-ти рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Администрации города Горно-Алтайска, МФЦ, организаций, предусмотренных [частью 1.1 статьи 16](consultantplus://offline/ref=EAB4BE845C989D044F5BD6111DE89ECC186711BAD655923B33661DD57064B51EAEA662EB7E58479Ez767K) Федерального закона № 210-ФЗ, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение 5-ти рабочих дней со дня ее регистрации.

34. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с частью 7 статьи 11.2 Федерального закона № 210-ФЗ принимается одно из следующих решений:

а) жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных 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 Республики Алтай, муниципальными правовыми актами города Горно-Алтайска;

б) в удовлетворении жалобы отказывается.

В соответствии с частью 8 статьи 11.2 Федерального закона № 210-ФЗ не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в [подпунктах «а](file:///D:\Мои%20документы\Downloads\Постановление%20о%20внесении%20изменений%20от%202018%20года%20(с%20правками).docx#Par1)», [«б](file:///D:\Мои%20документы\Downloads\Постановление%20о%20внесении%20изменений%20от%202018%20года%20(с%20правками).docx#Par2)» настоящего пункта, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

В соответствии с частью 9 статьи 11.2 Федерального закона № 210-ФЗ в случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, работник, наделенные полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляют имеющиеся материалы в органы прокуратуры.».

3. Отделу информационной политики и связей с общественностью Администрации города Горно-Алтайска в течение 5-ти дней со дня подписания настоящего Постановления опубликовать его на официальном портале муниципального образования «Город Горно-Алтайск» в сети «Интернет», и в течение 15-ти дней в газете «Вестник Горно-Алтайска» опубликовать информацию, содержащую сведения о реквизитах принятого правового акта (дата принятия, номер, наименование правового акта), кратком его содержании, дате его опубликования на официальном портале муниципального образования «Город Горно-Алтайск» в сети «Интернет».

4. Настоящее Постановление вступает в силу после дня его официального опубликования.

Глава администрации

города Горно-Алтайска О.А. Сафронова

М.А. Заргумаров

М.Ю. Маркина

Казанцева Т.М., 4-73-10