



ВЕЧЕРНИЙ МУРМАНСК



ЕЖЕДНЕВНАЯ ГОРОДСКАЯ ГАЗЕТА

СПЕЦВЫПУСК № 64

13 октября 2010, среда

Издается со 2 января 1991 года

АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА МУРМАНСКА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

30.09.2010

№ 1726

Об утверждении административного регламента исполнения муниципальной функции «Организация рассмотрения устных и письменных обращений граждан, организация личного приема граждан»

В соответствии с Федеральными законами от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», руководствуясь постановлением администрации города Мурманска от 26.02.2009 № 321 «О порядке разработки и утверждения административных регламентов муниципальных функций и административных регламентов предоставления муниципальных услуг в муниципальном образовании город Мурманск», Уставом муниципального образования город Мурманск **постановляю:**

1. Утвердить административный регламент исполнения муниципальной функции «Организация рассмотрения устных и письменных обращений граждан, организация личного приема граждан» (далее - административный регламент) согласно приложению.

2. Редакции газеты «Вечерний Мурманск» (Червякова Н. Г.) опубликовать настоящее постановление с приложением.

3. Отделу развития информационных технологий администрации города Мурманска (Рамля В. П.) разместить административный регламент на официальном сайте администрации города Мурманска в сети Интернет.

4. Контроль за выполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Временно исполняющий полномочия главы администрации города Мурманска
А. Г. ЛЫЖЕНКОВ.

Приложение
к постановлению администрации
города Мурманска от 30.09.2010 № 1726

Административный регламент исполнения муниципальной функции «Организация рассмотрения устных и письменных обращений граждан, организация личного приема граждан»

1. Общие положения

Административный регламент муниципальной функции «Организация рассмотрения устных и письменных обращений граждан, организация личного приема граждан» (далее - Регламент) разработан с целью повышения эффективности деятельности администрации города Мурманска (далее - Администрация) и ее должностных лиц, а также структурных подразделений Администрации по рассмотрению обращений граждан.

Регламент устанавливает единый порядок исполнения Администрацией и ее должностными лицами, а также структурными подразделениями Администрации муниципальной функции «Организация рассмотрения устных и письменных обращений граждан, организация личного приема граждан».

Регламент определяет сроки и последовательность административных процедур по исполнению муниципальной функции «Организация рассмотрения устных и письменных обращений граждан, организация личного приема граждан» (далее - муниципальная функция).

Исполнение муниципальной функции осуществляется на бесплатной основе.

1.1. Нормативные правовые акты, регулирующие исполнение муниципальной функции

Исполнение муниципальной функции осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации от 12.12.1993 (с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции Российской Федерации от 30.12.2008 № 6-ФЗ и от 30.12.2008 № 7-ФЗ);
- Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Уставом муниципального образования город Мурманск;
- постановлением администрации города Мурманска от 26.02.2009 № 321 «О порядке разработки и утверждения административных регламентов муниципальных функций и административных регламентов предоставления муниципальных услуг в муниципальном образовании город Мурманск»;
- Регламентом работы администрации города Мурманска, утвержденным постановлением администрации города Мурманска от 30.11.2009 № 1306;
- Инструкцией по делопроизводству в администрации города Мурманска, утвержденной постановлением администрации города Мурманска от 21.12.2009 № 1425;
- настоящим Регламентом.

1.2. Основные термины и определения, используемые в Регламенте

В Регламенте используются следующие основные термины и определения:

Заявитель - граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства, законно находящиеся на территории Российской Федерации, направившие обращение в Администрацию или ее структурное подразделение за предоставлением муниципальной функции. От имени заявителей могут выступать их представители (далее - представители граждан), имеющие право в соответствии с законодательством Российской Федерации, либо в силу наделения их заявителями в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, полномочиями выступать от их имени при взаимодействии с Администрацией и ее структурными подразделениями.

Обращение заявителя (далее - обращение) - направленное в орган местного самоуправления или должностному лицу письменное предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина.

Заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе Администрации (или структурного подразделения), подведомственных учреждений и организаций, должностных лиц.

Жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

Коллективное обращение - обращение 2-х или более граждан, либо обращение, принятое на митинге, собрании.

Анонимное обращение - обращение, не содержащее сведений, по которым можно установить личность обратившегося гражданина, в том числе его место жительства.

Должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные или административно-хозяйственные функции в Администрации или структурном подразделении Администрации.

Повторное обращение - обращение, поступившее от одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный настоящим Регламентом для рассмотрения срок или когда заявитель не согласен с принятым по его обращению решением.

Резолюция (поручение) - надпись на документе, сделанная должностным лицом и содержащая принятое решение. В резолюции даются указания по исполнению рассмотрения обращения.

1.3. Требования к обращениям граждан, порядок рассмотрения обращений

1.3.1. Подлежат рассмотрению обращения:

- поступившие в устной и в письменной форме, почтовой корреспонденцией, по каналам факсимильной и электронной связи (телефон, факс, Интернет и т.п.);

- в ходе личного приема;

за исключением обращений, указанных в п.п. 2.1.8.10. - 2.1.8.16. Регламента.

1.3.2. В письменном обращении гражданина в обязательном порядке указывается:

- наименование Администрации или структурного подразделения Администрации или фамилия, имя, отчество и наименование должности лица, к которому гражданин обращается;

- фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина;

- почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен ответ на обращение;

- суть обращения (предложения, заявления, жалобы);

- личная подпись гражданина и дата направления обращения;

- документы и материалы (либо их копии), подтверждающие доводы гражданина (по желанию гражданина).

1.3.3. Обращение, направленное по каналам электронной или факсимильной связи должно содержать:

- наименование Администрации или структурного подразделения Администрации или фамилию, имя, отчество и наименование должности лица, которому оно адресовано;

- изложение сути обращения;

- фамилию, имя, отчество гражданина;

- почтовый адрес гражданина (место жительства);

- контактный телефон или адрес электронной почты гражданина.

1.3.4. Образцы обращений размещаются на стенде в фойе здания Администрации и в специально обозначенном месте в структурных подразделениях Администрации, а также на официальном сайте Администрации и структурного подразделения Администрации в сети Интернет.

1.3.5. В устном обращении по телефону и при личном приеме граждан:

- называет фамилию, имя, отчество;

- предъявляет документ, удостоверяющий личность (при личном приеме);

- излагает суть обращения (предложения, заявления, жалобы);

- называет почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ на обращение;

- сообщает домашний или иной номер телефона.

1.3.6. Обращение может быть доставлено в Администрацию или структурное подразделение Администрации непосредственно как гражданином, так и его представителем при наличии документа, удостоверяющего полномочия гражданина.

1.3.7. Гражданину возвращаются приложенные к письменному обращению подлинные документы.

1.3.8. Прием граждан по личным вопросам в Администрации ведут глава администрации города Мурманска (далее - Глава), его заместители в порядке, указанном в п. 2.1.9 Регламента, руководители структурных подразделений Администрации, сотрудники сектора по работе с обращениями граждан секретариата администрации города Мурманска (далее - Сектор).

1.3.9. Сотрудники Сектора в ходе ежедневного личного приема оказывают гражданам информационно-консультативную помощь. Время консультационной помощи не должно превышать 20 минут. Сотрудник Сектора обязан перед началом беседы предупредить гражданина о длительности консультации, в т.ч. информировать о ведении видео- и аудиозаписи приема.

1.3.10. Результатом исполнения муниципальной функции является рассмотрение по существу всех поставленных в обращении вопросов, принятие необходимых мер и направление заявителю своевременного ответа.

1.4. Требования к помещениям и местам, предназначенным для исполнения муниципальной функции

1.4.1. Помещения, предназначенные для исполнения муниципальной функции, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормам. На входе в помещение на видном месте должна быть размещена табличка (вывеска), содержащая информацию о наименовании организации, выполняющей муниципальную функцию, режиме работы исполнения муниципальной функции.

1.4.2. Рабочие места сотрудников Администрации и структурных подразделений Администрации оборудуются средствами вычислительной техники и оргтехники, позволяющими организовать исполнение муниципальной функции.

Лица, ответственные за исполнение функции, должны обеспечиваться доступом в сеть Интернет, электронным адресом, необходимыми расходными материалами, канцелярскими принадлежностями.

1.4.3. Личный прием граждан в Администрации, структурных подразделениях Администрации осуществляется в специально отведенном для этих целей проветриваемом помещении, которое оборудовано противопожарной сигнализацией, средствами пожаротушения, системой оповещения о чрезвычайной ситуации, системой охраны, видеонаблюдения с возможностью видеозаписи и аудиозаписи, средствами дезинфицирования (устройство для обеззараживания помещения, освежитель воздуха, антибактериальные салфетки), аптечкой первой помощи (сердечные, анальгетики, успокаивающие средства и др.).

1.4.4. Места ожидания оборудуются стульями, столами, стойками для раскладки и оформления документов, информационными стендами, расположенными на видном месте, содержащими следующую информацию:

- графики приема граждан должностными лицами;

- номера телефонов, телефаксов, адрес официального сайта в сети Интернет, по которым граждане могут получить информацию о ходе исполнения муниципальной функции;

- основания для отказа в рассмотрении обращений;

- порядок обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц, исполняющих муниципальную функцию;

- извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по исполнению муниципальной функции;

- образцы оформления обращений.

1.5. Структурные подразделения Администрации, исполняющие муниципальную функцию, обмен корреспонденцией между структурными подразделениями при исполнении муниципальной функции

1.5.1. Исполнение муниципальной функции осуществляют Администрация и структурные подразделения Администрации, должностные лица Администрации, муниципальные служащие Администрации и структурных подразделений Администрации.

1.5.2. Организационное обеспечение, контроль рассмотрения обращений граждан и координацию деятельности по исполнению муниципальной функции осуществляет:

- в Администрации - сектор по работе с обращениями граждан секретариата Администрации (Сектор);

- в структурных подразделениях - руководитель подразделения и/или сотрудник подразделения, ответственный за работу по рассмотрению обращений граждан, в том числе рассматривающий обращение гражданина (исполнитель).

1.5.3. Прием, регистрацию и обработку обращений, поступивших Главе, его заместителям, осуществляет Сектор. Контроль исполнения сроков рассмотрения обращения в Администрации возлагается на Сектор и муниципальных служащих, которым поручено рассмотрение обращения (исполнителей).

1.5.4. Прием, регистрацию и обработку обращений, поступивших в структурное подразделение Администрации, осуществляет сотрудник структурного подразделения Администрации, на которого возложены обязанности по работе с документооборотом, или сотрудник структурного подразделения Администрации, которому поручено рассмотрение обращения (исполнитель). Общий контроль исполнения сроков рассмотрения обращений в структурном подразделении Администрации возлагается на руководителя структурного подразделения Администрации.

1.5.5. Структурные подразделения Администрации не реже 1-го раза в день получают корреспонденцию в Администрации, а также доставляют корреспонденцию в Сектор (пр. Ленина, д. 75, кабинет № 5, 24).

1.5.6. Структурные подразделения Администрации ежеквартально, до 05 числа месяца, следующего за отчетным периодом, представляют в Сектор информацию о рассмотрении обращений граждан по прилагаемой форме (приложение № 3 к Регламенту) и в соответствии с тематическим классификатором (приложение № 2 к Регламенту).

1.5.7. Сектор обобщает полученную информацию, анализирует и составляет справку о работе по рассмотрению обращений граждан в администрации города Мурманска и ее структурных подразделениях (далее - аналитическая справка).

1.5.8. Аналитическая справка, утвержденная заместителем главы администрации города Мурманска - управляющим делами, направляется Главе и его заместителям для ознакомления и в дальнейшем размещается на официальном сайте Администрации в сети Интернет.

2. Административные процедуры

2.1. Описание последовательности административных процедур при осуществлении муниципальной функции

Исполнение муниципальной функции «Организация рассмотрения устных и письменных обращений граждан, организация личного приема граждан» включает в себя следующие административные процедуры:

- информирование исполнения муниципальной функции;
- прием и первичная обработка письменных обращений;
- регистрация письменных обращений;
- направление обращений на рассмотрение;
- рассмотрение обращения должностным лицом;
- рассмотрение обращения структурным подразделением Администрации, исполнителем;
- организация личного приема граждан;
- оформление ответа на обращение;
- снятие обращения с контроля и оформление в архив;
- контроль исполнения муниципальной функции.

2.1.1. Юридические факты, являющиеся основанием для начала исполнения муниципальной функции

2.1.1.1. Юридическим фактом, являющимся основанием для начала исполнения муниципальной функции, является:

- устное обращение гражданина в Администрацию или структурное подразделение Администрации;
- устное обращение гражданина к Главе, его заместителям или руководителю структурного подразделения Администрации на личном приеме;
- письменное обращение гражданина в Администрацию или структурное подразделение Администрации, поступившее почтовой корреспонденцией, по каналам факсимильной и электронной связи (телефон, факс, Интернет и т.п.);

2.1.2. Порядок информирования исполнения муниципальной функции

2.1.2.1. Основанием информирования исполнения муниципальной функции является обращение гражданина.

2.1.2.2. Информирование исполнения муниципальной функции осуществляется с использованием:

- средств почтовой и телефонной связи;
- электронной почты;
- информационных систем общего пользования (в том числе сети Интернет);
- публикаций в средствах массовой информации;
- информационных стендов;
- информационных печатных материалов.

2.1.2.3. Сведения о местонахождении исполнителя муниципальной функции, наименовании, полном почтовом адресе, контактных телефонах, отражены в приложении №1 к Регламенту.

2.1.2.4. На информационных стендах и официальных сайтах Администрации и структурных подразделений Администрации в сети Интернет размещаются:

- графики приема граждан в Администрации, структурных подразделениях Администрации;
- справочные, статистические и аналитические материалы, касающиеся исполнения муниципальной функции.

2.1.2.5. При личном обращении гражданина информирование о порядке исполнения муниципальной функции осуществляется сотрудниками Администрации и структурных подразделений Администрации с 9.00 до 17.30, кроме выходных и праздничных дней с перерывом с 13.00 до 14.00, в пятницу до 16.00.

2.1.2.6. При информировании о порядке исполнения муниципальной функции сотрудник Администрации или сотрудник структурного подразделения Администрации не вправе осуществлять консультирование граждан, выходящее за рамки процедур и условий исполнения муниципальной функции, прямо или косвенно влияющее на индивидуальные решения граждан.

2.1.2.7. С момента регистрации обращения гражданин имеет право получать информацию о ходе рассмотрения обращения.

2.1.2.8. При получении запроса по телефону сотрудник Администрации или сотрудник структурного подразделения Администрации:

- называет наименование органа, в который обратился заявитель;
- представляется, назвав свою должность, фамилию, имя, отчество;
- предлагает абоненту представиться;
- выслушивает и уточняет при необходимости суть вопроса;
- дает ответ на вопрос гражданина.

2.1.2.9. Во время разговора сотрудник должен произносить слова четко, избегать параллельных разговоров и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат.

2.1.2.10. Результатом представления справочной информации об информировании исполнения муниципальной функции является представление гражданину запрашиваемой информации.

2.1.3. Сроки исполнения муниципальной функции

2.1.3.1. Общий срок исполнения муниципальной функции в Администрации определяется с момента регистрации обращения до момента отправки ответа заявителю и включает в себя:

- регистрацию обращения;
- рассмотрение обращения должностным лицом;
- исполнение резолюции по обращению;
- подготовку ответа;
- отправку ответа заявителю.

2.1.3.2. Исполнение муниципальной функции осуществляется в течение тридцати дней со дня регистрации обращения, если не установлен более короткий контрольный срок исполнения.

2.1.3.3. Если установлен более короткий срок исполнения, обращение рассматривается в срок, определенный автором резолюции.

2.1.3.4. Если окончание срока рассмотрения обращения приходится на выходной или праздничный нерабочий день, то срок его исполнения истекает в первый рабочий день после выходного или праздничного нерабочего дня.

2.1.3.5. Обращения, содержащие поручение Губернатора Мурманской области, председателя Мурманской областной Думы, главы муниципального образования город Мурманск, адресованные Главе, рассматриваются в сроки, указанные в тексте обращения.

2.1.3.6. Администрация или структурное подразделение Администрации по направленному в установленном порядке запросу государственного органа или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течение пятнадцати дней представить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок представления.

2.1.3.7. Должностное лицо Администрации, к которому обратился депутат Мурманской областной Думы с депутатским запросом, либо должностное лицо, временно исполняющее его обязанности, должно дать ответ на него в письменной форме не позднее чем через тридцать дней со дня его получения или в иной согласованный с инициатором запроса срок.

Ответ на запрос должен содержать полный объем информации на поставленные вопросы и подписан тем должностным лицом, которому направлен запрос, либо лицом, временно исполняющим его обязанности (Закон Мурманской области от 12.10.1995 № 9-02-3МО «О статусе депутата Мурманской областной Думы»).

2.1.3.8. Должностное лицо Администрации, к которому обратился депутат Совета депутатов города Мурманска с депутатским запросом, либо должностное лицо, временно исполняющее его обязанности, должно дать ответ в письменной форме или представить запрашиваемые документы и материалы не позднее тридцати дней со дня получения депутатского запроса или в иной, согласованный с депутатом Совета депутатов города Мурманска, срок (Закон Мурманской области от 12.10.2009 № 1139-01-3МО «О гарантиях осуществления полномочий депутата представительного органа муниципального образования Мурманской области»).

При необходимости проверки и дополнительного изучения вопросов, содержащихся в депутатском запросе, указанные должностные лица обязаны сообщить об этом депутату Совета депутатов города Мурманска.

2.1.3.9. Письма с просьбами о личном приеме должностными лицами Администрации рассматриваются в установленном порядке.

2.1.3.10. Если решение вопросов не входит в компетенцию структурного подразделения Администрации, производится переадресация обращения другому исполнителю в течение семи дней со дня регистрации. Переадресация производится только после письменного согласия лица, поручившего рассмотреть обращение, а при отсутствии конкретного поручения - по договоренности между руководителями структурных подразделений Администрации и только через службу, где обращение проходило первоначальную регистрацию.

2.1.3.11. В случае, если вопрос, поставленный в обращении, не находится в компетенции Администрации или структурного подразделения Администрации, которому оно адресовано, то обращение в течение семи дней со дня регистрации пересылается по принадлежности в орган, компетентный решать данный вопрос, с уведомлением заявителя, направившего обращение, и службы, где обращение проходило первоначальную регистрацию, о переадресации обращения. Обращения, присланные не по принадлежности из органов федеральной, областной власти, предприятий, организаций и учреждений, возвращаются в органы федеральной, областной власти, предприятия, организации и учреждения.

2.1.3.12. Исполнение муниципальной функции в отношении обращений граждан, текст резолюции по поручению рассмотрения которых содержит указание «срочно», подлежит исполнению в течение трех рабочих дней, «оперативно» - в течение десяти рабочих дней или в конкретный срок исполнения поручения, указанный в резолюции.

2.1.3.13. Обращения с жалобами на действия Администрации или должностных лиц в досудебном порядке, поступившие в Администрацию, рассматриваются в срок - до тридцати дней.

2.1.3.14. Зарегистрированные обращения и проекты ответов на них, направленные Главе и его заместителям, подлежат рассмотрению в течение трех дней.

Исполнитель обязан представить должностному лицу проект ответа за четыре дня до истечения срока рассмотрения обращения.

2.1.3.15. Рассмотрение обращений, содержащих вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций производится безотлагательно.

2.1.3.16. В исключительных случаях срок исполнения муниципальной функции по рассмотрению обращений может быть продлен, но не более чем на тридцать дней.

Если по объективным причинам возникает необходимость продления срока исполнения поручения, не позднее чем за три дня до установленного срока исполнителем рассмотрения обращения представляется предложение о новом сроке. В адрес заявителя готовится промежуточный ответ о продлении срока рассмотрения обращения.

2.1.4. Прием и первичная обработка письменных обращений

2.1.4.1. Основанием для начала исполнения приема и первичной обработки письменного обращения (далее - административная процедура) является поступление письменного обращения гражданина.

2.1.4.2. Письменные обращения граждан, адресованные в Администрацию, или Главе, или его заместителям, принимаются в Секторе (пр. Ленина, д. 75, кабинет № 5).

Обращения граждан, адресованные структурному подразделению Администрации, проходят процедуру приема, регистрации и обработку в структурном подразделении сотрудником структурного подразделения Администрации (исполнителем).

2.1.4.3. Прием и первичная обработка письменных обращений от граждан к Главе и его заместителям, поступивших по факсимильной связи, через официальный сайт Администрации в сети Интернет, производится сотрудниками Сектора.

2.1.4.4. При приеме обращения, доставленного гражданином лично, лицо, ответственное за исполнение административной процедуры, в присутствии гражданина совершает следующие действия:

- проверяет наличие в обращении следующих позиций: наименования Администрации, структурного подразделения Администрации, либо фамилии, имени, отчества должностного лица Администрации или руководителя структурного подразделения Администрации, либо должности лица, к которому гражданин обращается, а также фамилии, имени, отчества (последнее - при наличии) гражданина, его почтового адреса, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, сути предложения, на обращение, заявления или жалобы, личной подписи гражданина и даты передачи обращения;
- разъясняет гражданину в устной форме порядок регистрации обращений и их рассмотрение;
- по просьбе гражданина делает отметку на втором экземпляре обращения, которая содержит: дату регистрации обращения, подпись лица, ответственного за прием обращений. Второй экземпляр обращения возвращает гражданину.

2.1.4.5. В день получения обращения, поступившего посредством почтовой корреспонденции, а также с личного приема, лицо, ответственное за исполнение административной процедуры, производит следующие действия:

- проверяет правильность адресации обращения;

- проверяет наличие обращения и приложений к нему в почтовом конверте;
- подклеивает документы в случае, если их целостность нарушена;
- при наличии приложенных к обращению документов прикрепляет их к обращению;
- проверяет поступившее обращение на повторность;
- определяет тематику и тип обращения;
- выявляет поставленные в обращении вопросы;
- распределяет обращения на подлежащие докладу Главе, его заместителям в соответствии с распределением их должностных полномочий.

2.1.4.6. При отсутствии в почтовом конверте текста обращения и/или указанных в обращении приложений лицо, ответственное за исполнение административной процедуры:

- в случае поступления почтового отправления без текста обращения и/или приложений к обращению составляет в присутствии второго специалиста Сектора акт об отсутствии в почтовом конверте текста обращения и/или приложений к обращению;
- регистрирует акт в «Журнале регистрации поступивших почтовых отправлений без вложений» и прилагает его к имеющемуся или почтовому конверту, или к обращению, или к приложению;
- составляет проект письма (в 2-х экземплярах) в адрес гражданина о выявленном отсутствии в почтовом отправлении текста обращения и/или указанных в обращении приложений и передает его на подпись руководителю Сектора.

2.1.4.7. Лицо, ответственное за исполнение административной процедуры, в день подписания письма в адрес гражданина о выявленном отсутствии в почтовом отправлении текста обращения и/или указанных в обращении приложений регистрирует письмо и производит следующие действия:

- внесение сведений о письме в реестр отправляемой корреспонденции;
- направление одного экземпляра письма простым почтовым отправлением;
- приобщение второго экземпляра письма к поступившему конверту и/или обращению, или приложению;

- оформление обращения в архив в соответствии с пунктом 2.1.11. Административного регламента.

2.1.4.8. При получении обращения, содержащего угрозы совершения террористических актов и других преступлений, лицо, ответственное за исполнение административной процедуры, немедленно:

- прекращает дальнейшую работу с почтовым отправлением;
- информирует об обращении руководителя структурного подразделения, который, в свою очередь, передает данную информацию в правоохранительные органы;
- принимает меры безопасности с обязательной изоляцией почтового отправления.

2.1.4.9. Результатом исполнения административной процедуры по приему и первичной обработке обращения является подготовка обращения к регистрации.

2.1.5. Регистрация письменных обращений

2.1.5.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры по регистрации письменного обращения является обращение гражданина, прошедшего процедуру приема обращения.

2.1.5.2. Лицо, ответственное за исполнение административной процедуры по приему и первичной обработке обращения, совершает следующие действия по регистрации обращения:

- проставляет регистрационный штамп на лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу письменного обращения или в ином месте, обеспечивающим его прочтение, в случае, если место, предназначенное для регистрационного штампа, занято текстом;

- проверяет в специализированной автоматизированной системе учета или ином организованном учете поступающих обращений наличие ранее имеющихся обращений от данного гражданина;
- если в автоматизированной системе учета имеется информация о зарегистрированном обращении, поступившем в текущем году от данного гражданина, - сопоставляет содержание обращения с находящейся в архиве перепиской, копирует регистрационно-контрольную карточку с присвоением обращению имеющегося регистрационного номера и проставляет его в регистрационный штамп;
- если обращение поступило впервые, присваивает обращению новый регистрационный номер, проставляет его в штамп и вносит информацию об обращении и регистрационном номере в специализированную автоматизированную систему учета поступивших обращений;

- составляет регистрационно-учетную карточку, заполняя ее лицевую сторону с занесением следующей информации:

- а) дата регистрации письменного обращения;
 - б) фамилия, имя, отчество (при наличии) обратившегося гражданина;
 - в) социальное положение (при наличии);
 - г) почтовый адрес для ответа;
 - д) данные о корреспонденте, направившем письменное обращение, если таковой имеется, а также проставляет отметку о контроле, если корреспондент запрашивает информацию о результатах рассмотрения письменного обращения;
 - е) содержание аннотации, отражающей вопросы, поставленные в обращении;
 - ж) проставляет шифр темы обращения согласно тематическому классификатору обращений, если в обращении ставится несколько тем, то шифр присваивается каждой из них;
 - з) указывает тип обращения;
 - и) для обращения, подписанного двумя и более авторами, членами одной семьи или одного коллектива, делается отметка: тип обращения - коллективное;
 - к) данные о количестве листов, наличии приложений;
 - л) сведения о повторности обращения;
- распечатывает регистрационно-учетную карточку и раскладывает обращения по папкам для дальнейшей передачи обращений Главе, его заместителям, или руководителю структурного подразделения для рассмотрения.

2.1.5.3. Общий срок исполнения административных действий, указанных в пункте 2.1.5. Регламента, составляет два рабочих дня с даты поступления обращения.

2.1.5.4. Результатом регистрации письменных обращений является наличие штампа на обращении с указанием регистрационного номера и даты регистрации.

2.1.6. Направление обращения на рассмотрение

2.1.6.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры по направлению обращения на рассмотрение (далее - административная процедура) является получение Главой, его заместителями, руководителем структурного подразделения Администрации обращения, зарегистрированного в соответствии с пунктом 2.1.5. Регламента.

2.1.6.2. Обращение, зарегистрированное в соответствии с пунктом 2.1.5. Регламента, с регистрационно-контрольной карточкой предоставляется лицу, ответственному за исполнение административной процедуры, на рассмотрение Главе, его заместителям (в соответствии с распределением полномочий), руководителю структурного подразделения Администрации.

2.1.6.3. Должностное лицо Администрации при получении обращений рассматривает их в срок не более двух рабочих дней и оформляет письменное поручение исполнителю(ям) (резолуция), в чьи полномочия входит решение поставленных в обращении вопросов.

2.1.6.4. Обращения с письменной резолюцией Главы, его заместителей и приложениями к ним возвращаются в Сектор.

Обращения с письменной резолюцией руководителя структурного подразделения Администрации и приложениями к ним возвращаются лицу, ответственному за исполнение административной процедуры в структурном подразделении Администрации, которое передает обращение исполнителю.

2.1.6.5. Сотрудник, ответственный за регистрацию обращений в течение одного рабочего дня производит следующие действия (касается служб, где производится регистрация обращений в автоматизированной системе учета):

- заполняет лицевую сторону регистрационно-учетной карточки в специализированной автоматизированной системе (вносит информацию об исполнителе, текст резолюции, ее дату);
- заполняет оборотную сторону регистрационно-учетной карточки в специализированной системе (вносит информацию о структурном подразделении и исполнителе, дату передачи обращения, текст резолюции, дату исполнения);
- распечатывает оборотную сторону регистрационно-учетной карточки;
- готовит ксерокопии лицевой стороны регистрационно-учетной карточки по числу исполнителей;
- готовит и распечатывает сопроводительное письмо о направлении обращения для рассмотрения в адрес исполнителя(ей);

- если исполнителей несколько, готовит ксерокопии обращений с приложениями к нему для второго и последующих исполнителей;

- передает сопроводительное письмо с обращением и приложениями к нему (при наличии) заведующему Сектором для подписания.

2.1.6.6. Заведующий Сектором в течение одного рабочего дня подписывает сопроводительные письма о направлении обращений для рассмотрения в адрес исполнителя(ей) и передает их с приложениями лицу, ответственному за передачу обращений исполнителю.

2.1.6.7. Сотрудник, ответственный за передачу обращений, в течение одного рабочего дня передает исполнителю(ям) в соответствующее структурное подразделение Администрации сопроводительные письма с обращениями и приложениями к ним для рассмотрения.

2.1.6.8. Результатом направления обращения на рассмотрение является передача обращения исполнителю, указанному в резолюции.

2.1.7. Рассмотрение обращения должностным лицом

2.1.7.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры по рассмотрению обращения должностным лицом является передача обращения гражданина должностному лицу.

2.1.7.2. Должностное лицо (автор резолюции):

- рассматривает обращение в течение двух рабочих дней;
- принимает решение по исполнению обращения;
- дает поручение (накладывает резолюцию).

Типовые резолюции:

- «Срочно», «Незамедлительно» (или аналогичное) - подлежит исполнению в течение трех рабочих дней с момента наложения резолюции;

- «Оперативно» - предусматривает исполнение в течение десяти рабочих дней с момента наложения резолюции;

- «Дать ответ заявителю» - исполнитель самостоятельно отвечает на обращение, копию ответа направляет в Сектор;

- «Подготовить ответ за моей подписью (за М.П.)» - исполнитель готовит проект ответа на обращение от имени и за подписью автора резолюции;

- «Рассмотреть в установленном порядке», или «Рассмотреть», или «Для рассмотрения и ответа» - обращение рассматривается в установленный срок, указанный в разделе 2.1.3. Регламента. Исполнитель отвечает на обращение самостоятельно, копию ответа направляет в Сектор;

- «Для сведения» - ответ заявителю не требуется.

В тех случаях, когда Сектор предлагает проинформировать Администрацию об итогах рассмотрения обращения, его подлинник подлежит возврату в Сектор.

Если ответ не содержит полной информации о решении поднятых в обращении вопросов, подготовлен с ошибками, он возвращается исполнителю на доработку.

2.1.7.3. Резолюция должна содержать:

- наименование структурного подразделения Администрации или фамилию и инициалы исполнителя (исполнителей), которому (которым) дается поручение;
- кратко сформулированный текст, предписывающий действие и порядок исполнения. Поручение по исполнению обращения может быть дано как одному, так и нескольким исполнителям. Резолюция может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения;
- срок исполнения;
- подпись автора резолюции с расшифровкой и датой.

В тех случаях, когда задание и срок исполнения обращения указаны в тексте инициативного документа, в резолюции могут быть проставлены только инициалы и фамилия исполнителя (исполнителей), личная подпись автора резолюции, дата.

Резолюция может оформляться на отдельном листе с указанием регистрационного номера и даты регистрации обращения, к которому резолюция относится. Резолюция прикрепляется к обращению.

2.1.7.4. Результатом выполнения действий по рассмотрению обращения должностным лицом является оформление резолюции.

2.1.8. Рассмотрение обращения структурным подразделением Администрации, исполнителем

2.1.8.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры рассмотрения обращения структурным подразделением Администрации, исполнителем является поступление или прием обращения гражданина структурным подразделением Администрации, исполнителем.

2.1.8.2. Если обращение, направленное на рассмотрение, не относится к полномочиям структурного подразделения Администрации, руководитель структурного подразделения обязан в течение двух рабочих дней вернуть это обращение автору резолюции, с письменным обоснованием невозможности исполнения поручения.

2.1.8.3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации, структурного подразделения Администрации, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина о переадресации обращения.

2.1.8.4. Обращение может рассматриваться непосредственно структурным подразделением Администрации (в том числе с выездом на место) или может быть поручено конкретному исполнителю, или подведомственному учреждению.

2.1.8.5. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких структурных подразделений Администрации, копия обращения с резолюцией должностного лица Сектором направляется в структурные подразделения, указанные в резолюции.

2.1.8.6. При рассмотрении обращения несколькими структурными подразделениями Администрации (соисполнителями) контроль срока исполнения, а также общую подготовку ответа заявителю осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым.

Соисполнители не позднее 2/3 от общего срока, установленного для исполнения обращения, обязаны предоставить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

2.1.8.7. В случае подготовки проекта ответа структурным подразделением Администрации, указанным в резолюции как соисполнитель, проект ответа необходимо согласовать со всеми заинтересованными лицами (соисполнителями), в том числе и руководителем структурного подразделения, указанным в резолюции первым.

2.1.8.8. Исполнитель, которому поручено рассмотрение обращения:

- обеспечивает объективное, полное и своевременное рассмотрение обращения. При этом он вправе приглашать заявителя для личной беседы, запросить в случае необходимости в установленном законодательством порядке дополнительные материалы и получить объяснения у заявителя и иных юридических и физических лиц;

- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина в рамках своих полномочий;

- подготавливает или дает, согласно поручению, письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

2.1.8.9. При поручении исполнения обращения подведомственному учреждению или организации структурное подразделение Администрации обязано дать ответ заявителю от своего имени с учетом информации, предоставленной подведомственным учреждением или организацией.

2.1.8.10. Ответ на обращение по существу поставленных вопросов не дается в случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ.

2.1.8.11. 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.

2.1.8.12. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

2.1.8.13. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, Администрация и структурное подразделение Администрации вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

2.1.8.14. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

2.1.8.15. В случае, 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, Глава или его заместители, или руководитель структурного подразделения Администрации вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Администрацию или структурные подразделения Администрации. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

2.1.8.16. В случае, 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.

2.1.8.17. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в Администрацию или структурное подразделение Администрации.

2.1.8.18. Результатом рассмотрения обращения структурным подразделением Администрации, исполнителем является подготовка проекта ответа или ответ заявителю.

2.1.9. Организация личного приема граждан

2.1.9.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры является составление графика личного приема граждан Главой, его заместителями, руководителями структурных подразделений (далее - график приема граждан) на квартал.

2.1.9.2. За пятнадцать дней до начала очередного квартала заведующий Сектором:

- согласовывает дни личного приема граждан с должностными лицами;
- составляет проект графика приема граждан на квартал и передает его в организационный отдел Администрации для подготовки проекта распоряжения (распространяется на процедуру составления графика личного приема граждан Главой, его заместителями);
- размещает график на информационном стенде Администрации после его утверждения;
- передает график сотруднику структурного подразделения Администрации, ответственному за наполнение официального сайта Администрации в сети Интернет, который в день получения графика приема граждан размещает его на официальном сайте Администрации в сети Интернет.

Процедура составления графика приема граждан и информирования о нем в структурных подразделениях Администрации производится в соответствии с установленным в структурном подразделении порядком (информация о графике приема граждан в структурном подразделении Администрации заблаговременно передается в Сектор).

2.1.9.3. Прием граждан Главой и заместителями Главы проводится с 15 до 19 часов в соответствии с утвержденным графиком приема граждан по личным вопросам.

Прем граждан руководителями и сотрудниками структурных подразделений Администрации проводится в соответствии с графиками, размещенными на официальном сайте Администрации в сети Интернет.

2.1.9.4. Непосредственную организацию личного приема граждан Главой, его заместителями, в том числе предварительную запись граждан, осуществляет заведующий Сектором.

2.1.9.5. На личный прием к Главе записывают граждан, ранее побывавших на личном приеме у заместителей Главы, руководителей структурных подразделений, в том числе обратившихся с письменным заявлением в Администрацию и получивших письменный ответ на обращение.

2.1.9.6. Личный прием граждан проводится с учетом числа записавшихся на прием с расчетом, чтобы время ожидания в очереди на прием не превышало тридцать минут.

2.1.9.7. Заведующий Сектором во время предварительной записи на личный прием оформляет карточку приема граждан с указанием сведений о гражданине (фамилия, имя, отчество, адрес регистрации/проживания, телефон, социальное положение, место работы, наличие льготы), содержания устного обращения.

2.1.9.8. В период проведения предварительной записи на личный прием заведующий сектором консультирует гражданина, разъясняя порядок разрешения его вопроса, и вправе направить его на беседу в структурное подразделение Администрации по полномочиям.

2.1.9.9. В случае повторного обращения гражданина в Администрацию осуществляется подборка всех имеющихся в Секторе материалов по обращениям данного гражданина ранее. Подобранные материалы за сутки до начала личного приема вместе с карточкой приема гражданина представляются должностному лицу, ведущему личный прием.

2.1.9.10. Запись на повторный прием к должностному лицу осуществляется не ранее получения гражданином ответа на предыдущее обращение. Необходимость в записи на повторный прием определяется заведующим Сектором, исходя из содержания ответа на предыдущее обращение по этому вопросу.

2.1.9.11. Прием граждан осуществляется в порядке очередности после предъявления документа, удостоверяющего личность. Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы, инвалиды и участники Великой Отечественной войны, а также беременные женщины принимаются вне очереди.

2.1.9.12. 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 карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

2.1.9.13. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, регистрируется и рассматривается в соответствии с п.п. 2.1.5, 2.1.6, 2.1.7. настоящего Регламента.

2.1.9.14. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

2.1.9.15. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

2.1.9.16. После завершения личного приема должностным лицом, специалистами Сектора осуществляется регистрация карточек личного приема граждан и последующее направление их исполнителям, указанным в резолюции для подготовки письменного ответа по существу поставленных в ходе приема вопросов.

2.1.9.17. Должностное лицо на ответе исполнителя оценивает результат исполнения поручения ("Удовлетворено", "Разъяснено", "Отказано", "Поставить на дополнительный контроль"), проставляет дату, указывает свою фамилию, инициалы и подпись.

2.1.9.18. Результатом личного приема является получение гражданином необходимых разъяснений.

2.1.10. Оформление ответа на обращение

2.1.10.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры по оформлению ответа на обращение является подготовка материалов (запросы) по затронутому в обращении вопросу, проверка изложенных в обращении фактов.

2.1.10.2. Если подготовка проекта ответа поручена исполнителю автором резолюции (Главой или его заместителями), то он начинается со слов: «Ваше обращение рассмотрено администрацией города Мурманска...» и готовится от имени автора резолюции.

Если автор резолюции (Глава или его заместители) дает поручение «дать ответ», то он начинается со слов: «На Ваше обращение в администрацию города Мурманска сообщаем...».

Если поручение дано Губернатором Мурманской области, Правительством Мурманской области или Главой муниципального образования город Мурманск, то ответ начинается со слов: «По поручению Правительства Мурманской области...от (дата) № (регистрационный номер поручения) сообщаем, что Ваше обращение рассмотрено администрацией города Мурманска...».

2.1.10.3. Ответ на обращение гражданина должен содержать ссылку на поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать какие меры приняты по устранению выявленных нарушений.

2.1.10.4. В ответе об исполнении поручения указывается, что гражданину дан ответ по существу. В ответе на коллективное обращение указывается, кому из заявителей дан ответ.

Ответ на имя Губернатора Мурманской области, Правительства Мурманской области или Главы муниципального образования город Мурманск об исполнении поручения дается с кратким изложением информации о проделанной работе с прикреплением копии ответа заявителю.

2.1.10.5. Подготовка специального ответа не требуется, если по результатам рассмотрения обращения принят муниципальный правовой акт (например, о выделении земельного участка). Экземпляр (копия) муниципального правового акта направляется гражданину. На имя автора резолюции готовится служебная записка о снятии обращения с контроля.

2.1.10.6. Ответ на электронное обращение направляется на электронный адрес гражданина или по почте (по требованию гражданина).

2.1.10.7. Ответ гражданину (первый экземпляр) оформляется на бланке Администрации или структурного подразделения Администрации. В левом нижнем углу ответа указываются фамилия исполнителя и номер его служебного телефона. Второй и третий экземпляры документа (для направления в архив и исполнителю) оформляются на чистых листах бумаги формата А 4. Исполнитель обращения визирует второй экземпляр проекта ответа заявителю. В левом верхнем углу указывается ссылка на регистрационный номер (при наличии) и дату обращения гражданина.

При предоставлении в Сектор копии самостоятельного ответа гражданину в левом верхнем углу дается ссылка на регистрационный номер и дату документа Сектора.

Документу-ответу присваивается порядковый номер документа-обращения.

2.1.10.8. Сотрудники Сектора в день подписания руководителем ответа гражданину по существу поставленных в обращении вопросов регистрируют ответ гражданину в электронной базе данных и:

- один экземпляр простым почтовым отправлением направляют в адрес гражданина;
- второй экземпляр прикладывают к материалам обращения;
- третий возвращают исполнителю.

Ответ на коллективное обращение направляется простым почтовым отправлением в адрес лица, указанного в обращении первым (если в обращении не оговорено конкретное лицо).

2.1.10.9. После завершения рассмотрения письменного обращения и оформления проекта ответа, подлинник обращения и все приложения передаются в Сектор.

Ответы, не соответствующие требованиям предусмотренным настоящим Регламентом, возвращаются исполнителю на исправление.

2.1.10.10. Результатом процедуры оформления ответа на обращение является ответ гражданину, подготовленный в соответствии с исполнением муниципальной функции согласно приложению № 4 к Регламенту.

2.1.11. Снятие обращения с контроля и оформление на хранение

2.1.11.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры является поступление сотруднику, ответственному за исполнение административной процедуры, ответа с приложенными к нему материалами.

2.1.11.2. Сотрудник совершает следующие действия:

- получает подписанный экземпляр ответа на обращение гражданина;
- вносит во все учетные формы дату поступления ответа и результат рассмотрения;
- подготавливает регистрационно-контрольную карточку (карточку личного приема) с приложениями для снятия с контроля.

2.1.11.3. Заведующий Сектором передает материалы по рассмотрению обращения автору резолюции для снятия обращения с контроля.

2.1.11.4. Результатом исполнения административной процедуры по снятию обращения с контроля и оформления на хранение является формирование обращения и материалов по рассмотрению в хронологической последовательности и направление для хранения в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству.

2.1.12. Контроль исполнения муниципальной функции

2.1.12.1. На контроль ставятся все обращения граждан, кроме обращений, по которым прописана процедура разрешения вопроса в действующем законодательстве (выделение и оформление земельного участка, участия в аукционе, приватизация комнаты в общежитии, принятие участия в голосовании по выбору управляющей компании и т.д.).

2.1.12.2. Контроль осуществляется с помощью электронной базы данных.

2.1.12.3. В случае, если в ответе указывается, что вопрос, поставленный гражданином, будет решен в течение определенного периода времени, обращение ставится на дополнительный контроль.

2.1.12.4. Контроль за соблюдением и исполнением ответственными лицами положений настоящего Регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к исполнению муниципальной функции, осуществляется сотрудниками Сектора, руководителями структурных подразделений Администрации и исполнителями поручений.

2.1.12.5 Заведующий Сектором периодически направляет исполнителю поручения:

- «Справку предупредительного контроля» за семь дней до установленного срока рассмотрения обращения;
- «Справку-напоминание» в случае нарушения срока исполнения поручения.

2.1.12.6. Заведующий Сектором регулярно организует плановые проверки полноты и качества исполнения муниципальной функции.

2.1.13. Ответственность за нарушение исполнения муниципальной функции

2.1.13.1. Сотрудники Администрации, структурных подразделений Администрации, работающие с обращениями граждан, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

Персональная ответственность сотрудников закрепляется в должностных инструкциях.

2.1.13.2. При расследовании, касающихся разглашения сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, обсающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в органы федеральной, региональной власти или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

2.1.13.3. При длительном отсутствии исполнителя (отпуск, командировка, болезнь и т.д.), руководитель структурного подразделения Администрации поручает рассмотрение обращения другому сотруднику.

2.1.13.4. Сотрудники Администрации и сотрудники структурных подразделений Администрации несут ответственность за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и приложений к обращениям.

2.2. Порядок обжалования действий и принятых решений в ходе исполнения муниципальной функции

2.2.1. В случае, если гражданин по результатам рассмотрения обращения не удовлетворен принятым решением, он вправе обратиться к Главе с жалобой.

2.2.2. В жалобе указываются:

- фамилия, имя, отчество гражданина или фамилия, имя, отчество уполномоченного представителя в случае обращения с жалобой представителя;
- почтовый адрес, контактный телефон;

- суть жалобы;
- личная подпись гражданина или его уполномоченного представителя.
2.2.3. Обращение гражданина, содержащее обжалование решений, действий муниципального служащего, не может направляться для рассмотрения и ответа муниципальному служащему, чьи действия обжалуются.
2.2.4. Если в результате рассмотрения жалоба признана обоснованной, то принимается решение о применении мер ответственности к муниципальному служащему, допустившему нарушения при рассмотрении обращения.
Гражданину дается письменный ответ о принятом решении.
2.2.5. Гражданин вправе обратиться за защитой в судебные органы, если его право на рассмотрение обращения в срок и по существу нарушено.

**Заместитель главы администрации города Мурманска - управляющий делами
Т. И. ВЕШНЯКОВА.**

Приложение № 1

**Сведения
о местонахождении структурных подразделений
администрации города Мурманска,
исполняющих муниципальную
функцию по рассмотрению обращений граждан**

№ п/п	Наименование структурного подразделения	Почтовый адрес, электронный адрес	Контактный телефон
1.	Руководство	183006 пр. Ленина, 75 /citymurmansk@citymurmansk.ru	45-81-60 45-55-72 пр.
2.	Управление финансов	183006 пр. Ленина, 75 ufasfrmur@teletoria.ru	45-56-52 пр. 45-82-79 факс
3.	Управление Ленинского административного округа	183031 ул. Героев-Североморцев, 33 arktika-2005@com.mels.ru	43-33-64 пр./ф.
4.	Управление Октябрьского административного округа	183038 ул. Комсомольская, 10 octyabr@com.mels.ru	45-48-70 пр. 45-05-88 факс
5.	Управление Первомайского административного округа	183052 пр. Кольский, 129/1 pervomadn@citymurmansk.ru	53-94-05 пр. 53-94-10 факс
6.	Управление капитального строительства	183032 ул. Челюскинцев, 21а citymurmansk@citymurmansk.ru	42-85-29 42-85-12
7.	Комитет градостроительства и территориального развития	183038 пр. Ленина, 77 okno@ktpg.ru	45-67-98 пр
8.	Комитет имущественных отношений города Мурманска	183038 ул. Комсомольская, 10 mail@kio-murman.ru	42-83-43 пр/ф
9.	Комитет по развитию городского хозяйства	183038 ул. Профсоюзов, д. 20 murzkh@mail.ru	45-90-58 пр.
10.	Комитет по образованию	183038 пр. Ленина, 81 obrazovanie@polarnet.ru	45-00-46 пр. 45-84-02 факс
11.	Комитет по здравоохранению и социальной поддержке	183038 ул. Профсоюзов, 20 medmurmansk@com.mels.ru	45-93-67 пр. 45-53-35 факс
12.	Комитет по культуре	183012 пр-д Флотский, 1 cultmurm@mail.ru	45-24-79 пр./ф.
13.	Комитет по делам молодежи	183038 ул. Володарского, 3 kdm@com.mels.ru	42-16-79 ф. 42-34-87 пр
14.	Комитет по физической культуре и спорту	183025 ул. Буркова, 19а sport-comitet51@yandex.ru	44-17-89 пр./ф.
15.	Комитет по охране окружающей среды	183031 пр. Героев-североморцев, д. 33 Kooc@citymurmansk.ru	43-33-81 пр.
16.	Комитет по экономическому развитию	183006 пр. Ленина, 75 ekonomika@citymurmansk.ru	45-85-60 пр/ф
17.	Секретариат	183006 пр. Ленина, 75 citymurmansk@citymurmansk.ru	45-19-49
18.	Юридический отдел	183006 пр. Ленина, 75 citymurmansk@citymurmansk.ru	45-55-08 45-85-33 факс
19.	Отдел по учету и распределению жилой площади	183038 Профсоюзов, 1 jlotdel_09@mail.ru	45-83-90 факс 47-74-76
20.	Отдел кадровой работы	183006 пр. Ленина, 75 mohov@citymurmansk.ru	45-83-53
21.	Организационный отдел	183006 пр. Ленина, 75 citymurmansk@citymurmansk.ru	45-83-25 45-84-85 факс
22.	Отдел материально-технического обеспечения	183006 пр. Ленина, 75 citymurmansk@citymurmansk.ru	45-19-05
23.	Отдел аналитической работы и контроля	183006 пр. Ленина, 75 citymurmansk@citymurmansk.ru	45-21-00
24.	Отдел бухгалтерского учета и отчетности	183006 пр. Ленина, 75 buh@citymurmansk.ru	45-44-15
25.	Отдел по защите прав потребителей	183038 ул. Володарского, 4 citymurmansk@citymurmansk.ru	45-70-87
26.	Отдел ЗАГС	183032 пр. Ленина, 16а citymurmansk@citymurmansk.ru	25-24-42 тел/факс
27.	Архивный отдел	183025 ул. Сомова, 9 citymurmansk@citymurmansk.ru	42-63-49
28.	Отдел развития информационных технологий	183006 пр. Ленина, 74 citymurmansk@citymurmansk.ru	45-93-85
29.	Отдел по мобилизационной работе	183006 пр. Ленина, 84 citymurmansk@citymurmansk.ru	45-32-48
30.	Отдел по гражданской обороне и защите населения от чрезвычайных ситуаций	183006 пр. Ленина, 84 ochs@citymurmansk.ru	45-92-54 45-56-93 факс
31.	Отдел по организации взаимодействия с правоохранительными органами	183006 пр. Ленина, 84 ovpo@citymurmansk.ru	45-83-05 45-83-37 факс
32.	Центр общественных связей и шефской работы	183006 пр. Ленина, 75 publdep@citymurmansk.ru	45-84-05 45-31-39 факс
33.	Отдел по взаимодействию со СМИ	183006 пр. Ленина, 75 presscentr@citymurmansk.ru	45-84-20 47-65-07 факс
34.	Отдел развития потребительского рынка	183038 ул. Комсомольская, 10 opr@yandex.ru	47-68-76 пр. 47-68-76 факс
35.	Отдел рекламы	183031 ул. Героев-североморцев, 33 reklama@citymurmansk.ru	43-03-76
36.	Отдел по размещению муниципального заказа	183038 ул. Комсомольская, 10 murmangorzakaz@mail.ru	45-73-57 45-58-89 факс

Приложение № 2

Тематический классификатор

№ п/п	Наименование вопроса	Код
1	Транспорт	40
2	Связь	50
3	Строительство	443
4	Религия	1000
5	Охрана окружающей среды	60
6	Торговля и общественное питание:	110
	Общественное питание	112
	Продажа продовольственных товаров	113
	Продажа непродовольственных товаров	119
	О повышении цен на продовольственные товары	116
	О повышении цен на непродовольственные товары	117
	Нарушения в торговле	114
	Другие вопросы торговли	115
7	Бытовое обслуживание населения	120
8	Культура и спорт:	140
	Вопросы, связанные с жизнедеятельностью малочисленных коренных народов Севера	141
	Другие вопросы культуры и спорта	142
9	Здравоохранение:	150
	Работа лечебных и оздоровительных учреждений по медицинскому обслуживанию населения	151
	Выдача медицинских страховых полисов	152
10	Труд и заработная плата	160
	Увольнение с работы	161
	Организация охраны труда, состояние трудовой и производственной дисциплины	162
	Оплата труда	163
	Индивидуальный труд, деятельность кооперативов, малых предприятий	164
	Трудоустройство	165
	Другие вопросы	166
11	Социальное обеспечение	170
	Выплата денежной компенсации, пособий, начисление % на денежные вклады граждан, обмен денежных знаков	172
	Государственное страхование населения, материальная помощь и льготы населению	171
	О тяжелом материальном положении (отсутствие средств к существованию)	
	Оказание помощи населению из внебюджетного фонда	176
	Гуманитарная помощь	175
	Другие вопросы социального обеспечения	173
12	Пенсионное обеспечение	177
13	Архивные данные для начисления пенсий	178
14	Другие запросы архивных данных	191
15	Вопросы, связанные с приватизацией:	80
	Приватизация жилья	81
	Приватизация магазинов, парикмахерских, их аренда	82
	Приватизация предприятий	83
	Акционирование предприятий	87
	Другие вопросы приватизации	88
16	Аренда помещений	800
17	Выделение земельных участков	300
18	Оплата за аренду земельных участков	301
19	Строительство объектов в жилых районах	400
20	Регистрация актов гражданского состояния	184
21	Вопросы, связанные с прохождением службы в Вооруженных силах РФ	1001
22	Жилье:	70
	Предоставление жилой площади гражданам, имеющим первоочередное право	71
	Предоставление жилой площади другим гражданам	72
	Предоставление общежития	73
	Исключение квартиры из категории «Служебная»	74
	Просьба о выдаче ордера на квартиру маневренного фонда	75
	Нарушение порядка учета и распределения жилой площади	76
	Субсидии, вопросы переселения в среднюю полосу России	77
	Снос жилых домов, ветхий фонд, расселение	78
	Обмен жилой площади	79
	Регистрация и прописка	184
23	Коммунальное хозяйство:	90
	Благоустройство дворовых территорий, строительство, снос гаражей, сараев	91
	Другие вопросы коммунального хозяйства	99
24	Содержание жилищного фонда:	
	Освещение дворовой территории	406
	Вывоз крупногабаритного мусора	407
	Вывоз снега	408
	Обслуживание подвалов, подъездов, детских спортивных площадок	409
	Уборка подъездов	410
	Уборка дворовой территории	411
	Освещение подъездов	412
	Обслуживание чердаков	413
	Обслуживание внутридомовых сетей холодного водоснабжения и канализации	414
	Обслуживание внутридомовых сетей горячего водоснабжения	415
	Обслуживание внутридомовых электрических сетей	416
	Обслуживание мусоропровода	417
	Обслуживание электроплит	418
	Обслуживание внутридомовых сетей отопления	419
	Содержание лифтов	420
	Вывоз мусора	421
	Дератизация и дезинсекция	422
	Обслуживание вентиляции	423
25	Ремонт жилищного фонда:	
	Ремонт подвалов	424
	Ремонт чердаков	425
	Ремонт подъездов	426
	Ремонт лестничных клеток, квартир	97
	Ремонт детских, спортивных площадок	427
	Текущий ремонт внутридомовых сетей горячего водоснабжения	428
	Текущий ремонт внутридомовых сетей холодного водоснабжения и канализации	429
	Текущий ремонт внутридомовых электросетей	430
	Текущий ремонт внутридомовых сетей отопления	431
	Текущий ремонт лифтов	432
	Текущий ремонт вентиляции	433
	Ремонт кровель	434
	Ремонт межпанельных швов	435
	Ремонт фасадов жилых домов	436
	Ремонт, замена сантехоборудования	444

26	Коммунальные услуги:	92
	Отопление	93
	Энергоснабжение	95
	Водоснабжение	96
	Газоснабжение	98
	Коммунальные услуги и их оплата	445
27	Вопросы, связанные с товариществами собственников жилья	446
28	Жалобы на работу службы «051»	447
29	Жалобы на работу комитета по развитию городского хозяйства	451
30	Жалобы на работу управляющих компаний	180
31	Обеспечение законности и охраны правопорядка	183
32	Исполнение судебных приговоров, решений, определений, постановлений, их пересмотр	185
33	Сообщения о злоупотреблении служебным положением	186
34	Сообщения о нарушениях порядка рассмотрения обращений граждан	192
35	Запись на прием к руководству	61
36	Вопросы наименования и переименований улиц, площадей	900
37	Вопросы, связанные с празднованием Дня города Мурманска	194
38	Вопросы, связанные с празднованием юбилейных дат	220
39	Благодарности и поздравления	190
40	Награждения, присвоение почетных званий	195
41	Вопросы, связанные с подготовкой к выборам в законодательные органы	700
42	Прочие	

Приложение № 3

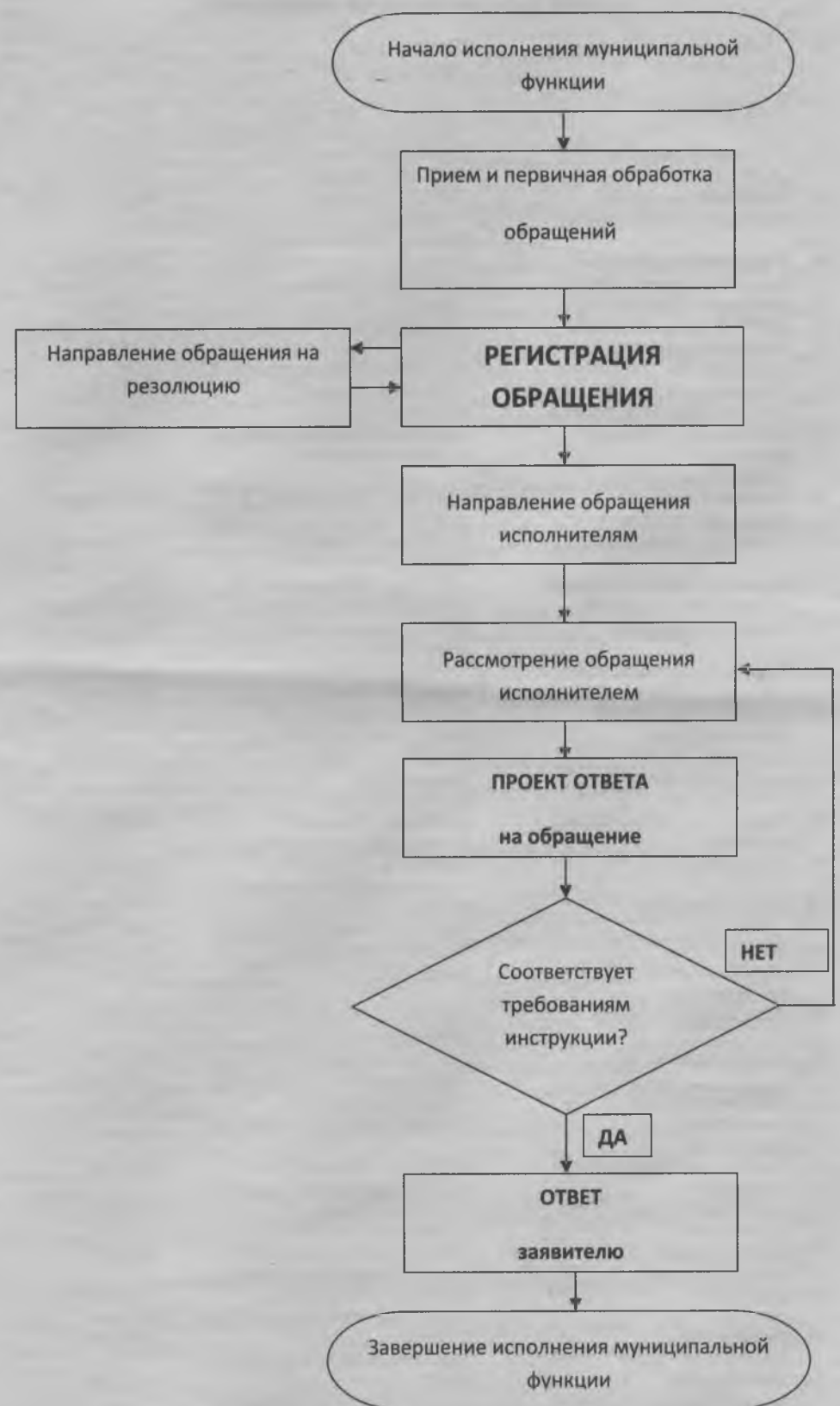
**Сведения о работе
с обращениями граждан за отчетный период
текущего года в сравнении
с аналогичным периодом предыдущего года**

Показатели		Предыдущий период	Отчетный период
Всего поступило обращений			
В том числе	письменные обращения		
	принято по телефону		
	принято на личном приеме		
Количество индивидуальных обращений			
Количество коллективных обращений			
Количество поступивших обращений:			
по признаку заявителя	участники, ветераны, инвалиды ВОВ, инвалиды труда многодетные семьи одиноким матери сироты пенсионеры итого:		
по адресату	приемная Президента РФ Мурманская областная Дума правительство МО, губернатор МО глава муниципального образования город Мурманск администрация города Мурманска Совет депутатов города Мурманска органы прокуратуры приемная ВВП «ЕДИНАЯ РОССИЯ» личные обращения заявителей электронная почта граждане, проживающие в других городах и областях РФ		
по содержанию	вопросы жилищного хозяйства вопросы коммунального хозяйства вопросы торговли и общественного питания вопросы бытового обслуживания вопросы культурно-просветительской работы, физической культуры и спорта вопросы здравоохранения вопросы труда вопросы выплаты заработной платы вопросы социального обеспечения вопросы пенсионного обслуживания благодарности, поздравления вопросы воспитания и обучения детей и подростков, обучение в вузах, техникумах, училищах содержание жилищного фонда ремонт жилищного фонда коммунальные услуги вопросы, связанные с товариществами собственников жилья жалобы на управляющие компании вопросы, связанные с приватизацией прочие вопросы		

Количество обращений, исполненных в срок
Количество обращений, исполненных с нарушением срока
Поступило повторно
Проверено с выездом на место
Отправлено по подведомственности
Находится на рассмотрении
Поставлено на контроль
Даны квалифицированные разъяснения, рекомендации
Решено положительно
Оказана материальная помощь (кол-во/тыс. руб.)
Отремонтировано жилье
Улучшено жилищных условий

В том числе	выделено жилых помещений
	выделено комнат, мест в общежитии

Приложение № 4



**АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА МУРМАНСКА
ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

29.09.2010

№ 1716

Об утверждении ведомственной целевой программы "Повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг муниципальным бюджетным учреждением "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг города Мурманска" на 2011 год

В соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 03.10.2009 № 796 "О некоторых мерах по повышению качества предоставления государственных (муниципальных) услуг на базе многофункциональных центров предоставления государственных (муниципальных) услуг", постановлением администрации города Мурманска от 24.03.2010 № 448 "О создании муниципаль-

ного бюджетного учреждения "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг города Мурманска", от 28.04.2009 № 115 "Об утверждении порядка разработки, утверждения и реализации ведомственных целевых программ города Мурманска", в целях повышения качества предоставления государственных и муниципальных услуг **постановляю:**

1. Утвердить ведомственную целевую программу "Повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг муниципальным бюджетным учреждением "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг города Мурманска" на 2011 год согласно приложению.
2. Редакции газеты "Вечерний Мурманск" (Червякова Н. Г.) опубликовать настоящее постановление с приложением.
3. Контроль за выполнением настоящего постановления оставляю за собой.

**Временно исполняющий полномочия главы администрации города Мурманска
А. Г. ЛЫЖЕНКОВ.**

Пояснительная записка
к проекту постановления администрации города Мурманска "Об утверждении
ведомственной целевой программы "Повышение качества предоставления
государственных и муниципальных услуг муниципальным бюджетным учреждением
"Многофункциональный центр предоставления государственных
и муниципальных услуг города Мурманска" на 2011 год"

Муниципальное бюджетное учреждение "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг города Мурманска" (далее - МФЦ) создано в соответствии с постановлением администрации города Мурманска от 24.03.2010 № 448 "О создании муниципального бюджетного учреждения "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг города Мурманска" и официально зарегистрировано ИФНС города Мурманска 21.04.2010 года.

Центральный офис МФЦ располагается по адресу ул. Софии Перовской, дом 16а. Одновременно МФЦ располагает тремя дополнительными офисами, которые находятся в Ленинском (ул. Хлобистова, д. 26), Октябрьском (пр. Ленина, д. 45) и Первомайском (ул. Щербакова, д. 26) административных округах города Мурманска. В дополнительных офисах располагаются Службы по приему, выдаче документов и информированию, которые непосредственно осуществляют прием заявителей и осуществляют предоставление муниципальных услуг. Общая площадь помещений МФЦ составляет 2 767,7 кв. м. Все помещения МФЦ находятся на оптимальном расстоянии от остановок общественного транспорта и пешеходной доступности для граждан и объединены в единую защищенную локальную сеть.

МФЦ официально приступил к выполнению своих функций с 1 мая 2010 года. Ежедневно с начала работы центра инспекторами по работе с заявителями обрабатывается до 800 обращений граждан.

Одним из приоритетов, определенных Концепцией административной реформы, является повышение доступности и качества сервиса при предоставлении государственных и муниципальных услуг. Постановлением Правительства Российской Федерации от 03.10.2009 № 796 утверждены Правила организации деятельности многофункциональных центров, которыми определены требования к прилегающей территории, зданиям, внутренним помещениям МФЦ и их функциональному наполнению.

Имеющиеся в настоящее время технические мощности, существующая архитектура лестниц и внутренних помещений дополнительных офисов МФЦ, а также их материальное обеспечение не соответствуют современным требованиям к организации приема граждан в МФЦ. И, таким образом, не позволяют в полной мере обеспечить качество и комфортность предоставления муниципальных услуг для граждан, тем более для граждан с ограниченными возможностями, предусмотренные требованиями Правил организации деятельности многофункциональных центров.

Разработанная программа направлена на повышение качества предоставления и доступности государственных и муниципальных услуг в результате внедрения новых форм обслуживания граждан и организаций, создание комфортных условий заявителям при предоставлении массовых общественно значимых государственных и муниципальных услуг на базе МБУ "МФЦ", а также приведение технического и санитарного состояния зданий, внутренних помещений и прилегающей территории дополнительных офисов МБУ "МФЦ" в соответствие с требованиями стандарта комфортности.

Плановый объем бюджетного финансирования, необходимый для реализации мероприятий программы 4 540,00 тыс. рублей, в том числе:

1 квартал 2011 года - 360,00 тыс. рублей, 2 квартал 2011 года - 2 000,00 тыс. рублей, 3 квартал 2011 года - 1 731,00 тыс. рублей, 4 квартал 2011 года - 449,00 тыс. рублей.

**Председатель комитета по экономическому развитию администрации города Мурманска
Г. В. ЖИГАЛОВА.**

Приложение
к постановлению администрации города Мурманска
от 29.09.2010 № 1716

Ведомственная целевая программа "Повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг муниципальным бюджетным учреждением "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг города Мурманска" на 2011 год

1. Характеристика проблемы, на решение которой направлена Программа

В соответствии с Концепцией административной реформы в Российской Федерации в 2006-2010 годах и федеральным законодательством, органы исполнительной власти обязаны повысить качество оказания государственных и муниципальных услуг путем их предоставления на базе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - МФЦ).

МФЦ должны обеспечить предоставление комплекса государственных и муниципальных услуг федеральными органами исполнительной власти, органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления в режиме "одного окна", а также в электронном виде. При этом взаимодействие, необходимое для оказания государственной или муниципальной услуги (включая необходимые согласования, получение выписок, справок и т.п.), должно происходить без участия заявителя.

В целях эффективной реализации на территории города Мурманска государственной политики в части предоставления гражданам и организациям всего комплекса востребованных государственных и муниципальных услуг администрацией города Мурманска создано муниципальное бюджетное учреждение "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг города Мурманска" (далее - МБУ "МФЦ").

МБУ "МФЦ" организовано на базе недвижимого имущества муниципального унитарного предприятия "Мурманский регистрационно-информационный вычислительный центр", ранее используемого в целях приема граждан при оказании услуг в сфере жилищно-коммунального хозяйства.

Центральный офис располагается по адресу: ул. Софии Перовской, дом 16а. Одновременно МБУ "МФЦ" имеет три дополнительных офиса, расположенных во всех административных округах города Мурманска. Общая площадь помещений МБУ "МФЦ" составляет 2768 кв. м, в том числе второй этаж здания МУП "МРИБЦ" и часть помещений учетно-расчетных служб МУП "МРИБЦ" по округам.

В дополнительных офисах располагаются службы по приему, выдаче документов и информированию, которые непосредственно осуществляют прием заявителей и выдачу документов.

Все помещения МБУ "МФЦ" находятся на оптимальном расстоянии от остановок общественного транспорта и пешеходной доступности для граждан и объединены в единую защищенную локальную сеть, что позволяет организовать предоставление востребованных муниципальных услуг на всей территории города.

В настоящее время, на начальном этапе работы, исходя из текущих возможностей, в МБУ "МФЦ" организовано 30 окон по информированию, приему и выдаче документов.

В связи с тем, что МБУ "МФЦ" переданы полномочия и права на ведение и актуализацию сведений, содержащихся в единой электронной и документарной базах данных "Регистрация населения муниципального образования город Мурманск", основными направлениями деятельности учреждения в настоящее время являются предоставление услуг гражданам и организациям по регистрационному и паспортному учету, а также прием и подготовка документов для заключения договоров социального найма и договоров найма служебных помещений.

Кроме того, МБУ "МФЦ" планируется предоставление (организация предоставления) населению дополнительных платных услуг: ксерокопирование, фотографирование на документы, юридические консультации, услуг Call-центра, услуг по отправке/приему электронной почты, факсов, копировально-множительных услуг, услуг по доступу физических и юридических лиц к правовым информационным ресурсам, в том числе Интернет, услуг по приему платежей физических лиц и иных услуг.

В ближайшей перспективе МБУ "МФЦ" планируется заключение соглашений о взаимодействии с учреждениями и организациями различного административного уровня. Подписание соглашений о взаимодействии по организации предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе в электронной форме, позволит увеличить количество оказываемых услуг.

Одним из приоритетов, определенных Концепцией административной реформы, является повышение доступности и качества сервиса при предоставлении государственных и муниципальных услуг. Постановлением Правительства Российской Федерации от 03.10.2009 № 796 утверждены Правила организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных (муниципальных) услуг, которыми определены требования к прилегающей территории, зданиям, внутренним помещениям МФЦ и их функциональному наполнению.

Так, согласно Правилам организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных (муниципальных) услуг на территории, прилегающей к центру, должна располагаться бесплатная парковка для автомобильного транспорта посетителей центра, в том числе предусматривающая места для специальных автотранспортных средств инвалидов. Вход в здание и помещения центра необходимо оборудовать лестницами с поручнями и пандусами для передвижения детских и инвалидных колясок.

Для организации взаимодействия с заявителями помещение центра должно быть разделено на следующие функциональные сектора: сектор информирования, сектор ожидания и сектор приема заявителей. Функциональные сектора также должны быть оборудованы в соответствии с требованиями стандарта комфортности и быть функционально наполненными (информационные стенды, формы и бланки документов, места для сидений и заполнения документов и т.п.).

Имеющиеся в настоящее время технические мощности, существующая архитектура лестниц и внутренних помещений дополнительных офисов МБУ "МФЦ", а также их материальное обеспечение не соответствуют современным требованиям к организации приема граждан. И, таким образом, не позволяют в полной мере обеспечить качество и комфортность предоставления муниципальных услуг для граждан, тем более для граждан с ограниченными возможностями, предусмотренные требованиями Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных (муниципальных) услуг.

Мероприятия ведомственной целевой программы "Повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг муниципальным бюджетным учреждением "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг города Мурманска" на 2011 год (далее - Программа) направлены на повышение качества предоставления и доступности государственных и муниципальных услуг различным категориям граждан и являются начальным этапом для создания максимально комфортных условий заявителям при предоставлении массовых общественно значимых услуг на базе МБУ "МФЦ".

2. Паспорт Программы

Наименование субъекта бюджетного планирования - главного распорядителя средств бюджета	Администрация города Мурманска
Получатель бюджетных средств	МБУ "МФЦ"
Наименование программы	Ведомственная целевая программа "Повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг муниципальным бюджетным учреждением "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг города Мурманска" на 2011 год.
Цели и задачи программы	<u>Цель Программы:</u> Повышение качества предоставления и доступности государственных и муниципальных услуг на базе МБУ "МФЦ". <u>Задачи Программы:</u> 1. Подготовка документации по реконструкции и ремонту помещений, фасадов, прилегающей территории дополнительных офисов МБУ "МФЦ". 2. Приведение технического и санитарного состояния прилегающей территории дополнительных офисов МБУ "МФЦ" в соответствие с требованиями к МФЦ. 3. Материально-техническое оснащение дополнительных офисов МБУ "МФЦ". 4. Разработка нормативной правовой базы, формирующей условия для повышения качества предоставления государственных и муниципальных услуг на базе МБУ "МФЦ". 5. Повышение удовлетворенности заявителей качеством предоставления услуг. Программные мероприятия направлены на повышение уровня качества предоставления государственных и муниципальных услуг на базе многофункционального центра и обеспечение их доступности для граждан, в том числе с ограниченными возможностями. Программные мероприятия носят комплексный характер и включают в себя последовательность действий ориентированных на создание максимально комфортных условий для получателей государственных и муниципальных услуг, в соответствии с утвержденным стандартом комфортности МФЦ. 2011 год
Целевые индикаторы (показатели)	1. Количество услуг, оказываемых на базе МБУ "МФЦ". 2. Количество дополнительных офисов, оснащенных в соответствии со стандартом качества МФЦ. 3. Количество дополнительных офисов МБУ "МФЦ", территория которых благоустроена в соответствии с требованиями стандарта комфортности МФЦ. 4. Сокращение среднего времени ожидания для получения услуги по приему документов. 5. Степень удовлетворенности заявителей качеством предоставления услуг.
Характеристика программных мероприятий	Программные мероприятия направлены на повышение уровня качества предоставления государственных и муниципальных услуг на базе многофункционального центра и обеспечение их доступности для граждан, в том числе с ограниченными возможностями. Программные мероприятия носят комплексный характер и включают в себя последовательность действий ориентированных на создание максимально комфортных условий для получателей государственных и муниципальных услуг, в соответствии с утвержденным стандартом комфортности МФЦ. 2011 год
Сроки реализации программы (достижения целевых индикаторов и показателей)	Общий объем финансирования программы составляет 4 540,00 тыс. рублей, в том числе: 1 квартал 2011 года - 360,00 тыс. рублей; 2 квартал 2011 года - 2 000,00 тыс. рублей; 3 квартал 2011 года - 1 731,00 тыс. рублей; 4 квартал 2011 года - 449,00 тыс. рублей.
Объемы финансирования из городского бюджета (по кварталам)	1. Увеличение количества услуг, оказываемых на базе МБУ "МФЦ", до 25 услуг. 2. Увеличение количества постоянно работающих окон для консультаций посетителей, приема и выдачи документов до 40 единиц. 3. Сокращение среднего времени ожидания для получения услуги по приему документов до 30 минут. 4. Рост пропускной способности МБУ "МФЦ" в расчете на одно окно приема и выдачи документов составит до 200 человек в неделю. 5. Повышение степени удовлетворенности заявителей качеством предоставления услуг до 40.%
Ожидаемые конечные результаты реализации программы и показатели социально-экономической эффективности	

3. Перечень мероприятий Программы

№ п/п	Задача	Наименование мероприятий	Срок реализации	Объем финансирования, тыс. руб.		Целевые индикаторы (показатели)			Ответственный исполнитель
				Всего:	В т.ч. по кварталам	Наименование показателя	Текущее значение	Плановое значение	
1	Подготовка документации для проведения строительных работ по реконструкции и ремонту помещений, фасадов, прилегающей территории дополнительных офисов МБУ "МФЦ"	1.1. Проведение предпроектного обследования и ведомственных экспертиз здания и территории дополнительных офисов МБУ "МФЦ" по адресам: ул. Щербакова, 26, ул. Хлобыстова, 26, пр. Ленина, 45	I квартал 2011 года	360,0	I кв. - 360,0	Количество доп. офисов МБУ "МФЦ", на которые подготовлены технические заключения	0	3	МБУ "МФЦ", организации, отобранные на конкурсной основе
		1.2. Разработка проектно-сметной документации по косметическому ремонту фасадов зданий, реконструкции лестниц и перепланировке внутреннего пространства дополнительных офисов по адресам: ул. Щербакова, 26, ул. Хлобыстова, 26, пр. Ленина, 45	II квартал 2011 года	1050,0	II кв. - 1050,0	Количество доп. офисов МБУ "МФЦ", на которые разработаны проекты	0	3	МБУ "МФЦ", организации, отобранные на конкурсной основе
		1.3. Разработка проектно-сметной документации по реконструкции и монтажу внутренних инженерных систем и коммуникаций дополнительных офисов по адресам: ул. Щербакова, 26, ул. Хлобыстова, 26, пр. Ленина, 45, в том числе: - отопление; - электроснабжение; - водоснабжение; - водоотведение и канализация; - вентиляция и кондиционирование; - охранная и пожарная сигнализация	II квартал 2011 года	750,0	II кв. - 750,0				
		1.4. Подготовка проектно-сметной документации по благоустройству территории дополнительных офисов по адресам: ул. Щербакова, 26, ул. Хлобыстова, 26	II квартал 2011 года	200,0	II кв. - 200,0	Количество доп. офисов МБУ "МФЦ", на которые разработаны проекты по благоустройству	0	2	МБУ "МФЦ", организации, отобранные на конкурсной основе
2	Приведение технического и санитарного состояния прилегающей территории дополнительных офисов МБУ "МФЦ" в соответствии с требованиями к МФЦ	2.1. Благоустройство территории дополнительных офисов МБУ "МФЦ", в том числе наружное освещение, по адресам: ул. Щербакова, 26, ул. Хлобыстова, 26	III квартал 2011 года	1696,0	III кв. - 1696,0	Количество доп. офисов МБУ "МФЦ", территория которых благоустроена	0	2	МБУ "МФЦ", организации, отобранные на конкурсной основе
		2.2. Оборудование прилегающей территории дополнительных офисов малыми формами архитектуры хозяйственного назначения по адресам: ул. Щербакова, 26, ул. Хлобыстова, 26, пр. Ленина, 45	III квартал 2011 года	35,0	III кв. - 35,0				
3	Материально-техническое оснащение дополнительных офисов МБУ "МФЦ"	3.1. Материально-техническое оснащение дополнительных офисов по адресам: ул. Щербакова, 26, ул. Хлобыстова, 26, пр. Ленина, 45, в том числе: - стойки сектора информирования заявителей; - информационные стенды; - копировальная техника; - столы (стойки) для оформления документов; - стулья; - канцелярские принадлежности; - урны для мусора	IV квартал 2011 года	449,0	IV кв. - 449,0	Количество доп. офисов МБУ "МФЦ", оснащенных в соответствии с требованиями	0	3	МБУ "МФЦ"
4	Разработка нормативной правовой базы, формирующей условия для повышения качества предоставления государственных и муниципальных услуг на базе МБУ "МФЦ"	4.1. Формирование реестра предоставляемых на базе МБУ "МФЦ" государственных и муниципальных услуг	I - IV квартал 2011 года	Не требует дополнительного финансирования		Количество предоставляемых услуг	8	25	МБУ "МФЦ"
		4.2. Разработка нормативного акта об утверждении перечня муниципальных услуг, предоставляемых на базе МБУ "МФЦ"	II - III квартал 2011 года	Не требует дополнительного финансирования		Количество разработанных регламентов	0	1	МБУ "МФЦ", комитет по экономическому развитию администрации города Мурманска
		4.3. Разработка проекта административного регламента приема документов на базе МБУ "МФЦ"	I - III квартал 2011 года	Не требует дополнительного финансирования		Количество нормативных актов	0	1	МБУ "МФЦ"
		4.4. Заключение соглашений с исполнительными органами государственной власти о предоставлении (исполнении) услуг (функций)	I - IV квартал 2011 года	Не требует дополнительного финансирования		Количество заключенных соглашений	0	3	МБУ "МФЦ", администрация города Мурманска
		4.5. Разработка долгосрочной целевой программы "Развитие деятельности муниципального бюджетного учреждения "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг города Мурманска" на 2012-2014 годы	I - III квартал 2011 года	Не требует дополнительного финансирования		Разработанная долгосрочная целевая программа	0	1	МБУ "МФЦ", комитет по экономическому развитию администрации города Мурманска
5	Повышение степени удовлетворенности заявителей качеством предоставления услуг	5.1. Проведение опросов населения с целью выявления степени удовлетворенности качеством предоставления услуг	2011 год (ежеквартально)	Не требует дополнительного финансирования		Степень удовлетворенности заявителей качеством предоставления услуг (%)		40	МБУ "МФЦ"
ИТОГО:					4 540,0				
				I кв.	360,0				
				II кв.	2 000,0				
				III кв.	1 731,0				
				IV кв.	449,0				

Председатель комитета по экономическому развитию администрации города Мурманска
Г. В. ЖИГАЛОВА.

Учредители: администрация города Мурманска; трудовой коллектив редакции газеты "Вечерний Мурманск". Главный редактор Н. Г. ЧЕРВЯКОВА. Адрес редакции: 183032, г. Мурманск, Кольский проспект, 9. Телефоны редакции: отдел подписки и доставки (ул. Егорова, 17) - 45-45-27, 47-65-67;	коммутатор - 25-46-92; приемная - тел./факс 25-46-77; e-mail: vm34@rambler.ru отдел рекламы и развития - 25-47-11; факс - 23-70-17; e-mail: vtmadv@aspol.ru служба новостей - 23-29-03, 25-46-90; факс - 25-46-79; e-mail: vm-news@aspol.ru отдел городской жизни - 25-14-99; бухгалтерия - 25-10-34. http://www.vmnnews.ru	Свободная (договорная) цена. Газета сверстана в редакции "Вечернего Мурманска", отпечатана с готовых позитивных пленок в ОАО "МИПП "Север" - 183624, г. Мурманск, ул. К. Маркса, 18. Время подписания в печать - 12.00. По графику - 12.00. Газета "Вечерний Мурманск" зарегистрирована в Региональной инспекции по защите свободы печати и массовой информации (город Санкт-Петербург), свидетельство П 0663 от 14 декабря 1993 г. Тираж: 410 экз. Заказ 4483.
---	---	--