



**АДМИНИСТРАЦИЯ
ЗАКРЫТОГО АДМИНИСТРАТИВНО-ТЕРРИТОРИАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
ГОРОД ОСТРОВНОЙ МУРМАНСКОЙ ОБЛАСТИ
(Администрация ЗАТО г. Островной)**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

01.06.2012

№ 112

Об утверждении Административного регламента «Выдача справок об отсутствии приватизации земельных участков на территории закрытого административно-территориального образования город Островной Мурманской области»

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (с изменениями и дополнениями), постановлением Правительства Мурманской области от 16.11.2010 № 513-ПП «О разработке и утверждении административных регламентов предоставления государственных услуг (функций), осуществляемых по обращениям заявителей» (с изменениями и дополнениями), постановлением администрации ЗАТО г. Островной от 07.04.2011 № 79 «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг (функций), осуществляемых по обращениям заявителей» Администрация ЗАТО г. Островной постановляет:

1. Утвердить прилагаемый Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Выдача справок об отсутствии приватизации земельных участков на территории закрытого административно-территориального образования город Островной Мурманской области».

2. Отделу экономики и муниципального имущества Администрации ЗАТО г. Островной (Третьяк Е.В.) обеспечить исполнение Административного регламента.

3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы Администрации ЗАТО г. Островной Богданову С.Е.

Глава Администрации
ЗАТО г. Островной

В.М. Роздина

Утвержден постановлением
Администрации ЗАТО г. Островной
от 01.06.2012 № 112
(в редакции от 31.07.2013 № 217,
от 27.05.2014 № 153,
от 31.03.2016 № 63,
от 29.11.2017 № 369)

Административный регламент «Выдача справок об отсутствии приватизации земельных участков на территории закрытого административно-территориального образования город Островной Мурманской области»

1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования административного регламента

Административный регламент (далее - регламент) устанавливает порядок предоставления муниципальной услуги по выдаче справок об отсутствии приватизации земельных участков на территории закрытого административно-территориального образования город Островной Мурманской области (далее - муниципальная услуга), разработан в целях повышения качества исполнения, доступности предоставления муниципальной услуги и создания комфортных условий для получателей муниципальной услуги (далее - Заявители) и определяет порядок, сроки и последовательность действий (административных процедур) по предоставлению муниципальной услуги заинтересованным лицам.

1.2. Описание Заявителей

1.2.1. Заявителями муниципальной услуги являются граждане, проживающие на территории закрытого административно-территориального образования город Островной Мурманской области (далее – ЗАТО г. Островной), а также юридические лица, независимо от организационно-правовой формы.

1.2.2. От имени Заявителей по письменному уполномочию (по доверенности) могут выступать их представители.

Письменное уполномочие (доверенность) может быть удостоверено:

- нотариально;
- военнослужащим и другим лицам, находящимся на излечении в госпиталях, санаториях и других военно-лечебных учреждениях - начальником такого учреждения, его заместителем по медицинской части, а при их отсутствии старшим или дежурным врачом;
- военнослужащим, и в пунктах дислокации воинских частей, соединений, учреждений и военно-учебных заведений, также доверенности работников, членов их семей и членов семей военнослужащих - командиром (начальником) этой части, соединения, учреждения или заведения;
- лицам, находящимся в местах лишения свободы - начальником соответствующего места лишения свободы;
- совершеннолетним дееспособным гражданам, находящимся в учреждениях социальной защиты населения - администрацией этого учреждения или руководителем (его заместителем) соответствующего органа социальной защиты населения.

От имени юридического лица выдается за подписью его руководителя или иного лица, уполномоченного на это в соответствии с законом и учредительными документами.

1.3. Порядок информирования о порядке предоставления муниципальной услуги

1.3.1. Предоставление муниципальной услуги осуществляется отделом экономики и муниципального имущества Администрации ЗАТО г. Островной (далее – ОЭ и МИ Администрации ЗАТО г. Островной).

Место нахождения ОЭ и МИ Администрации ЗАТО г. Островной: г. Островной Мурманской области, пл. Жертв Интервенции, д. 1, каб. 4.

Почтовый адрес для направления документов и обращений: 184640, г. Островной Мурманской области, пл. Жертв Интервенции, д. 1, каб. 4.

График приема Заявителей специалистами ОЭ и МИ Администрации ЗАТО г. Островной, участвующими в предоставлении муниципальной услуги: вторник, четверг с 9.00 до 12.00 и с 14.00 до 17.00

Номера телефонов для справок: (81558) 5-00-02, (81558) 5-00-03, (81558) 5-00-04.

Электронный адрес: uems@zato-ostrov.ru.

Официальный сайт Администрации ЗАТО г. Островной: www.zato-ostrov.ru

1.3.2. Информация по вопросам предоставления муниципальной услуги, а также сведения о ходе предоставления муниципальной услуги предоставляются путем:

- информирования Заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги непосредственно специалистами ОЭ и МИ Администрации ЗАТО г. Островной при личном обращении;

- с использованием средств почтовой, телефонной связи и электронной почты;

- путем размещения информации на информационном стенде, расположенном в холле Администрации ЗАТО г. Островной;

- сети Интернет, в том числе на интернет-портале «Государственные и муниципальные услуги Мурманской области» www.51gosuslugi.ru.

При консультировании специалисты ОЭ и МИ Администрации ЗАТО г. Островной руководствуются следующими принципами:

- достоверность предоставляемой информации;

- четкость и полнота в изложении информации;

- оперативность предоставления информации.

Специалисты ОЭ и МИ Администрации ЗАТО г. Островной, ответственные за прием и консультирование граждан, квалифицированно готовят разъяснения в пределах своей компетенции.

В случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, специалист ОЭ и МИ Администрации ЗАТО г. Островной, осуществляющий индивидуальное устное информирование, обязан выбрать один из вариантов дальнейших действий:

1) предложить Заявителю изложить суть обращения в письменной форме;

2) назначить другое удобное для Заявителя время для консультации;

3) в двухдневный срок дать консультацию по контактному телефону, указанному Заявителем.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалисты ОЭ и МИ Администрации ЗАТО г. Островной, уполномоченные на осуществление выдачи справок об отсутствии приватизации земельных участков на территории ЗАТО г. Островной, подробно и в вежливой форме информируют о правилах предоставления муниципальной услуги. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании органа, в который позвонил Заявитель, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста ОЭ и МИ Администрации ЗАТО г. Островной, принявшего телефонный вызов.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги

Выдача справок об отсутствии приватизации земельных участков на территории закрытого административно-территориального образования город Островной Мурманской области.

2.2. Наименование структурного подразделения Администрации ЗАТО г. Островной, предоставляющего муниципальную услугу

Муниципальная услуга предоставляется отделом экономики и муниципального имущества Администрации ЗАТО г. Островной.

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги

Конечным результатом муниципальной услуги является:

- выдача справки;
- отказ в выдаче справки.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги

2.4.1. Срок предоставления муниципальной услуги при устном и письменном обращении Заявителя за получением справки не может превышать 5 дней с момента регистрации обращения, кроме случаев, указанных в п. 2.4.2.

Срок регистрации Заявления о предоставлении муниципальной услуги не должен превышать 15 минут.

2.4.2. В случае если подготовка ответа требует направления запросов в сторонние организации, либо дополнительных консультаций, срок рассмотрения письменных обращений граждан продлевается до 30 дней с письменным уведомлением Заявителя о продлении срока рассмотрения обращения.

2.4.3. Максимальное время телефонного разговора не должно превышать 15 минут.

2.4.4. Максимальное время ожидания Заявителя в очереди при подаче документов, при получении результата муниципальной услуги, при обращении за консультацией не должно превышать 15 минут.

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги

Правовыми основаниями для предоставления муниципальной услуги являются:

- Конституция Российской Федерации;¹
- Земельный кодекс Российской Федерации;²
- Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;³
- Федеральный закон от 27.10.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;⁴
- Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;⁵
- Устав муниципального образования ЗАТО г. Островной.⁶

2.6. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

Получатель муниципальной услуги (Заявитель) представляет в отдел экономики и муниципального имущества Администрации ЗАТО г. Островной следующие документы:

¹ «Российская газета» от 25.12.1993 № 237;

² «Российская газета» от 30.10.2001 № 211-212;

³ «Российская газета» от 08.10.2003 № 202;

⁴ «Российская газета» от 30.07.2010 № 168;

⁵ «Российская газета» от 05.05.2006 № 95;

⁶ «Инфо-Вестник Островной» от 30.06.2005 № 26 (324).

а) заявление о предоставлении справки об отсутствии приватизации земельных участков на территории ЗАТО г. Островной (приложение № 1);

б) письменное уполномочие (доверенность) (в случае, если от имени Заявителя выступает его представитель).

Обязанность по предоставлению документов, указанных в подпунктах «а», «б» Административного регламента, возложена на Заявителя.

Заявление может быть представлено в форме электронных документов, порядок оформления которых определяется нормативными правовыми актами Правительства Российской Федерации и (или) Правительства Мурманской области и направлены в ОЭ и МИ Администрации ЗАТО г. Островной с использованием информационно-коммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети Интернет.

2.7. Перечень оснований для отказа в приеме документов, для приостановления и (или) в предоставлении муниципальной услуги

Перечень оснований для отказа в приеме документов и (или) в предоставлении муниципальной услуги:

- отсутствие в письменном обращении фамилии Заявителя, направившего обращение, и почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ;

- содержание в письменном обращении нецензурных, либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

- текст письменного обращения не поддается прочтению, в том числе фамилия и почтовый адрес Заявителя.

Основания для отказа в приостановлении муниципальной услуги отсутствуют.

2.8. Размер платы, взимаемой с Заявителя при предоставлении муниципальной услуги

Муниципальная услуга предоставляется на безвозмездной основе.

2.9. Требования к местам предоставления муниципальной услуги

2.9.1. Здание, в котором расположен отдел экономики и муниципального имущества Администрации ЗАТО г. Островной, должно быть оборудовано входом для свободного доступа граждан.

2.9.2. Центральный вход в Администрацию ЗАТО г. Островной должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о наименовании учреждения.

2.9.3. Возле здания должно быть оборудовано место для парковки автотранспорта с указателем отдельного места для инвалидов.

Вход в здание, в котором расположен орган, предоставляющий муниципальную услугу, по возможности, оборудуется пандусами, расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски. В помещениях, в которых предоставляются муниципальные услуги, должны быть созданы условия для обеспечения доступности указанных объектов для инвалидов и других маломобильных групп населения в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов.

2.9.4. Для удобства Заявителей помещения для приема рекомендуется размещать на нижнем этаже здания.

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

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

- информационными стендами;
- стульями и столом для возможности оформления документов.

2.9.7. Информационные стенды, стол для письма размещаются в местах, обеспечивающих свободный доступ к ним лицам, имеющим ограничения к передвижению, в том числе инвалидам, использующим кресла-коляски.

2.9.8. Места для ожидания должны соответствовать комфортным условиям для Заявителей и оптимальным условием для работы специалистов ОЭ и МИ Администрации ЗАТО г. Островной, осуществляющих прием и консультирование граждан.

2.9.9. Места ожидания в очереди на предоставление документов должны быть оборудованы стульями. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения.

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

2.9.11. Прием Заявителей осуществляется в помещении, занимаемом ОЭ и МИ Администрации ЗАТО г. Островной. Данное помещение должно быть оборудовано информационной табличкой, с указанием:

- номера кабинета;
- наименования отдела Администрации ЗАТО г. Островной.

Помещение для приема Заявителя также должно быть оборудовано в соответствии с действующими санитарными нормами и правилами, оснащено телефонной связью. Рабочее место специалиста отдела должно быть оснащено персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим устройством.

2.10. Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги

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

2.10.2. В группу количественных показателей доступности входят:

- время ожидания предоставления муниципальной услуги;
- график работы специалистов ОЭ и МИ Администрации ЗАТО г. Островной;
- место расположения ОЭ и МИ Администрации ЗАТО г. Островной;
- количество документов, требуемых при получении муниципальной услуги.

2.10.3. В число качественных показателей доступности предоставляемой муниципальной услуги входит:

- достоверность информации о предоставляемой муниципальной услуге;
- возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги;
- простота и ясность изложения информационных и инструктивных документов.

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

- соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги;
- количество обоснованных жалоб.

2.10.5. К качественным показателям оценки качества относятся:

- культура обслуживания (вежливость, эстетичность);
- качество результатов труда сотрудников (профессиональное мастерство).

Показатели оценки доступности и качества предоставления муниципальной услуги и их значения приведены в приложении № 2 к настоящему регламенту.

2.11. Прочие требования к предоставлению муниципальной услуги

Форму заявления, указанного в пункте 2.6 п.п «а» настоящего регламента, необходимого для предоставления муниципальной услуги, Заявитель может получить у специалистов ОЭ и МИ Администрации ЗАТО г. Островной, ответственных за предоставление муниципальной услуги, на Интернет-портале «Государственные услуги Мурманской области» по адресу www.51gosuslugi.ru или на официальном сайте Администрации ЗАТО г. Островной www.zato-ostrov.ru.

Информация о муниципальной услуге размещена на Региональном портале государственных и муниципальных услуг и на официальном сайте ЗАТО г. Островной.

3. Административные процедуры

3.1. Последовательность административных процедур

3.1.1. Административные процедуры предоставления информации:

- прием и регистрация заявления;
- принятие решения о предоставлении муниципальной услуги и предоставление справки или мотивированный отказ в предоставлении справки.

3.1.2. Блок-схема последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги приведена в приложении № 3 к настоящему Административному регламенту.

3.2. Прием и регистрация заявления

Юридическим фактом для начала осуществления административных действий по выдаче справок об отсутствии приватизации земельных участков на территории закрытого административно-территориального образования город Островной Мурманской области является поступление в ОЭ и МИ Администрации ЗАТО г. Островной обращения Заявителя, в виде письменного почтового отправления, обращения по электронной почте (далее - письменное обращение Заявителя).

В случае обращения Заявителя за получением услуги по электронной почте, работа с обращением ведется аналогично письменному обращению.

Документы, направленные в ОЭ и МИ Администрации ЗАТО г. Островной почтовым отправлением или полученные при личном обращении Заявителя, регистрируются в порядке делопроизводства.

По желанию Заявителя при приеме и регистрации запроса на втором экземпляре специалист, осуществляющий прием, проставляет отметку о принятии письменного обращения с указанием даты.

Максимальный срок выполнения действия составляет 5 минут. Действие совершается в присутствии Заявителя.

Если предметом обращения Заявителя является предоставление справки, не входящей в полномочия Администрации ЗАТО г. Островной, то осуществляющий предоставление муниципальной услуги специалист информирует Заявителя о невозможности выдачи справки, после чего подробно и в вежливой форме дает разъяснения о возможности получения необходимой справки из иных источников или от органов и организаций, уполномоченных на предоставление необходимой Заявителю справки.

3.3. Принятие решения о предоставлении муниципальной услуги и предоставление справки или мотивированный отказ в предоставлении справки

В случае отсутствия оснований, указанных в п.2.7 настоящего регламента, специалист принимает положительное решение о предоставлении муниципальной услуги.

Специалист, получивший поручение по рассмотрению письменного обращения Заявителя, обеспечивает:

- объективное, полное и своевременное рассмотрение обращения;
- подготовку справки в срок не более 3 дней с момента поступления письменного обращения.

Специалист, уполномоченный подготавливать справки, передает их на подпись начальнику ОЭ и МИ Администрации ЗАТО г. Островной.

Специалист не позднее двух календарных дней со дня подписания справки или мотивированного отказа в предоставлении справки, посредством телефонной связи уведомляет Заявителя о результате предоставления муниципальной услуги, а также о необходимости получения ответа в течение трех календарных дней.

Прибывший для получения результата предоставления муниципальной услуги Заявитель предъявляет документ, удостоверяющий личность, а представитель Заявителя - документ удостоверяющий личность и доверенность. При получении результата предоставления муниципальной услуги Заявитель или его представитель, ставит подпись и дату получения документа в журнале исходящей корреспонденции.

Максимальный срок выполнения всех действий составляет 20 минут.

В случае неявки Заявителя в течение времени, указанного специалистом, для получения результата предоставления муниципальной услуги, а также в случае отсутствия возможности уведомления Заявителя посредством телефонной связи, по истечении трех календарных дней, с даты получения результата, ответ направляется Заявителю по почте заказным письмом с уведомлением о вручении.

4. Формы контроля за исполнением Административного регламента

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

4.1.1. Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения ответственными должностными лицами ОЭ и МИ Администрации ЗАТО г. Островной положений настоящего регламента и иных законодательных и нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также за принятием решений ответственными лицами.

Перечень должностных лиц, осуществляющих текущий контроль за предоставлением муниципальной услуги, устанавливает глава Администрации ЗАТО г. Островной или лицо, исполняющее его обязанности.

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

4.2.1. В ходе предоставления муниципальной услуги проводятся плановые и внеплановые проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги.

Порядок и периодичность осуществления плановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги устанавливаются главой Администрации ЗАТО г. Островной. Внеплановая проверка полноты и качества предоставления муниципальной услуги проводится на основании поступивших обращений на

неправомерные решения, действия (бездействие) должностных лиц, ответственных за предоставление муниципальной услуги.

Проверка полноты и качества предоставления муниципальной услуги проводится по указанию главы Администрации ЗАТО г. Островной.

Результаты проверки оформляются в виде акта произвольной формы, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

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

Должностные лица, ответственные за предоставление муниципальной услуги, несут персональную ответственность за нарушение требований, установленных настоящим регламентом за ненадлежащее предоставление муниципальной услуги, служебных обязанностей, а также за совершение противоправных действий (бездействий) при проведении проверки.

По результатам проведения проверок в случае выявления нарушений прав Заявителей осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

О мерах, принятых в отношении должностных лиц, виновных в нарушении действующего законодательства, Администрация ЗАТО г. Островной в течение 10 дней со дня принятия таких мер сообщает в письменной форме лицу, права и (или) законные интересы которого нарушены.

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

4.4.1. Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги должны отвечать требованиям непрерывности и действенности (эффективности).

Все плановые проверки должны осуществляться регулярно, в течение всего периода деятельности организации. По результатам проверок должны быть осуществлены необходимые меры по устранению недостатков в предоставлении муниципальной услуги.

4.4.2. Граждане, их объединения и организации могут контролировать предоставление муниципальной услуги путем получения информации о ней по телефону, по письменным обращениям, по электронной почте.

4.4.3. Граждане, их объединения и организации вправе направить письменное обращение в адрес Администрации ЗАТО г. Островной с просьбой о проведении проверки за соблюдением и исполнением положений Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, полноты и качества предоставления муниципальной услуги в случае нарушения прав и законных интересов Заявителей при предоставлении государственной услуги.

В тридцатидневный срок с момента поступления в Администрацию ЗАТО г. Островной обращения граждан, их объединений или организаций направляется по почте информация о результатах проведенной проверки.

5. Порядок обжалования действий (бездействия) должностного лица, а также принимаемого им решения при предоставлении муниципальной услуги

5.1. Заявитель вправе подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) ОЭ и МИ Администрации ЗАТО г. Островной, его должностного лица либо муниципального служащего при предоставлении муниципальной услуги (далее - жалоба).

5.2. Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

- 1) нарушение срока регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги;
- 2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;
- 3) требование у Заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;
- 4) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у Заявителя;
- 5) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, муниципальными правовыми актами;
- 6) затребование с Заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, муниципальными правовыми актами;
- 7) отказ Администрации ЗАТО г. Островной, должностного лица ОЭ и МИ Администрации ЗАТО г. Островной в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.3. Жалоба рассматривается Администрацией ЗАТО г. Островной при нарушении порядка предоставления муниципальной услуги, вследствие решений и действий (бездействия) ОЭ и МИ Администрации ЗАТО г. Островной, его должностного лица либо муниципального служащего.

Жалобы на решения, принятые главой Администрации ЗАТО г. Островной, подаются в вышестоящий орган (при его наличии) либо в случае его отсутствия рассматриваются непосредственно главой ЗАТО г. Островной.

5.4. Рекомендуемая форма жалобы приведена в приложении № 4 к регламенту. Жалоба должна содержать:

- наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

- 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;

- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Администрации ЗАТО г. Островной, должностного лица ОЭ и МИ Администрации ЗАТО г. Островной, либо муниципального служащего;

- доводы, на основании которых Заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Администрации ЗАТО г. Островной, должностного лица ОЭ и МИ Администрации ЗАТО г. Островной, либо муниципального служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы Заявителя, либо их копии.

5.5. В досудебном (внесудебном) порядке Заявители имеют право обратиться с жалобой в Администрацию ЗАТО г. Островной в письменной форме по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта органов местного самоуправления муниципального образования ЗАТО г. Островной, портала федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг органами, предоставляющими государственные и муниципальные услуги, их должностными лицами, государственными и муниципальными служащими, также при проведении личного приема граждан.

Прием жалоб осуществляется: 184640, город Островной, Мурманской области, пл. Жертв Интервенции 1, телефон: (81558) 5-00-12, телефакс: (81558) 5-00-37, e-mail: admzato@zato-ostrov.ru.;

Жалоба может быть подана Заявителем через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - многофункциональный центр)⁷.

При поступлении жалобы многофункциональный центр обеспечивает ее передачу в Администрацию ЗАТО г. Островной в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между многофункциональным центром и Администрацией ЗАТО г. Островной (далее - соглашение о взаимодействии), но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

Жалоба на нарушение порядка предоставления муниципальной услуги многофункциональным центром рассматривается в соответствии с соглашением о взаимодействии, заключённым между Администрацией ЗАТО г. Островной и многофункциональным центром.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в Администрации ЗАТО г. Островной.

В электронной форме жалоба может быть подана Заявителем посредством:

- информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- официального сайта органов местного самоуправления ЗАТО г. Островной;
- федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал);
- федеральной государственной информационной системы досудебного (внесудебного) обжалования;
- регионального портала государственных и муниципальных услуг (далее - региональный портал).

Адреса для направления жалоб в электронном виде:

- e-mail: admzato@zato-ostrov.ru;
- <http://do.gosuslugi.ru>;
- <http://51gosuslugi.ru>;
- <http://www.zato-ostrov.ru/index/0-3>.

5.6. Жалоба, поступившая в Администрацию ЗАТО г. Островной или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим регламентом.

5.7. Администрация ЗАТО г. Островной обеспечивает:

⁷ При условии расположения многофункционального центра на территории муниципального образования ЗАТО г. Островной

- оснащение мест приема жалоб;
- информирование Заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц либо муниципальных служащих посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальных услуг, на их официальных сайтах, на региональном портале;
- консультирование Заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц либо муниципальных служащих, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;
- заключение соглашений о взаимодействии в части осуществления многофункциональными центрами приема жалоб и выдачи Заявителям результатов рассмотрения жалоб;
- формирование и представление ежеквартально, в установленные сроки, посредством государственной автоматизированной информационной системы «Управление» отчетности о полученных и рассмотренных жалобах в составе форм федерального статистического наблюдения №№ 1-ГУ, 1-МУ.

5.8. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования решения и действия (бездействия) Администрации ЗАТО г. Островной, предоставляющей муниципальную услугу, её должностных лиц является получение от Заявителя жалобы в письменной форме (в том числе при личном приеме) или в электронном виде.

5.8.1. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в отделе документационного обеспечения управления, муниципальной службы и кадров Администрации ЗАТО г. Островной (далее – отдел ДОУ, МС и кадров) в течение трех дней с момента поступления в Администрацию ЗАТО г. Островной, после чего копии обращения направляются должностным лицам – исполнителям, указанным в резолюции главы Администрации ЗАТО г. Островной, или лица его замещающего, для рассмотрения и разрешения его по существу. По просьбе гражданина специалист отдела ДОУ, МС и кадров при приеме обращения обязан удостоверить своей подписью на втором представленном гражданином экземпляре обращения факт приема обращения с указанием даты, занимаемой должности, фамилии и инициалов лица, принявшего обращение. Анонимные письма рассмотрению не подлежат.

В зависимости от содержания обращения о нем докладывается главе Администрации ЗАТО г. Островной, первому заместителю главы Администрации ЗАТО г. Островной, начальнику отдела ДОУ, МС и кадров Администрации ЗАТО г. Островной.

О направлении писем на рассмотрение в соответствующие органы и организации сообщается автору.

Не допускается направление писем и жалоб на рассмотрение должностными лицами, действия которых в них обжалуются.

На каждое письменное обращение заявителю дается письменный ответ, если иное не указано в обращении.

Повторные обращения, на которые ранее давались аргументированные ответы, с разрешения главы Администрации ЗАТО г. Островной или первого заместителя главы Администрации ЗАТО г. Островной могут в дальнейшем не рассматриваться, о чем сообщается Заявителю.

Обращение гражданина, поступившее в Администрацию ЗАТО г. Островной по электронной почте или с помощью Интернет, распечатывается специалистом отдела

ДОУ, МС и кадров на бумажном носителе, и дальнейшая работа с ним ведется как с письменным обращением.

Прием граждан главой Администрации ЗАТО г. Островной и первым заместителем главы Администрации ЗАТО г. Островной ведется в установленные дни недели согласно графику приема. График приема граждан главой Администрации ЗАТО г. Островной, первым заместителем главы Администрации ЗАТО г. Островной и иными должностными лицами Администрации ЗАТО г. Островной размещается на официальном сайте органов местного самоуправления муниципального образования ЗАТО г. Островной и на информационном стенде в фойе здания Администрации. Запись на прием к главе Администрации ЗАТО г. Островной и первому заместителю главы Администрации ЗАТО г. Островной и организация приема граждан обеспечиваются секретарем главы Администрации ЗАТО г. Островной.

Личный прием граждан производится с учетом количества граждан, записавшихся на личный прием. Личный прием граждан осуществляется в следующем порядке:

- в соответствии со списком предварительно записавшихся на личный прием граждан;

- без предварительной записи в порядке очередности.

На приемах ведутся журналы учета посетителей.

Секретарь главы Администрации ЗАТО г. Островной ведет учет устных обращений граждан, анализирует их содержание, и о состоянии работы с ними регулярно информирует начальника отдела ДОУ, МС и кадров.

Начальник отдела ДОУ, МС и кадров осуществляет контроль за своевременным и качественным рассмотрением устных и письменных обращений граждан, поступивших в адрес главы Администрации ЗАТО г. Островной, первого заместителя главы Администрации ЗАТО г. Островной.

5.8.2. По результатам рассмотрения жалобы глава Администрации ЗАТО г. Островной принимает одно из следующих решений:

- 1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных Администрацией ЗАТО г. Островной, 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 Мурманской области, а также в иных формах;

- 2) отказывает в удовлетворении жалобы.

Указанное решение принимается Администрации ЗАТО г. Островной в письменной форме.

Не позднее дня, следующего за днем принятия одного из указанных решений, Заявителю направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы. По желанию Заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица и (или) Администрации ЗАТО г. Островной, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

5.9. Жалоба, поступившая в Администрацию ЗАТО г. Островной, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Администрации ЗАТО г. Островной, должностного лица Администрации ЗАТО г. Островной, в приеме документов у Заявителя либо в исправлении допущенных опечаток

и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

Ответ на жалобу, поступившую в Администрацию ЗАТО г. Островной или должностному лицу в форме электронного документа, направляется по адресу электронной почты, указанной в жалобе, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица и (или) уполномоченного на рассмотрение жалобы органа (учреждения), вид которой установлен законодательством Российской Федерации, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в жалобе.

5.10. В ответе по результатам рассмотрения жалобы уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом указываются:

- наименование органа (учреждения), предоставляющего муниципальную услугу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

- номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

- фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) или наименование Заявителя;

- основания для принятия решения по жалобе;

- принятое по жалобе решение;

- в случае если жалоба признана обоснованной, - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной услуги;

- сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

5.11. В случае если доводы, изложенные в жалобе, не входят в компетенцию Администрации ЗАТО г. Островной, уполномоченное на рассмотрение жалобы должностное лицо в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации обеспечивает направление жалобы в уполномоченный на ее рассмотрение орган (учреждение) и в письменной форме информирует Заявителя о перенаправлении жалобы.

5.12. При удовлетворении жалобы Администрация ЗАТО г. Островной принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче Заявителю результата муниципальной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

5.12.1. В случае если жалоба была направлена через портал федеральной государственной информационной системы, ответ Заявителю направляется посредством системы досудебного обжалования.

5.13. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления, уполномоченное на рассмотрение жалобы должностное лицо незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.14. Администрация ЗАТО г. Островной отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

- наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

- наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящих Правил в отношении того же Заявителя и по тому же предмету жалобы.

5.15. Если Заявитель не удовлетворен решением, принятым в ходе рассмотрения жалобы, то решения, принятые в рамках предоставления муниципальной услуги, могут быть обжалованы в судебном порядке.

Приложение № 1
к Административному регламенту

Начальнику отдела экономики и муниципального имущества

Администрации ЗАТО г. Островной от (ФИО)
Проживающего(ей) по адресу:
тел.

Заявление

Прошу Вас выдать справку об отсутствии приватизации земельных участков на территории закрытого административно-территориального образования город Островной Мурманской области

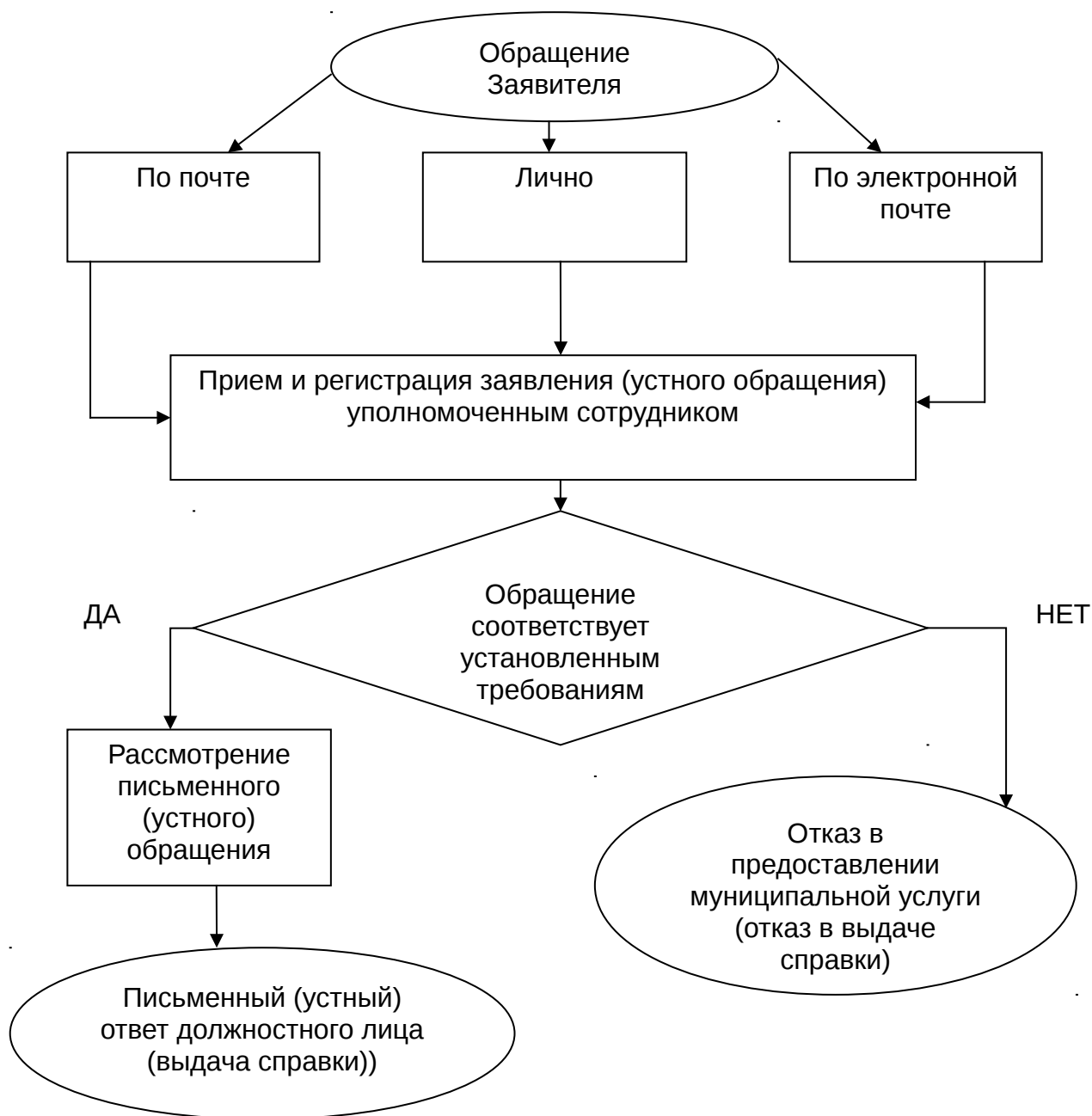
Дата (подпись)

Приложение № 2
к Административному регламенту

Показатели оценки доступности и качества предоставления **муниципальной услуги**

№ п/п	Показатели оценки доступности и качества предоставления муниципальной услуги	Нормативное значение показателя (%)
Количественные показатели оценки предоставления муниципальной услуги		
1	% Заявителей, ожидавших в очереди при подаче документов не более 15 минут	100
2	% Заявителей, удовлетворенных графиком работы ОЭ и МИ Администрации ЗАТО г. Островной	100
3	Соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги (% случаев предоставления услуги в установленный срок с момента приема документов)	100
4	Количество обоснованных жалоб (% от количества поступивших)	10
Качественные показатели оценки предоставления муниципальной услуги		
5	Правдивость (достоверность) и полнота информации о предоставляемой услуге	100
6	Простота и ясность изложения информационных и инструктивных документов (% Заявителей обратившихся за повторной консультацией)	10
7	% Заявителей, удовлетворенных культурой обслуживания (вежливостью) муниципальных служащих ОЭ и МИ Администрации ЗАТО г. Островной	100
8	% Заявителей, удовлетворенных качеством результатов предоставления услуги служащими ОЭ и МИ Администрации ЗАТО г. Островной (профессиональное мастерство)	100

БЛОК-СХЕМА последовательности действий при выдаче справок об отсутствии приватизации земельных участков на территории закрытого административно-территориального образования город Островной Мурманской области



Форма жалобы

В Администрацию ЗАТО г. Островной
(указываются данные о Заявителе:
фамилия, имя, отчество (наименование юридического лица),
которым подается жалоба, почтовый адрес,
по которому должен быть направлен ответ
(адрес юридического лица), и номер телефона)

(указывается наименование органа и (или) должность и (или) фамилия, имя, отчество должностного лица, решение, действие (бездействие) которого обжалуется, суть обжалуемого решения, действия (бездействия))

Считаю, что данное решение, действие (бездействие) нарушает (указать нормативный правовой акт либо права и интересы, которые, по мнению Заявителя, нарушены решением действием (бездействием) должностного лица)

На основании изложенного прошу (указывается суть жалобы)

Дата (подпись лица, обратившегося с жалобой)