|  |
| --- |
| **Тульская область** |
| **Муниципальное образование Яснополянское Щёкинского района** |
| **Администрация**  |
| **Постановление** |
|  |
| **от 2017 года** | **№**  |

**ПРОЕКТ**

**Об утверждении** **административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление помощи подросткам и молодежи в трудной жизненной ситуации, в том числе**

**предоставление юридической консультации»**

В соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210‑ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг, Федеральным законом от 6 октября 2003 года № 131‑ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», на основании Устава муниципального образования Яснополянское Щекинского района администрация муниципального образования Яснополянское Щекинского района постановляет:

1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление помощи подросткам и молодежи в трудной жизненной ситуации, в том числе предоставление юридической консультации»

 2. Признать утратившим постановление администрации муниципального образования Яснополянское Щекинского района от 30.10.2012 года №515 Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление помощи подросткам и молодежи в трудной жизненной ситуации, в том числе

предоставление юридической консультации»

3. Постановление обнародовать путем размещения на официальном сайте муниципального образования Яснополянское Щекинского района и на информационном стенде администрации муниципального образования Яснополянское Щекинского района по адресу: Тульская область, Щекинский район, п. Головеньковский, ул. Пчеловодов, д.9

4. Контроль за выполнением настоящего постановления оставляю за собой.

5. Постановление вступает в силу со дня его официального обнародования.

 **Глава администрации**

**муниципального образования**

**Яснополянское Щекинского района И.В. Шерер**

Приложение

к постановлению администрации

 муниципального образования

Яснополянское Щекинского района

от 2017 г. №

Административный регламент

предоставления муниципальной услуги «Предоставление помощи подросткам и молодежи в трудной жизненной ситуации,

в том числе предоставление юридической консультации»

**I. Общие положения.**

1. В целях применения настоящего административного регламента используются следующие понятия:

**административный регламент** - нормативный правовой акт, устанавливающий порядок предоставления муниципальной услуги и стандарт предоставления муниципальной услуги;

**муниципальная услуга,** предоставляемая структурными подразделениями администрации муниципального образования Яснополянское Щекинского района - деятельность по реализации функций структурными подразделениями, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах полномочий структурного подразделения администрации муниципального образования Яснополянское Щекинского района, предоставляющего муниципальные услуги, по решению вопросов местного значения, установленных в соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» и Уставом муниципального образования Яснополянское Щекинского района.

**заявители** - физические или юридические лица (за исключением государственных органов и их территориальных органов, органов государственных внебюджетных фондов и их территориальных органов, органов местного самоуправления) либо их уполномоченные представители, обратившиеся в структурное подразделение администрации муниципального образования Яснополянское Щекинского района, предоставляющее муниципальные услуги, или в организации, подведомственные администрации МО Яснополянское Щекинского района, с запросом о предоставлении муниципальной услуги, выраженным в устной, письменной или электронной форме;

Заявителями (получателями) Услуги могут являться физические лица (граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства); российские юридические лица, обособленные подразделения юридических лиц, их законные представители; организации (учреждения); органы местного самоуправления и подведомственные им организации (учреждения) (*далее – заявители).*

**жалоба на нарушение порядка предоставления муниципальной услуги** *(далее - жалоба)* - требование заявителя или его законного представителя о восстановлении или защите нарушенных прав или законных интересов заявителя органом, предоставляющим муниципальную услугу, многофункциональным центром, должностным лицом органа, предоставляющего муниципальную услугу, или многофункционального центра либо муниципальным служащим при получении данным заявителем муниципальной услуги;

**предоставление муниципальных услуг в электронной форме** - предоставление муниципальных услуг с использованием информационно-телекоммуникационных технологий, в том числе с использованием портала государственных и муниципальных услуг, многофункциональных центров, включая осуществление в рамках такого предоставления электронного взаимодействия между государственными органами, органами местного самоуправления, организациями и заявителями;

**портал государственных и муниципальных услуг** («Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)») - государственная информационная система, обеспечивающая предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме, а также доступ заявителей к сведениям о государственных и муниципальных услугах, предназначенным для распространения с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и размещенным в государственных и муниципальных информационных системах, обеспечивающих ведение реестров государственных и муниципальных услуг;

**стандарт муниципальной услуги** – обязательные для исполнения правила, устанавливающие в интересах заявителя (получателя) муниципальной услуги, включающие характеристики процесса, формы, содержания, результата оказания данной муниципальной услуги.

2. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление помощи подросткам и молодежи в трудной жизненной ситуации, в том числе предоставление юридической консультации» (далее – административный регламент) устанавливает порядок, сроки и последовательность административных процедур и административных действий структурных подразделений и учреждений при предоставлении муниципальной услуги.

Муниципальная услуга «Предоставление помощи подросткам и молодежи в трудной жизненной ситуации, в том числе предоставление юридической консультации», администрацией муниципального образования Яснополянское Щекинского района – деятельность по реализации функций, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах полномочий органа, предоставляющего муниципальные услуги, по решению вопросов местного значения, установленных в соответствии с действующим законодательством (далее – муниципальная услуга).

3. В качестве заявителей может выступать физическое лицо - подростки и молодежь, находящиеся в трудной жизненной ситуации, а также семьи с детьми, находящиеся в социально опасном положении или иной трудной жизненной ситуации, обратившиеся в структурное подразделение администрации муниципального образования Яснополянское Щекинского района, предоставляющее муниципальную услугу с запросом о предоставлении муниципальной услуги, выраженным в устной, письменной или электронной форме.

От имени Заявителя может выступать его представитель, действующий на основании доверенности, оформленной в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4. Порядок информирования о муниципальной услуге.

1) Информацию о способах получения муниципальной услуги можно получить:

- в Администрации муниципального образования Яснополянское Щекинского района (далее – Администрация) по адресу:

Тульская область, Щекинский район, п. Головеньковский, ул. Пчеловодов, дом 9

Часы работы:

пн. - чт. с 9.00 до 17.00, пт. с 9.00 до 17.00, обед с 13.00 до 13.48.

Выходные: суббота, воскресенье.

Телефон: 8 (48751)38-6-85.

Адрес электронной почты: mo.yasnopolyana@tularegion.ru

 - на официальном сайте администрации муниципального образования Яснополянское Щекинского района www.moyasnayapolyana.ru/;

2) Информирование (консультирование) заявителей может быть как индивидуальным, так и публичным, в устной и письменной форме.

3) По вопросам предоставления муниципальной услуги председатель комитета определяет исполнителя (исполнителей) для подготовки ответа.

4) Ответ дается в четкой, вежливой форме с указанием должности, фамилии, имени, отчества, номера телефона исполнителя.

5) Индивидуальное устное информирование осуществляется при обращении заявителей за информацией лично или по телефону.

6) В случае если подготовка ответа требует продолжительного времени, работник, осуществляющий устное индивидуальное информирование, может предложить заявителям обратиться письменно, либо назначить другое, удобное для заявителя, время.

7) Индивидуальное письменное информирование осуществляется путем личного вручения информации, направления почтой, в т.ч. электронной, направления по факсу, в зависимости от способа обращения или способа доставки запрашиваемого заявителем.

8) При индивидуальном письменном информировании (консультировании) ответ направляется в течение 30 рабочих дней со дня поступления запроса.

9) Информация по запросу на официальном сайте администрации размещается в режиме вопросов-ответов в течение 3 рабочих дней.

10) Публичное письменное информирование:

- путем размещения информационных материалов в СМИ, на официальном сайте администрации муниципального образования Яснополянское Щекинского района;

- через размещение информации на баннерах, рекламных щитах, печатной продукции (афиши, буклеты, листовки);

11) Информационные материалы размещаются на стендах в учреждениях, официальном сайте муниципального образования Яснополянское Щекинского района в информационно - телекоммуникационной сети Интернет, в Федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функции)».

5. При получении муниципальной услуги заявители имеют право на:

1) получение Услуги своевременно и в соответствии со стандартом предоставления муниципальной услуги;

2) получение полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления Услуги, в том числе в электронной форме;

3) досудебное (внесудебное) рассмотрение жалоб (претензий) в процессе получения Услуги.

6. Администрация муниципального образования Яснополянское Щекинского района:

1) предоставлять муниципальную услугу в соответствии с административным регламентом;

2) исполнять иные обязанности в соответствии с требованиями действующего законодательства, регулирующего отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальных услуг.

**II. Стандарт предоставления муниципальной услуги.**

7. Наименование муниципальной услуги «Предоставление помощи подросткам и молодежи в трудной жизненной ситуации, в том числе предоставление юридической консультации».

Муниципальную услугу предоставляет администрация муниципального образования Яснополянское Щекинского района.

8. Результатом предоставления муниципальной услуги являются:

1. предоставление заявителю информации об учреждениях и организациях, предоставляющих социальные, педагогические, психологические, юридические виды помощи на территории муниципального образования Яснополянское Щекинского района, Щекинского района и Тульской области;
2. получение заявителем точной информации о применении правовых актов по конкретным вопросам;
3. обоснованный отказ в предоставлении муниципальной услуги.

9. Сроки предоставления муниципальной услуги:

1. по телефону - 5 минут;
2. посредством внешней рекламы - не позднее, чем за 4 календарных дня до проведения концерта или театрального представления.
3. посредством личного обращения - 20 минут;
4. по письменным запросам (обращениям), в том числе и по электронной почте - 5 календарных дней.

10. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги.

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативно-правовыми актами:

1. Конституция Российской Федерации;
2. Закон Российской Федерации от 27.04.93 № 4866-1 «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан»;
3. Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
4. Уставом МО Яснополянское Щекинского района;
5. Указом Президента Российской Федерации от 31.12.1993 № 2334 «О дополнительных гарантиях прав граждан на информацию»;
6. Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
7. Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
8. Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
9. Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
10. Федеральным законом от 24.06.1999 № 120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних»;
11. настоящим регламентом.

11. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

1. при личном обращении предъявляется паспорт или иной документ, удостоверяющий личность;
2. письменное обращение, в том числе в виде почтовых отправлений, по электронной почте, должно содержать следующую информацию:
* фамилия, имя, отчество (при его наличии) заявителя;
* почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
* предмет обращения;
* для получения ответа по электронной почте необходимо указать адрес электронной почты заявителя.

 12. При оказании муниципальной услуги от заявителя запрещено требовать:

1) представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги;

2) представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации и муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении администрации муниципального образования Яснополянское Щекинского района, ее подразделений и подведомственных организаций, предоставляющих муниципальную услугу, учреждений и организаций при предоставлении муниципальной услуги участвующих в предоставлении государственных или муниципальных услуг, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

13. Перечень оснований для приостановления и (или) отказа в предоставлении муниципальной услуги:

1) несоответствие обращения содержанию муниципальной услуги;

2) запрашиваемый заявителем вид информирования не предусмотрен настоящим административным регламентом;

3) нахождение заявителя в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, в социально-неадекватном состоянии (враждебность, хулиганство).

14. Перечень оснований для приостановления и (или) отказа в предоставлении муниципальной услуги:

1. нарушения заявителем правил поведения;
2. отсутствия технических возможностей для предоставления муниципальной услуги;
3. форс-мажорные обстоятельства.

15. Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление муниципальной услуги.

Муниципальная услуга предоставляются безвозмездно (бесплатно).

16. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления услуги

1. по телефону - 5 минут;
2. посредством внешней рекламы – отсутствует;
3. посредством личного обращения - 20 минут;
4. по письменным запросам (обращениям), в том числе и по электронной почте – 5 минут.

17. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к месту ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления муниципальной услуги

Центральный вход в здание, в котором располагается администрация муниципального образования Яснополянское Щекинского района, должен быть оборудован вывеской, содержащей информацию о его наименовании и режиме работы.

В помещении администрации муниципального образования Яснополянское Щекинского района должен быть установлен информационный стенд, на котором размещается следующая информация:

−​ текст настоящего административного регламента;

−​ извлечения из нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению муниципальной услуги;

−​ перечень документов, представление которых необходимо для предоставления муниципальной услуги.

Помещения, выделенные для предоставления муниципальной услуги, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим нормативам и требованиям пожарной безопасности. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможности их размещения в помещении, но не может составлять менее 3 мест.

На кабинете приема заявителей должна находиться информационная табличка (вывеска) с указанием:

−​ номера кабинета;

−​ фамилии, имени, отчества и должности специалиста, осуществляющего предоставление муниципальной услуги;

−​ времени перерыва на обед, технического перерыва.

В местах предоставления муниципальной услуги размещаются схемы расположения средств пожаротушения и путей эвакуации сотрудников администрации и посетителей.

Инвалидам (включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников) обеспечивается беспрепятственный доступ к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения заявлений о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги (далее в настоящем пункте - объекты инфраструктуры), в том числе обеспечиваются:

- доступность для инвалидов объектов инфраструктуры в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов;
- возможность самостоятельного передвижения по объектам инфраструктуры, входа в них и выхода из них, в том числе с использованием кресла-коляски;
- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи;
- размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам инфраструктуры с учетом ограничений их жизнедеятельности;
- дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

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

- оказание работниками органа, предоставляющего муниципальную услугу, помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими муниципальной услуги наравне с другими лицами.

Органом, предоставляющим муниципальную услугу, осуществляется инструктирование сотрудников, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов объектов инфраструктуры и муниципальной услуги в соответствии с законодательством Российской Федерации и законодательством субъектов Российской Федерации.

В случаях, если существующие объекты инфраструктуры невозможно полностью приспособить с учетом потребностей инвалидов, орган, предоставляющий муниципальную услугу, принимает меры для обеспечения доступа инвалидов к месту предоставления услуги.

 Помещение для ожидания гражданами приема оборудуется стульями, столами (стойками), обеспечивается канцелярскими принадлежностями.

Рабочие места работников, предоставляющих муниципальную услугу, должны быть оборудованы средствами вычислительной техники (как правило, один компьютер с установленными справочно-информационными системами на каждого специалиста), оргтехникой, средствами связи.

18. Показатели доступности и качества муниципальной услуги (Приложение 1).

**III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения.**

19. Предоставление муниципальной услуги включает следующие административные процедуры:

1. прием, регистрация заявления о предоставлении муниципальной услуги;
2. подготовка информации о результатах предоставления муниципальной услуги;
3. выдача заявителю подготовленных документов.

20. Прием и регистрация заявлений.

1. Основанием для начала данной административной процедуры является обращение заявителя, поступившее в очной форме, по почте, факсимильной связью или направленное в электронном виде с использованием информационно-телекоммуникационных технологий в сети Интернет.
2. Заявление принимается лицом, ответственным за прием и регистрацию заявлений, осуществляется регистрация заявления.
3. Результатом данной административной процедуры является зарегистрированное заявление.
4. Срок выполнения административной процедуры – 1 календарный день со дня приема заявления.

21. Подготовка информации о результатах предоставления муниципальной услуги.

1. Основанием для начала данной административной процедуры является зарегистрированное заявление.
2. Лицо, ответственное за предоставление информации, устанавливает предмет заявления и наличие (отсутствие) оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.
3. При отсутствии оснований для отказа в предоставлении муниципальной ответственное лицо готовит ответ заявителю, содержащего запрашиваемую информацию.
4. Результатом административной процедуры является предоставление запрашиваемой информации или мотивированный отказ в предоставлении муниципальной услуги.
5. Срок выполнения административной процедуры – 5 календарных дней с момента регистрации.

22. Выдача заявителю подготовленных документов.

1. Основанием для начала данной административной процедуры является передача ответственному лицу подготовленной информации или мотивированного отказа в предоставлении муниципальной услуги для выдачи заявителю.
2. Подготовленный документ отправляется заявителю по почте или электронной почте или выдается лично.
3. При получении вышеуказанных документов лично заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность, ставит на копии ответа дату и подпись, подтверждающую получение документов.
4. Фиксация результата административной процедуры производится в журнале исходящей почты.
5. Результатом административной процедуры является предоставление заявителю запрашиваемой информации или мотивированного отказа в предоставлении муниципальной услуги.
6. Срок выполнения административной процедуры – 1 календарный день со дня подготовки информации.

23. Блок-схема предоставления муниципальной услуги (Приложение 2).

**IV. Форма контроля за исполнением административного регламента**

24. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административным регламентом, осуществляется заместителем главы администрации, ответственным за организацию работы по предоставлении муниципальной услуги.

1. Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения реализации положения настоящего регламента.
2. По результатам проведенных проверок, в случае выявления нарушения предоставления муниципальной услуги, оформляется справка с указанием недостатков и рекомендаций об их устранении в указанные сроки.
3. В неплановом порядке могут осуществляться проверки в связи с конкретными обращениями заинтересованных лиц.
4. В ходе текущего контроля должностными лицами администрации проверяется:

- соблюдение сроков выполнения административных процедур;

- последовательность, полнота, результативность исполнения действий в рамках осуществления административных процедур.

25. Проведение проверок может носить плановый характер (осуществляться на основании годового плана работы), тематический характер (проверка предоставления муниципальной услуги) и внеплановый характер.

26. Проверка осуществляется ответственным должностным лицом, исполняющим административную процедуру путем проведения проверок соблюдения и исполнения нормативных правовых актов Российской Федерации, Тульской области, муниципального образования Щекинского района по ведению хозяйственно-финансовой деятельности в сфере культуры на основании и в порядке, предусмотренном законодательством.

При необходимости для осуществления проверок могут привлекаться иные специалисты администрации муниципального образования Яснополянское Щекинского района.

27. По результатам проверки должностным лицом (лицами), осуществляющим проверку, составляется акт, в двух экземплярах. К акту прилагаются протоколы (заключения) проведенных исследований и экспертиз, справки должностных лиц комитета, осуществляющих проверку, объяснения работников, на которых возлагается ответственность за нарушение обязательных требований.

**V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) структурного подразделения администрации муниципального образования Яснополянское Щекинского района, предоставляющего муниципальную услугу, а также лиц, участвующих в предоставлении муниципальной услуги**

28. Информация для заявителя об его праве на досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) структурного подразделения администрации муниципального образования Яснополянское Щекинского района, предоставляющего муниципальную услугу, а также лиц, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, включает в себя:

1. адреса, контактные телефоны, фамилии, имена, отчества должностных лиц предоставляющих муниципальную услугу.
2. информацию о приеме, регистрации, рассмотрении письменных заявлений, жалоб граждан;
3. информацию о возможности приема и рассмотрения отзывов и предложений граждан по электронной почте;
4. информацию о приеме заявителей председателем комитета.

29. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования является жалоба (претензия) на действия (бездействие) и решения, осуществляемые в ходе предоставления муниципальной услуги на основании настоящего регламента, устно или письменно.

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

1. нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;
2. нарушение срока предоставления муниципальной услуги;
3. требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;
4. отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;
5. затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;
6. отказ в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

30. Перечень оснований для приостановления рассмотрения жалобы.

1. Если в письменной жалобе не указаны фамилия инициатора жалобы и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не дается.
2. При получении письменной жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу, жизни, здоровью должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных вопросов и сообщить заявителю, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом.
3. Если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, о чем сообщается заявителю, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.
4. Если в жалобе заявителя содержится вопрос, на который ему ранее многократно давались письменные ответы по существу, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, директор учреждения или иное уполномоченное на то должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередной жалобы и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанная жалоба и ранее направляемые жалобы направлялись в учреждение. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.

31. Основание для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования.

Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является обращение получателя муниципальной услуги с жалобой или претензией на действия (бездействие) и решения должностных лиц, специалистов учреждения.

Заявитель в своей жалобе в обязательном порядке указывает:

* фамилию, имя, отчество;
* почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
* изложение сути жалобы;
* личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к письменной жалобе документы и материалы либо их копии.

Ответ на жалобу направляется по почтовому или электронному адресу, указанному в обращении.

32. Право заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы. К ним относятся:

- Законодательные акты;

- Должностные инструкции сотрудников;

- другие локальные акты.

33. Структурные подразделения и должностные лица, которым может быть адресована жалоба в досудебном (внесудебном) порядке:

Действия (бездействие) и решения должностных лиц могут быть обжалованы главой муниципального образования Яснополянское Щекинского района, Тульская область, Щекинский район, п. Головеньковский, ул. Пчеловодов, д.9 тел. 8(48751)38-6-85;

34. Сроки рассмотрения жалобы

Жалоба, поступившая в администрацию МО Яснополянское Щекинского района, рассматривается не более 15 рабочих дней со дня регистрации жалобы. В случае отказа администрации МО Яснополянское Щекинского района в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

35. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы:

1. жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в администрацию МО Яснополянское Щекинского района;
2. жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального портала МО Яснополянское Щекинский район, «Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций)», а также может быть принята при личном приеме заявителя.

36. Жалоба должна содержать:

1. наименование органа (учреждения), предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;
2. фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;
3. сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа (учреждения), предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего;
4. доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа (учреждения), предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

37. Общие требования к рассмотрению жалобы:

1. жалоба, поступившая в администрацию МО Яснополянское Щекинского района, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа структурного подразделения, предоставляющего Услугу, должностного лица структурного подразделения, предоставляющего Услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации, если действующим законодательством РФ не установлены случаи, при которых срок рассмотрения жалобы может быть сокращен;
2. по результатам рассмотрения жалобы администрации МО Яснополянское принимает одно из следующих решений:

- удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим муниципальную услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

- отказывает в удовлетворении жалобы.

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

39. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с настоящим административным регламентом, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

40. Результат досудебного (внесудебного) порядка обжалования решений и действий (бездействия) администрации муниципального образования Яснополянское Щекинского района, предоставляющего муниципальную услугу, а также лиц, участвующих в предоставлении муниципальной услуги – ответ на обращение заявителя.

 Приложение к

административному регламенту

предоставления муниципальной услуги

«Предоставление помощи подросткам

и молодежи в трудной жизненной

ситуации, в том числе предоставление

юридической консультации»

**Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги**

|  |  |
| --- | --- |
| **Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги** | **Нормативное значение показателя** |
| 1.1. Удовлетворенность муниципального органа и заявителей качеством и полнотой предоставления информации о порядке и условиях получения Услуги посредством: |
| - телефонной связи (предоставление по запросу, обращению) | 100% (от числа запросов, обращений) |
| - факсимильной связи (предоставление по запросу, обращению) | 100% (от числа запросов, обращений) |
| - почтовой связи, в том числе электронной почты (предоставление по запросу, обращению) | 100% (от числа запросов, обращений) |
| - размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальной услуги | 100% |
| - в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, в том числе на официальном сайте администрации МО Ясн Щекинского района в информационно-телекоммуникационной сети Интернет | 100% |
| 2.1. Доля случаев предоставления муниципальной услуги в установленный срок с момента сдачи документов | 100% |
| 2.2. Доля заявителей, ожидавших в очереди для подачи документов, с целью предоставления муниципальной услуги, не более установленного административным регламентом | 100% |
| 2.3. Соблюдение срока регистрации обращения государственного органа и заявления заявителя | 100% |
| 2.4. Доля заявителей, ожидавших в очереди для получения результата предоставления муниципальной услуги, не более установленного административным регламентом | 100% |
| 3.1. Доля заявителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления муниципальной услуги | 100% |
| 3.2. Доля заявителей, удовлетворенных качеством результата предоставления муниципальной услуги | 100% |
| 3.3. Доля случаев правильно оформленных документов специалистом, участвующим в процессе предоставления муниципальной услуги | 95% |
| 4.1. Соответствие помещений, отведенных для предоставления муниципальной услуги, в том числе мест ожидания приема, санитарно-эпидемиологическим и санитарно-гигиеническим требованиям, наличие системы противопожарной и охранной сигнализации, оборудованность информационными стендами, средствами электронной техники, местами для оформления заявителями документов (заявления, запроса), а также доступными местами общественного пользования (туалета)  | 100% |
| 4.2. Оборудованность рабочих мест специалистов, участвующих в процессе предоставления муниципальной услуги, средствами телефонной и телекоммуникационной связи, функциональной мебелью, канцелярскими принадлежностями, компьютерной техникой с возможностью выхода в Интернет, иной оргтехникой | 100% |
| 5.1. Укомплектованность управления структурного подразделения, необходимым количеством специалистов | 100% |
| 5.2. Доля специалистов, участвующих в процессе предоставления муниципальной услуги, с высшим профессиональным образованием | 90% |
| 6.1. Доля обоснованных жалоб к общему количеству обслуженных потребителей по данному виду муниципальной услуги | 5% |
| 6.2. Доля обоснованных жалоб, рассмотренных в установленный срок | 100% |
| 6.3. Доля заявителей, удовлетворенных существующим порядком досудебного обжалования | 95% |
| 6.4. Доля заявителей, удовлетворенных сроками досудебного обжалования | 100% |
| 6.5. Доля заявителей, удовлетворенных качеством досудебного обжалования  | 99,9% |
| 6.6. Доля заявителей, обратившихся за обжалованием действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принятых в ходе предоставления муниципальной услуги, в судебном порядке  | 0,1% |
| 7.1. Доля заявителей, удовлетворенных вежливостью специалистов, участвующих в процессе предоставления муниципальной услуги | 100% |
| 8.1. Количество заявителей, обратившихся за получением информации о муниципальной услуге, о порядке предоставления муниципальной услуги | (человек) |
| 8.2. Количество заявителей, обратившихся за предоставлением муниципальной услуги  | (человек) |

Приложение2

к административному регламенту

предоставления муниципальной услуги

«Предоставление помощи подросткам

и молодежи в трудной жизненной

ситуации, в том числе предоставление

юридической консультации»

**Блок-схема**

Прием, регистрация заявления о предоставлении муниципальной услуги

Подготовка информации о результатах предоставления муниципальной услуги

Выдача заявителю подготовленных документов

Предоставление муниципальной услуги

Мотивированный отказ в предоставлении муниципальной услуги