РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ

РЕСПУБЛИКА АДЫГЕЯ

Администрация муниципального образования

«Теучежский район»

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

28.03.2011 г.№59

а.Понежукай

**Об утверждении стандарта качества предоставления муниципальной услуги по организации личного приема граждан.**

В соответствии с постановлением администрации муниципального образования «Теучежский район» от 04.05.2010 года №113 «Об утверждении порядка разработки утверждения и реализации стандартов качества муниципальных услуг»

**ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить стандарт качества предоставления муниципальной услугипо организации личного приема граждан администрации муниципального образования «Теучежский район».

2. Контроль за исполнением данного постановления возложить на заместителя главы, управляющего делами администрации муниципального образования «Теучежский район» Б.Б.Богус.

3. Настоящее постановление вступает в силу с момента его подписания.

И.о.главы Теучежского района А.Ш.Хачмамук

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Проект внесен:

Заместитель главы, управляющий делами Б.Б.Богус

Согласован:

Начальник юридического отдела И.Ю.Джанхот

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Послать: Общий отдел, управление экономического развития и торговли.

Приложение к постановлению

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_№\_\_\_\_\_\_\_

**Стандарт качества предоставления муниципальных услуг оказываемых общим отделом администрации муниципального образования «Теучежский район»**

*1. Наименование муниципальной услуги*

 **Организация личного приема граждан**

*2. Перечень организаций, в отношении которых применяется стандарт.*

Общий отдел администрации муниципального образования «Теучежский район».

*3.Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление муниципальной услуги.*

-Конституцией Российской Федерации, Республики Адыгея;

-Федеральным Законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

-Закон Республики Адыгея от 07.07.2003г. №155 «Об обращениях»;

-Уставом муниципального образования «Теучежский район».

-постановление администрации муниципального образования «Теучежский район №185 от 30.12.2008г.

*4. Состав муниципальной услуги.*

Организация личного приема граждан:

- обращение гражданина в общий отдел по предоставлению муниципальной функции;

- учет обращений и запись на личный прием к главе МО «Теучежский район»;

- подготовка регистрационно – контрольных карточек личного приема и материалов к ним;

- проведение личного приема граждан;

- направление регистрационно – контрольных карточек;

- контроль за рассмотрением обращений личного приема граждан;

- подготовка ответа и направление его заявителю.

*5.Описание потребителей муниципальной услуги.*

Получателями муниципальной услуги могут быть:

Постоянное население Теучежского района в том числе социально-незащищенные группы населения: пенсионеры, ветераны, инвалиды, многодетные и малообеспеченные семьи.

*6. Требования к качеству муниципальной услуги, закрепляемой стандартом.*

Помещение, выделенные для осуществления функции по организации личного приема граждан, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам.

Рекомендуется оборудовать необходимыми информационными, организационно-техническими и другими средствами, соответствующими оборудованием и мебелью. В их числе могут быть:

- подъемники для лиц с нарушением опорно-двигательного аппарата;

- пандус для инвалидов на колясках;

- гардеробная (вешалка);

- лестницы, коридоры, холлы, кабинеты с достаточным освещением;

- половые покрытия с исключением кафельных полов и порогов;

- перила (поручни) вдоль стен для опоры при ходьбе по коридорам и лестницам;

- современная оргтехника и телекоммуникационные средства (компьютер, факсимильная связь и т.п.);

- бактерицидные лампы;

- стенды со справочными материалами и графиком приема;

- функционально удобная, подвергающаяся влажной обработке мебель (в кабинетах и холлах);

- периодическая печатная продукция социальной направленности (газеты, журналы и т.п.).

Рабочее место специалиста по приёму граждан, оборудуется средствами вычислительной техники и оргтехникой, необходимым программным обеспечением, позволяющими организовать исполнение функции по рассмотрению обращений и приёма граждан в полном объеме, обеспечивается доступ в Интернет, присваивается электронный адрес (e-mail), выделяются бумага, расходные материалы, канцтовары, конверты в количестве, достаточном для исполнения государственной функции.

Места для проведения личного приема граждан оборудуются:

- системой кондиционирования воздуха;

- противопожарной системой и средствами пожаротушения;

- системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации;

- системой охраны.

Места ожидания личного приема должны соответствовать комфортным условиям для заявителей, оборудуются стульями, столами, обеспечиваются канцелярскими принадлежностями для написания письменных обращений.

*7. Порядок оказания муниципальной услуги.*

Порядок подачи, регистрации и рассмотрении жалоб на качество муниципальной услуги осуществляется в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

*8. Порядок обжалования нарушений требований стандарта (порядок подачи жалобы, ее рассмотрения, порядок осуществления проверочных действий и информирования заявителя о принятых мерах и т.д.)*

Гражданин вправе обжаловать действия (бездействия) должностных лиц структурных подразделений администрации муниципального образования «Теучежский район», в ходе исполнения муниципальной функции и решение, принятое по результатам рассмотрения его обращения в вышестоящий орган, вышестоящему должностному лицу.

Гражданин может обжаловать действия (бездействие) или решение:

- специалистов структурных подразделений администрации муниципального образования «Теучежский район»- руководителям соответствующих подразделений;

- руководителей структурных подразделений администрации муниципального образования «Теучежский район» - должностным лицам администрации муниципального образования «Теучежский район», осуществляющим непосредственную координацию и контроль деятельности соответствующих подразделений.

Гражданин вправе обжаловать действия (бездействие) должностных лиц администрации муниципального образования «Теучежский район» решения, принимаемые в ходе исполнения муниципальной функции, в судебном порядке.

*9. Особенности предоставления муниципальной услуги отдельным категориям граждан (престарелым гражданам, инвалидам и иным категориям).*

Всем категориям граждан Теучежского района исполнение муниципальной функции, в том числе оказание юридической помощи, осуществляется бесплатно.

*10. Ответственность за нарушение требований стандарта качества муниципальной услуги (меры ответственности организаций за некачественное предоставление муниципальной услуги).*

В результате рассмотрения жалобы гражданина на действия (бездействие) или решение должностного лица признается обоснованной, принимается решение о применении мер ответственности, установленных законодательством, к должностному лицу, допустившему нарушения в ходе исполнения муниципальной функции.

Заместитель главы, управляющий делами Б.Б.Богус