

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
предоставления муниципальной услуги
«Предоставление информационных услуг и консультаций молодежи с целью
ее адаптации в трудной жизненной ситуации»

Раздел 1. Общие положения

1.1. Настоящий административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление информационных услуг и консультаций молодежи с целью ее адаптации в трудной жизненной ситуации» (далее - Регламент) разработан в целях повышения качества предоставления и обеспечения доступности муниципальной услуги.

Регламент определяет порядок, сроки и последовательность действий при предоставлении информации об оказании а также устанавливает порядок взаимодействия должностных лиц при оказании подросткам и молодежи муниципальной услуги «Предоставление информационных услуг и консультаций молодежи с целью ее адаптации в трудной жизненной ситуации» (далее – муниципальная услуга).

1.2. Получателями муниципальной услуги, в отношении которых оказывается муниципальная услуга, являются граждане Российской Федерации в возрасте до 30 лет, оказавшиеся в трудной жизненной ситуации, проживающие на территории Таврического муниципального района Омской области (далее – Заявитель).

1.3. Порядок информирования о предоставлении муниципальной услуги.

1.3.1. Информация о месте нахождения и графике работы органов, предоставляющих муниципальную услугу, их структурных подразделениях, способы получения информации о местах нахождения и графиках работы органов местного самоуправления, обращение в которые необходимо для предоставления муниципальной услуги:

646970, Омская область, р.п. Кормиловка, ул. Маяковского 17
График работы - с 08.00 до 17.00, перерыв на обед – 13.00- 14.00
выходные: суббота, воскресенье.

1.3.2. Справочные телефоны органов, предоставляющих муниципальную услугу:

Контактный телефон: 8(38170) 22-444

1.3.3. Адрес электронной почты: korm.molod@mail.ru

Адрес сайта Кормиловского муниципального района:
kormil.omskportal.ru.

1.3.4 Порядок, форма и место размещения информации, в том числе на стендах в местах предоставления муниципальной услуги, а также на сайте Кормиловского муниципального района в сети Интернет.

На сайте Кормиловского муниципального района размещается следующая информация:

- извлечения из законов и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению услуги;
- извлечения, включая форму заявления для получения муниципальной услуги;
- перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги, и требования, предъявляемые к этим документам;
- месторасположение, режим работы, часы приема и выдачи документов, контактный телефон (телефон для справок), адрес электронной почты отдела градостроительства и газификации Администрации Кормиловского муниципального;

Раздел 2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1 Структурным подразделением Администрации Кормиловского муниципального района, ответственным за предоставление муниципальной услуги является отдел по делам молодежи администрации Кормиловского муниципального района.

2.2 Предоставление муниципальной услуги осуществляет бюджетное учреждение «Молодежный центр» Кормиловского муниципального района Омской области (далее - Исполнитель), а именно специалисты по работе с молодежью, оказавшейся в трудной жизненной ситуации БУ «Молодежный центр» (далее – Специалисты).

Специалисты осуществляют подготовку и реализацию мероприятий, программ и проектов, направленных на оказание помощи при интеграции в общество молодым людям, оказавшимся в трудной жизненной ситуации, на территории Кормиловского района.

При предоставлении муниципальной услуги осуществляется взаимодействие со следующими органами и учреждениями:

- исполнительными органами власти Кормиловского муниципального района;
- органами местного самоуправления;
- организациями и учреждениями, осуществляющими работу с детьми, подростками и молодежью;
- молодежными и детскими общественными организациями и объединениями и другими организациями, чья деятельность направлена на оказание помощи при интеграции в общество молодым людям, оказавшимся в трудной жизненной ситуации.

2.3. Конечным результатом предоставления государственной услуги является оказание консультативной и информационной помощи на очном консультировании.

2.4 Срок предоставления муниципальной услуги

Полномочия по предоставлению муниципальной услуги осуществляются в течение всего календарного года на основании плана деятельности Исполнителя, утвержденного Департаментом молодежной политики Министерства по делам молодежи, физической культуры и спорта Омской области.

В ответе по телефону специалист информирует заявителя о своей фамилии, имени, отчестве, должности, дает ответы на интересующие вопросы. Продолжительность телефонного разговора не более 10 минут.

На очном консультировании специалист отвечает на вопросы, задаваемые заявителями. Продолжительность разговора составляет не более 20 минут.

Должностное лицо, ответственное за информирование, при личном устном обращении Заявителя предоставляет им информацию о предоставлении муниципальной услуги в устной форме. Время при индивидуальном устном информировании не может превышать 30 минут.

2.5 Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии с:

- Федеральным законом № 131-ФЗ от 06.10.2003г п. 34 ч. 1 ст. 16 "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации";

- Федеральным законом № 120-ФЗ от 24 июня 1999 г. «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних»;

- Законом Омской области от 13.03.1996г. N 46-ОЗ "О молодежной политике на территории Омской области";

- Постановлением Верховного Совета РФ от 3.06.1993 г. N 5090-1 "Об основных направлениях государственной молодежной политики в РФ".

2.6 Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

Для получения муниципальной услуги Заявитель представляет заявление (форма заявления прилагается) или обращается на Телефон доверия, график работы которого совпадает с графиком работы Исполнителя.

2.7. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

- заявление не содержит фамилии, имени, отчества и почтового адреса Заявителя;

- текст письменного заявления не поддается прочтению, о чем сообщается заявителю, направившему обращение.

2.8 Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

- Заявитель находится в социально-неадекватном состоянии (враждебность, агрессивность), в состоянии алкогольного или наркотического опьянения.

2.9 Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги.

Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

2.10 Сроки ожидания в очереди при подаче заявления:

Максимальное время ожидания в очереди при подаче заявления - не более 45 минут.

Максимальное время ожидания в очереди при получении уведомлений и разрешения, ответов на запросы и получения других документов - не более 30 минут.

Время ожидания в очереди на прием к специалисту для получения консультации - не более 30 минут.

2.11 Срок регистрации заявления о предоставлении муниципальной услуги.

Регистрация заявления гражданина о предоставлении муниципальной услуги осуществляется в день подачи заявления.

2.12 Требования к помещениям, в которых предоставляются муниципальные услуги, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении государственной или муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

Места ожидания для заявителей должны быть оборудованы стульями (кресельными секциями) или скамьями (банкетками). Количество мест определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании.

Зона информирования располагается в непосредственной близости от зоны ожидания и предназначена для ознакомления заявителей с информационными материалами.

Требования к организации зоны информирования:

а) зона информирования должна быть оборудована информационными стендами. Стенды должны быть хорошо просматриваемы и функциональны. Информационные стенды могут быть оборудованы карманами формата А4, в которых размещаются информационные листки.

б) информационные стенды должны содержать актуальную и исчерпывающую информацию о муниципальной услуге:

- текст Административного регламента;

- термины и определения, которые необходимо знать и применять заявителям при обращении за оказанием муниципальной услуги;

- почтовый адрес, телефон, адрес официального сайта администрации Кормиловского муниципального района в сети Интернет;

- список почтовых адресов, телефонов, адресов электронной почты и адресов официальных сайтов организаций, участвующих в оказании муниципальной услуги;

- контактные телефоны специалистов, оказывающих муниципальную услугу;
- образец заполнения формы заявления;
- перечень документов, представляемых заявителем для получения муниципальной услуги;
- другие информационные материалы, необходимые для оказания муниципальной услуги (наиболее часто задаваемые вопросы и ответы на них, информацию в текстовом виде и в виде блок-схемы, наглядно отображающей алгоритм прохождения административной процедуры и т.д.).

Помещения для непосредственного взаимодействия специалистов, предоставляющего муниципальную услугу, с заявителями должны соответствовать комфортным условиям для заявителей и оптимальным условиям работы специалистов. Места непосредственного приема заявителей должны быть оборудованы стульями.

Кабинеты приема заявителей должны быть оборудованы информационными табличками (вывесками) с указанием:

- номера кабинета;
- фамилии, имени, отчества и должности специалиста, осуществляющего предоставление муниципальной услуги;
- график приема.

Каждое рабочее место специалиста, предоставляющего муниципальную услугу, должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к информационным базам данных, печатающим и копирующим устройствами.

Помещение, в котором предоставляется услуга, должно быть оборудовано в соответствии с санитарными правилами и нормами.

В местах предоставления услуги предусматривается оборудование доступных мест общественного пользования (туалетов) и хранения верхней одежды заявителей.

2.13 Показатели доступности и качества муниципальной услуги

Показателями оценки доступности и качества муниципальной услуги являются:

- 1) транспортная доступность к местам предоставления муниципальной услуги;
- 2) обеспечение беспрепятственного доступа лиц с ограниченными возможностями передвижения к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга;
- 3) обеспечение возможности направления запроса по электронной почте;
- 4) размещение информации о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется на Портале государственных услуг Омской области (www.pgu.omskportal.ru);
- 5) соблюдение срока предоставления муниципальной услуги;

б) отсутствие поданных в установленном порядке жалоб на действия (бездействие) должностных лиц, осуществлённые в ходе предоставления муниципальной услуги.

2.14 Иные требования

2.14.1 Порядок информирования о правилах оказания муниципальной услуги.

Информация по порядку оказания муниципальной услуги представляется:

- по письменным обращениям;
- по телефону;
- при личном обращении заявителей;
- по электронной почте.

2.14.2. При информировании о ходе оказания муниципальной услуги, осуществляемой Специалистами при личном приеме, заявители в обязательном порядке информируются:

- о приостановлении оказания муниципальной услуги;
- об отказе в оказании муниципальной услуги;
- о сроке завершения оформления документов и возможности их получения.

2.14.3. При ответах на устные обращения и обращения по телефону информирование заявителей должно проходить с учетом следующих требований:

- специалисты, ответственные за оказание муниципальной услуги, подробно и в тактичной (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам;
- специалист представляется, называя свою фамилию, имя, отчество и должность;
- при невозможности специалиста, принявшего устное обращение или телефонный звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы обратившийся должен быть переадресован (переведен) к другому специалисту или руководителю Исполнителя, либо ему должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию;
- производится не более одной переадресации звонка к специалисту, который может ответить на вопрос заявителя.

Раздел 3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения

3.1. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- организация доступа к информации по оказанию информационных услуг и консультаций молодежи;
- приём, регистрация документов;

- рассмотрение документов и принятие решения об оказании услуги или отказе в ее оказании;
- оказание муниципальной услуги гражданам, находящимся в трудных жизненных (кризисных) ситуациях, вызванных проблемами различной этимологии (кризис жизнеспособности личности в социальных условиях, кризис социализации личности и т.п.).

3.2. Основанием для начала исполнения административной процедуры является поступление к Исполнителю заявления.

3.3. Прием и регистрация заявления осуществляется специалистом, ответственным за документооборот, не позднее дня, следующего за днем поступления.

Специалист, ответственный за документооборот, регистрирует документы и передает руководителю.

3.4. Руководитель в течение двух рабочих дней передает документы на рассмотрение специалиста, ответственного за предоставление муниципальной услуги.

Срок административной процедуры приёма, регистрации и рассмотрения директором заявления не должен превышать 3 рабочих дней.

3.5. По результатам рассмотрения заявления специалист, ответственный за предоставление муниципальной услуги, принимает решение об оказании консультативных или информационных услуг.

Решение об отказе принимается, если имеются основания, указанные в подпункте 2.7 Административного регламента.

Раздел 4. Формы контроля за исполнением административного регламента

Текущий контроль за соблюдением и исполнением должностным лицом положений Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к оказанию муниципальной услуги, осуществляется заместителем Главы Кормиловского муниципального района.

Должностное лицо несет персональную ответственность за решения и действия (бездействия), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги.

Персональная ответственность должностных лиц закрепляется в должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства.

Должностное лицо, допустивший нарушение Регламента, привлекается к дисциплинарной ответственности в соответствии со статьей 192 Трудового кодекса Российской Федерации, статьей 27 Федерального закона от 2 марта 2007 года № 25-ФЗ «О муниципальной службе в Российской Федерации».

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействий) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц, муниципальных служащих

5.1. Действие (бездействие) и решения должностных лиц отдела архитектуры и строительства, осуществляемые (принятые) в ходе исполнения муниципальной услуги, могут быть обжалованы заявителем в досудебном и судебном порядке:

- в администрацию района по адресу, контактными телефонам и по электронной почте, указанным в п. 1.3. настоящего регламента;
- в суд.

5.2. Действия любого нижестоящего должностного лица, участвующего в оказании муниципальной услуги могут быть обжалованы вышестоящему должностному лицу органов местного самоуправления Кормиловского муниципального района.

Заявитель имеет право на обжалование действия или бездействия должностных лиц, обратившись с обращением, заявлением, жалобой (далее – жалоба), лично или письменно.

Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является обращение заявителя.

Заявитель имеет право обратиться с письменной жалобой, через своего законного представителя или направить письменную жалобу по почте.

При рассмотрении жалобы заявитель имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;
- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения жалобы, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц, и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;
- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения жалобы.

Заявитель в своей письменной жалобе в обязательном порядке указывает либо наименование органа, в который направляет жалобу, либо фамилию, имя, отчество соответствующего лица, а также фамилию, имя, отчество руководителя, полное наименование заявителя, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации жалобы, излагает суть жалобы, ставит личную подпись, дату.

В жалобе указываются причины несогласия с обжалуемым решением, действием (бездействием), обстоятельства, на основании которых заявитель считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия к их реализации либо незаконно возложена какая-либо обязанность, требования (об отмене решения, о признании незаконным действия (бездействием), а также иные сведения, которые заявитель считает необходимым сообщить.

К жалобе могут быть приложены копии документов, подтверждающих изложенные в жалобе обстоятельства. В таком случае в жалобе приводится перечень прилагаемых к ней документов.

Если документы, имеющие существенное значение для рассмотрения жалобы, отсутствуют или не приложены к жалобе, решение принимается без учета доводов, в подтверждение которых документы не представлены.

Если в письменной жалобе не указано наименование заявителя, её направившего, отсутствует подпись руководителя и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

При получении письменной жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, должностное лицо, рассматривающее жалобу, вправе оставить её без ответа по существу поставленных вопросов и сообщить заявителю, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом.

Если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, о чем сообщается заявителю, её направившему.

Если в письменной жалобе заявителя содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, уполномоченное на то должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередной жалобы и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший жалобу.

Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения жалобы, направляется заявителю.

Продолжительность рассмотрения жалоб заявителя или урегулирования споров не должна превышать 30 дней с момента регистрации жалобы или возникновения спора.

В случае если по жалобе требуется направить запрос, провести проверки или обследования, срок ее рассмотрения может быть продлен, но не более чем на 30 дней. О продлении срока рассмотрения жалобы заявитель уведомляется письменно с указанием причин продления.

5.3. Порядок судебного обжалования действия (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в процессе исполнения муниципальной услуги, определяется законодательством Российской Федерации.

Блок – схема
Последовательность действий при предоставлении муниципальной услуги



Приложение №2
к Административному Регламенту

Директору БУ
«Молодежный центр»

Заявление

Прошу Вас дать распоряжение на оказание информационных услуг и консультаций _____.
(Ф.И.О.) *дата рождения*

Дата Подпись

Директору бюджетного учреждения
«Молодежный центр»
Кормиловского муниципального
района

(Ф.И.О. гражданина, адрес
проживания, телефон)

ЖАЛОБА

На _____
(решение, действие (бездействие) которого обжалуется)

Суть жалобы: _____
(краткое изложение обжалуемых решений, действий
(бездействий) с указанием

_____ оснований, по которым лицо, подающее жалобу, не согласно с принятым
решением, действием бездействием)

Перечень прилагаемых документов:

(дата)

(подпись)