

Чăваш Республики
Çемĕрле районĕн
пуçлăхĕ



Чувашская Республика
Глава
Шумерлинского района

ЙЫШĂНУ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

13.08.2010 № 524
Çемĕрле хули

13.08.2010. № 524
г.Шумерля

Об утверждении административного регламента администрации Шумерлинского района по предоставлению муниципальной услуги "Организация общественного доступа к сети Интернет»

В целях реализации республиканской целевой программы "Проведение административной реформы в Чувашской Республике в 2006 - 2013 годах", утвержденной постановлением Кабинета Министров Чувашской Республики от 14.04.2006. № 98

п о с т а н о в л я ю:

1. Утвердить прилагаемый административный регламент администрации Шумерлинского района по предоставлению муниципальной услуги "Организация общественного доступа к сети Интернет».
2. Опубликовать настоящее постановление в издании «Вестник Шумерлинского района».
3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на отдел организационной, кадровой работы и информационно-правового обеспечения администрации Шумерлинского района.

Главы Шумерлинского района

В.А.Мурашкин

**Административный регламент
Администрации Шумерлинского района по предоставлению
муниципальной услуги
«Организация общественного доступа к сети Интернет»**

I. Общие положения

1.1. Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги по организации общественного доступа к сети Интернет

Административный регламент администрации Шумерлинского района по предоставлению муниципальной услуги по организации общественного доступа к сети Интернет (Центр общественного доступа) (далее – Административный регламент) определяет сроки и последовательность действий (административные процедуры) при предоставлении муниципальной услуги по организации общественного доступа к сети Интернет (далее – муниципальная услуга).

1.2. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление муниципальной услуги

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

Федеральным законом от 09.02.2009 N 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления" (опубликован в издании "Собрание законодательства РФ", 16.02.2009, N 7, ст. 776);

Постановлением Правительства РФ от 11.11.2005. № 679 «О порядке разработки и утверждения административных регламентов исполнения государственных функций (предоставления государственных услуг)» (опубликовано в издании "Собрание законодательства РФ", 21.11.2005, N 47, ст. 4933);

Указом Президента Чувашской Республики от 25.02.2003 № 16 «Об организации центра общественного доступа к информационным ресурсам в районах и городах Чувашской Республики» (опубликован в издании «Собрание законодательства ЧР», 18.04.2003, N 3, ст. 134.);

Указом Президента Чувашской Республики от 15.07.2003 № 67 «Об обеспечении доступа к информации о деятельности органов государственной власти Чувашской Республики» (опубликован в издании "Собрание законодательства ЧР", 30.10.2003, N 8, ст. 433.);

Постановлением Кабинета Министров Чувашской Республики от 16.05.1994 № 99 «О Концепции информатизации государственных органов Чувашской Республики»;

Постановлением Кабинета Министров Чувашской Республики от 30.01.2004 № 25 «Об обеспечении доступа граждан и организаций к информации о деятельности органов власти Чувашской Республики» (опубликовано в издании "Собрание законодательства ЧР", 27.02.2004, N 1, ст. 31.);

Постановлением Кабинета Министров Чувашской Республики от 29.03.2007 № 62 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных

функций (предоставления государственных услуг)» (опубликовано в "Вести Чувашии", N 12, 05.04.2007., в "Собрании законодательства ЧР", 2007, N 3, ст.150);

Распоряжением Кабинета Министров Чувашской Республики от 29.12.2006 № 382-р «Об обеспечении информационной безопасности ресурсов Республиканской информационно-аналитической системы Чувашской Республики» (опубликовано в издании "Собрание законодательства ЧР", 2006, N 12, часть 2, ст. 878);

Постановлением главы Шумерлинского района от 03.03.2010 года № 125 «Об обеспечении доступа граждан и организаций к информации о деятельности органов местного самоуправления Шумерлинского района (опубликовано в издании «Вестник Шумерлинского района» от 12.03.2010 г. № 6);

Уставом Шумерлинского района от 15.11.2005. (опубликован 20.12.2005 в издании «Вестник Шумерлинского района», № 36) с последующими изменениями и дополнениями.

1.3. Наименование органа местного самоуправления Чувашской Республики, предоставляющего муниципальную услугу

Муниципальная услуга по организации общественного доступа к сети Интернет предоставляется администрацией Шумерлинского района (далее – Администрация) и осуществляется через структурное подразделение - отдел организационной, кадровой работы и информационно-правового обеспечения администрации Шумерлинского района (далее – отдел).

Информационное и технологическое обеспечение по предоставлению муниципальной услуги осуществляется непосредственно Администрацией.

1.4 Взаимодействие с государственными органами и организациями при предоставлении муниципальной услуги

При предоставлении муниципальной услуги осуществляется взаимодействие (по согласованию) с:

- органами местного самоуправления сельских поселений Шумерлинского района;
- населением Шумерлинского района, обратившимся в отдел.

1.5. Получатели муниципальной услуги

Получателями муниципальной услуги являются граждане (физические лица), индивидуальные предприниматели и организации (далее – заявители).

1.6. Описание конечного результата предоставления муниципальной услуги

Конечным результатом предоставления муниципальной услуги является получение заявителями информации в сети Интернет, а также удовлетворенность обратившихся, качеством, своевременностью предоставления и полнотой полученной информации.

Требования к порядку предоставления муниципальной услуги

2.1. Порядок информирования заинтересованных лиц о предоставлении муниципальной услуги

Информация, предоставляемая заинтересованным лицам о муниципальной услуге, является открытой и общедоступной.

2.1.1. Способ получения сведений о месте нахождения структурного подразделения администрации, предоставляющего муниципальную услугу

Сведения о местонахождении, контактных телефонах (телефонах для справок), адресе сайта в сети Internet, адресах электронной почты отдела Администрации находятся на информационных стендах, в средствах массовой информации, на официальном сайте Шумерлинского района в сети Internet, на Портале государственных услуг по адресу: www.gosuslugi.cap.ru.

Информация об адресе и телефонах Администрации содержится в приложении № 1 к настоящему Регламенту.

График работы отдела организационной, кадровой работы и информационно-правового обеспечения администрации Шумерлинского района, осуществляющего прием и информирование:

Понедельник с 8.00 до 17.00
Вторник с 8.00 до 17.00
Среда с 8.00 до 17.00
Четверг с 8.00 до 17.00
Пятница с 8.00 до 17.00
Обеденный перерыв с 12.00 до 13.00.
Выходные дни:
Суббота, воскресенье, праздничные дни.

2.1.2. Перечень сведений и документов, необходимых для получения муниципальной услуги

Для получения муниципальной услуги в письменной форме заявитель направляет в адрес главы администрации Шумерлинского района письменное обращение (оригинал, 1 экз.) (Приложение № 2). В письменном обращении в обязательном порядке должны быть указаны либо наименование администрации, либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица, а также фамилия, имя, отчество гражданина или наименование организации, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответы. Гражданин или уполномоченный представитель организации в заявлении ставят личную подпись.

Для получения муниципальной услуги в устной форме или получения письменного ответа на руки гражданин должен иметь при себе следующие документы:

- документ, удостоверяющий личность (паспорт) (оригинал);
- документ, подтверждающий полномочия лица, представляющего интересы заинтересованного лица (доверенность) (оригинал).

2.1.3. Информирование заинтересованных лиц о предоставлении муниципальной услуги

Информация о муниципальной услуге предоставляется непосредственно в помещениях администрации с использованием информационных стендов, а также по телефону, электронной почте, посредством ее размещения на официальном Интернет-сайте Шумерлинского района.

Информационные стенды оборудуются в помещении отдела. На информационных стендах размещается следующая обязательная информация:

- график работы Центра общественного доступа, ответственного за предоставление муниципальной услуги (работу с пользователями).

Тексты материалов печатаются удобным для чтения шрифтом, без исправлений, наиболее важные места выделяются полужирным шрифтом либо подчеркиваются.

Информирование о порядке предоставления муниципальной услуги по телефону осуществляется работниками отдела.

Посредством телефона граждане и организации могут получить информацию:

- о режиме работы отдела, предоставляющего муниципальную услугу;
- о полном почтовом адресе Администрации;
- об адресе официального Интернет-сайта Шумерлинского района;
- адресе электронной почты;
- о требованиях к письменному заявлению;
- о процедуре предоставления муниципальной услуги.

На официальном Интернет-сайте Шумерлинского района, Портале государственных услуг Чувашской Республики размещается следующая информация:

- полное наименование и полный почтовый адрес Администрации;
- справочные номера телефонов;
- график работы отдела, ответственного за предоставление муниципальной услуги;
- требования к письменному запросу информации;
- перечень документов, представляемых получателями муниципальной услуги;
- перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

2.1.4. Публичное устное информирование

Публичное устное информирование осуществляется с привлечением средств массовой информации, радио, телевидения (далее - СМИ).

2.1.5. Публичное письменное информирование

Публичное письменное информирование осуществляется путем публикации информационных материалов в СМИ, размещения на официальном Интернет-сайте Шумерлинского района, Портале государственных услуг Чувашской Республики, использования информационных стендов.

2.1.6. Обязанности должностных лиц при ответе на телефонные звонки, устные и письменные обращения граждан или организаций

При информировании о порядке предоставления услуги по телефону специалист отдела, сняв трубку, должен назвать наименование своего отдела, должность, фамилию, имя и отчество.

Во время разговора специалист должен произносить слова четко. Если на момент поступления звонка от заинтересованного лица, специалист отдела уже предоставляет муниципальную услугу гражданину, специалист вправе предложить обратиться по телефону позже, либо, в случае срочности получения информации, предупредить заинтересованное лицо, о возможности прерывания разговора по телефону для предоставления муниципальной услуги гражданину. В конце информирования специалист отдела, осуществляющий прием и консультирование, должен кратко подвести итог разговора и перечислить действия, которые необходимо предпринять (кто именно, когда и что должен сделать). Разговор не должен продолжаться более 10 минут.

Специалист отдела не вправе осуществлять информирование заинтересованного лица, выходящее за рамки информирования, влияющее прямо или косвенно на результат предоставления услуги.

Индивидуальное устное информирование осуществляется специалистом отдела при обращении заинтересованных лиц за информацией лично или по телефону.

Специалист отдела, осуществляющий устное информирование, должен принять все необходимые меры для полной запрашиваемой информации, в случае необходимости с привлечением компетентных специалистов. Время ожидания заинтересованных лиц при индивидуальном устном информировании не может превышать 30 минут. Индивидуальное устное информирование заинтересованных лиц, специалист отдела осуществляет не более 10 минут.

Специалист информационного отдела, осуществляющий прием и консультирование (по телефону или лично) должен корректно и внимательно относиться к заинтересованным лицам, не унижая их чести и достоинства. Консультирование должно проводиться без больших пауз, лишних слов и эмоций.

В случае обращения в письменной форме ответ предоставляется в течении 10 рабочих дней со дня регистрации обращения.

Глава Шумерлинского района направляет заявление заинтересованных лиц начальнику отдела. Начальник отдела рассматривает обращение лично либо передает обращение специалисту отдела для подготовки ответа.

2.2. Требования к удобству и комфорту мест предоставления муниципальной услуги.

Вход в здание Администрации оборудован пандусом, а так же вывеской с указанием основных реквизитов Администрации на русском и чувашском языках. На местонахождение отдела указывает соответствующая вывеска с основными реквизитами Администрации и графиком работы специалистов данного отдела.

На прилегающей территории Администрации находится паркинг как для сотрудников Администрации, так и для посетителей.

Организация приема заявителей осуществляется ежедневно в течение всего рабочего времени в соответствии с графиком, приведенным в пункте 2.1.2. настоящего Регламента.

В помещениях для работы с заявителями размещаются информационные стенды.

Для ожидания приема заявителям отводятся места, оборудованные стульями, столами, образцами документов для возможного оформления документов.

Помещение для работы с заявителями должно быть оборудовано в соответствии с требованиями санитарных правил и норм.

Сектором информатизации, ответственным за предоставление муниципальной услуги, обеспечивается доступ в Интернет.

2.3. Условия и сроки предоставления муниципальной услуги

Муниципальная услуга предоставляется отделом в день поступления обращения.

Для консультирования в устной форме по вопросам, входящим в компетенцию Администрации, выделяется время, необходимое и достаточное для предоставления полного и исчерпывающего ответа на запрос, фиксирования результата предоставления услуги, но не более 1 часа.

Заявителям, желающим получить муниципальную услугу, предоставляется право выбора при ее получении: в порядке живой очереди без предварительной записи или по предварительной записи по телефону.

При определении времени предоставления муниципальной услуги по телефону должностное лицо, предоставляющее муниципальную услугу, обязано назначить время, согласованное с заявителем, обратившимся за предоставлением муниципальной услуги, с учетом уже состоявшихся встреч.

Запись по телефону при предоставлении муниципальной услуги является предпочтительным способом организации приема заявителей.

Время ожидания в очереди для приема у должностного лица, предоставляющего муниципальную услугу, не должно превышать 30 минут.

2.4. Перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги

1. Сбои в работе программно - аппаратного комплекса Центра общественного доступа.

2. Нарушение установленных правил, регулирующих порядок работы Центра общественного доступа.

В случае отказа выдается уведомление администрации Шумерлинского района об отказе в предоставлении услуги (оригинал, 1 шт.).

2.5. Другие положения, характеризующие требования к предоставлению муниципальной услуги

Муниципальная услуга предоставляется на безвозмездной основе.

III. Административные процедуры

3.1. Общие положения рассмотрения обращений

Основаниями для предоставления муниципальной услуги является письменное заявление или устное обращение заинтересованного лица (в случае вторичного обращения).

Для получения муниципальной услуги заинтересованное лицо представляет в отдел письменное заявление, оформленное в соответствии с требованиями, установленными пунктом 2.1.2 настоящего регламента.

3.2. Рассмотрение устного обращения

Для предоставления муниципальной услуги при непосредственном устном обращении должностное лицо приглашает гражданина в помещение, где предоставляется муниципальная услуга.

Уполномоченное должностное лицо определяет, относятся ли вопросы, обозначенные в устном обращении, к вопросам, по которым предоставляется муниципальная услуга, уточняет, в какой форме лицо желает получить ответ, определяет уровень сложности вопросов, содержащихся в обращении.

Устное обращение должностное лицо фиксирует в Журнале регистрации заявлений (далее - Журнал) по форме, приведенной в Приложении N 3 к настоящему Административному регламенту.

Обращению присваивается порядковый номер, который указывается в графе 1 Журнала.

В графе 2 Журнала указывается дата регистрации обращения.

В графу 3 Журнала вносятся сведения о физическом лице, заинтересованном лице согласно представленным им документам, удостоверяющим личность, а также документам, подтверждающим полномочия лица, представляющего интересы юридического лица.

Краткое содержание обращения гражданина отражается в графе 4 Журнала.

Должностное лицо незамедлительно осуществляет поиск информации по вопросам, входящим в компетенцию подразделения Администрации, с использованием имеющихся справочно-правовых систем, нормативных правовых актов и представляет гражданину муниципальную услугу.

Уполномоченное должностное лицо предоставляет лицу ответ на устное обращение в сроки, указанные в пункте 2.3 настоящего Административного регламента.

3.3. Рассмотрение письменного обращения.

Письменное обращение может быть направлено заявителем в Администрацию, соответствующему должностному лицу Администрации (с указанием фамилии, имени, отчества должностного лица либо его должности) лично, средствами почтовой связи или по информационным системам общего пользования.

К обращению, направленному по информационным системам общего пользования, предъявляются требования аналогичные требованиям к письменному обращению.

Письменное обращение обязательно должно содержать следующие сведения:

- наименование Администрации либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;
- наименование организации или фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина, направившего обращение;
- полный почтовый адрес обратившегося лица, по которому должен быть направлен ответ;
- содержание запрашиваемой информации;
- личная подпись гражданина либо уполномоченного лица обратившейся организации;
- дата обращения.

Заявление гражданина, поступившее средствами почтовой связи или по информационным системам общего пользования, уполномоченное должностное лицо фиксирует в Журнале (Приложение № 3).

Уполномоченное должностное лицо определяет, относятся ли вопросы, обозначенные в обращении, к вопросам, по которым предоставляется муниципальная услуга, и выносит решение о предоставлении (отказе) в предоставлении услуги по организации общественного доступа к сети Интернет.

В случае отказа в предоставлении услуги по организации общественного доступа к сети Интернет выдается письменное уведомление об отказе в предоставлении услуги.

IV. Контроль за предоставлением муниципальной услуги

Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, осуществляется должностными лицами, ответственными за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги.

Начальник отдела осуществляет контроль за достоверностью и своевременностью предоставляемой заявителю муниципальной услуги путем проверки сведений, содержащихся в Журнале регистрации заявлений, не реже 1 раза в месяц.

Контроль за предоставлением муниципальной услуги также осуществляется в форме внеплановых проверок. Внеплановые проверки могут проводиться уполномоченным должностным лицом на основании поступивших жалоб на действия должностного лица по вопросу некачественного и несвоевременного представления информации и непредставления общественного доступа к сети Интернет.

Уполномоченное должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги, несет персональную ответственность за соблюдением качественного, своевременного представления информации, правильность внесения записей в Журнал.

V. Порядок обжалования в Администрацию действия (бездействия), осуществляемого в ходе предоставления муниципальной услуги на основании настоящего Административного регламента

Любое заинтересованное лицо имеет право обжаловать решения, действия или бездействие должностных лиц, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, если, по мнению этого лица, такие решения или бездействие нарушают его права, свободы или законные интересы.

Решения, действия (бездействие) должностного лица могут быть обжалованы в порядке, установленном настоящим Административным регламентом или в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Решения, действия (бездействие) специалистов отдела могут быть обжалованы:

1. главе Администрации;
2. непосредственно начальнику отдела.

Жалоба должна быть представлена в Администрацию главе Шумерлинского района либо начальнику отдела в письменной форме нарочно (лично или через своего представителя) либо посредством почтовой связи.

В жалобе должны быть указаны:

- наименование должностного лица, которому адресуется жалоба;
- сведения о лице, права, свободы или законные интересы которого, по его мнению, были нарушены, наименование юридического лица (юридический и почтовый адреса), фамилия, имя, отчество физического лица, его почтовый адрес;
- фамилия, имя, отчество должностного лица, решения, действия (бездействие) которого обжалуются;
- в чем заключается нарушение прав, свобод или законных интересов заявителя и его требования;
- перечень прилагаемых к заявлению документов.

Заинтересованное лицо вправе указать в своей жалобе любые другие сведения, имеющие отношение к предмету обжалования и приложить документы, подтверждающие такие сведения.

Примерная форма жалобы на решения, действия (бездействия) должностного лица указана в Приложении № 4 к настоящему Административному регламенту.

В том случае, если жалоба подана начальнику отдела, она регистрируется и рассматривается начальником отдела с направлением письменного ответа лицу, направившему жалобу в течение 30 дней.

Если жалоба направляется в Администрацию Шумерлинского района, прием жалоб осуществляется специалистом отдела Администрации.

После получения жалобы, она регистрируется в Единой системе документооборота Администрации и направляется специалистом отдела Администрации главе администрации Шумерлинского района.

Глава Администрации Шумерлинского района проставляет визу на жалобе с указанием необходимости разрешения данного вопроса по существу начальником соответствующего структурного подразделения.

Получив жалобу, начальник отдела рассматривает ее в течение 30 дней и направляет письменный ответ лицу, направившему жалобу.

При неудовлетворении ответом лицо вправе обратиться за защитой своих прав, свобод или законных интересов с заявлением в суд, в срок установленный гражданско-процессуальным кодексом РФ.

Устные сообщения заинтересованных лиц о нарушениях настоящего Административного регламента, допущенных должностными лицами, предоставляющими муниципальную услугу по организации общественного доступа к сети Интернет могут быть переданы по телефонам (83536) 5-29-59 (факс), (83536) 5-26-40 или электронной почтой по адресу E-mail: shumer@cap.ru.

Приложение № 1
к Административному регламенту
администрации Шумерлинского
района по предоставлению
муниципальной услуги по
организации общественного доступа к
сети Интернет
от «__» _____ 2010 года № _____

**Справочные сведения
о местонахождении организации, обращение к которой
необходимо для получения муниципальной услуги**

Наименование органа	Структурное Подразделение	Адрес	Телефон	График работы	Адрес официального сайта в сети Интернет
Администрация Шумерлинского района Чувашской Республики	Отдел организационной, кадровой работы и информационно- правового обеспечения	429122, г. Шумерля, ул.Октябрьска я, д. 24, 2 этаж, каб. № 18	8 (83536) 5-06-29	Понедельник, вторник, среда, четверг, пятница С 8 до 17.00 Перерыв с 12 до 13 часов. Выходные: суббота, воскресенье, праздничные дни	http://gov.cap.ru/main.asp?govid=77

Приложение N 2
к Административному регламенту
администрации Шумерлинского района
по предоставлению муниципальной услуги
по организации общественного доступа
к сети Интернет

Образец

Главе Шумерлинского района
В.А. Мурашкину
Иванова Ивана Ивановича
зарегистрированного по адресу:

(место жительства

указать по данным паспорта)

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу предоставить _____.
(указывается интересующая гражданина информация)

Дата

Подпись

Приложение N 3
к Административному регламенту
администрации Шумерлинского района
по предоставлению муниципальной услуги
по организации общественного доступа
к сети Интернет

ЖУРНАЛ РЕГИСТРАЦИИ ЗАЯВЛЕНИЙ

N п/п	Дата регистрации	Данные о заинтересованном лице	Сведения об информации и ее источнике
1	2	3	4

Приложение N 4
к Административному регламенту
администрации Шумерлинского района
по предоставлению муниципальной услуги
по организации общественного доступа
к сети Интернет

Главе Шумерлинского района
В.А. Мурашкину

(Ф.И.О. заявителя)

(место жительства указать по данным паспорта)

Заявление

Я, _____ обратился _____
(фамилия, имя, отчество) (дата)
в администрацию Шумерлинского района с заявлением о предоставлении мне доступа к
сети Интернет.

Мое заявление рассматривал специалист отдела

(фамилия, имя, отчество).

При рассмотрении заявления данным специалистом нарушены мои права, что
выражается в том, что _____

(указать какое конкретное действие или бездействие обжалуется, в чем оно выражается).

Прошу рассмотреть мое заявление в отношении данного специалиста.

Дата

Подпись

Приложение N 5
к Административному регламенту
администрации Шумерлинского района
услуги по организации
общественного доступа к сети
Интернет

Блок-схема
последовательности предоставления доступа к сети Интернет

